

Worldline

RAPPORT
INTÉGRÉ
2018



PLACER LA CONFIANCE AU CŒUR DE TOUT CE QUE NOUS FAISONS

A PROPOS DE CE RAPPORT

Qui : Nos parties prenantes au cœur de notre enjeu de confiance

Ce Rapport Intégré vise à fournir à l'ensemble de nos parties prenantes une vision complète de nos engagements et performances (financières et extra-financières) pour 2018, conformément à notre ambition de renforcer la confiance qui est au cœur de toutes nos relations.

Pourquoi : Le premier Rapport Intégré de Worldline

Après quatre années de publication d'un Rapport sur la Responsabilité Sociétale d'Entreprise (RSE) parallèlement à notre rapport annuel, Worldline a pris la décision de publier ce rapport intégré afin de refléter et de formaliser davantage l'intégration de nos activités commerciales et de la RSE.

Quoi : Notre vision et nos performances

Ce rapport intégré présente la vision globale et la stratégie de Worldline quant à notre création de valeur pour toutes nos parties prenantes, ainsi que notre modèle d'affaires et la gouvernance mise en place afin d'atteindre cette ambition. Le rapport présente en détails les performances de Worldline, notamment via ses Indicateurs Clés de Performance (ICP) et démontre la cohérence de la stratégie du Groupe par rapport aux Objectifs de Développement Durable des Nations Unies pour 2030.

Comment : Notre approche du reporting intégré

Inspiré du cadre de référence de l'International Integrated Reporting Council (IIRC), ce Rapport Intégré fait partie d'un processus volontaire de suivi et de partage de nos progrès sur le long terme, tout en associant une approche financière et extra-financière de notre performance. Ce rapport couvre l'exercice 2018 (du 1er janvier 2018 au 31 décembre 2018) et consolide toutes les entités du Groupe Worldline dans son périmètre financier et extra-financier*.

* Pour les informations extra-financières, la nouvelle entité SIX Payment Services n'est pas intégrée aux ICP, sauf pour le nombre d'employés.

Ce rapport a été préparé conformément aux normes de la GRI : option de conformité étendue et contient un Tableau d'Index de Contenu qui établit une approche cohérente entre les initiatives de Worldline, les normes de la GRI et la contribution du Groupe aux Objectifs de Développement Durable (ODD) de l'ONU :



#globalgoals

SOMMAIRE

EDITORIAL	p.3
NOTRE PROFIL	p.4
NOTRE VISION INTÉGRÉE POUR UN BUSINESS DURABLE	p.6
LES FAITS MARQUANTS DE 2018 : UNE ANNÉE DE TRANSFORMATION	p.8
CRÉER DE LA VALEUR POUR NOTRE ÉCOSYSTÈME	p.10
LE MODÈLE D'AFFAIRES DE WORLDLINE	p.14
NOTRE GOUVERNANCE	p.16
FEUILLE DE ROUTE POUR UNE CROISSANCE DURABLE	p.18
NOTRE PERFORMANCE EXTRA-FINANCIÈRE INTÉGRÉE	p.20
ÉVALUER ET GÉRER NOS PRINCIPAUX RISQUES	p.24
MESURER NOS PROGRÈS ET NOS RÉALISATIONS	p.28
NOS 4 PRINCIPAUX ENJEUX	
BUSINESS	p.30
COLLABORATEURS	p.46
ETHIQUE ET CHAÎNE DE VALEUR	p.54
ENVIRONNEMENT	p.60
INDEX DE CONTENU DES STANDARDS GRI	p.66

MESSAGE DE THIERRY BRETON

\\ Président-Directeur Général d'Atos,
Président de Worldline



Alors que les attentes sociétales sont croissantes vis-à-vis des entreprises, qu'il s'agisse de protection des données, de sécurité, de respect des droits humains ou du changement climatique, l'approche engagée et ambitieuse de Worldline en matière de développement durable apparaît comme le signal positif d'une croissance pérenne.

La Responsabilité Sociétale d'Entreprise (RSE) de Worldline fait partie intégrante de sa stratégie et implique une conduite éthique et responsable de ses activités. Worldline s'est imposé comme le leader du secteur des paiements en Europe grâce à cette approche intégrée et innovante. Les progrès réalisés sur ses engagements RSE, exprimés à travers son programme TRUST 2020, démontrent la capacité de Worldline à répondre aux nouvelles attentes de ses clients, collaborateurs, fournisseurs, actionnaires, créant ainsi une valeur différenciante sur le marché. Pour aller plus loin, Worldline s'est également assuré de la cohérence de ses actions RSE avec les Objectifs de Développement Durable définis par les Nations Unies.

Cette dynamique de progrès, lancée en 2014 avec son introduction en bourse, a permis d'inscrire Worldline parmi les acteurs mondiaux les plus performants selon les critères des agences de notations extra-financières. Cette performance renforce à la fois la relation de confiance avec les clients et son attractivité auprès des jeunes générations. L'année 2018 constitue à ce titre, un tournant majeur dans l'aboutissement de sa politique environnementale : Worldline devient ainsi la première entreprise de l'industrie du paiement à neutraliser ses émissions de CO₂.

Au nom de l'équipe de direction du groupe Atos, je renouvelle toute ma confiance en Worldline, fort de son engagement, de son leadership et de son positionnement compétitif, pour relever les défis d'un développement durable.

ÉDITORIAL DE GILLES GRAPINET

\\ Directeur Général de Worldline



RECONNAÎTRE LE DÉVELOPPEMENT DURABLE COMME PARTIE INTÉGRANTE DE NOTRE ACTIVITÉ

Ce Rapport Intégré est l'évolution naturelle du parcours de Worldline en matière de développement durable. C'est une nouvelle étape qui reflète et formalise l'intégration de nos activités commerciales et de nos actions RSE afin de présenter une vision globale de notre performance.

La durabilité n'est pas quelque chose que nous pouvons traiter séparément dans le secteur des paiements qui repose essentiellement sur la confiance et les engagements à long terme. Par exemple, notre acquisition de SIX Payment Services en 2018, transformation majeure pour notre Groupe, a nécessité un engagement de confiance envers Worldline en tant que plateforme solide, saine et durable, capable de gérer une part importante de l'écosystème de paiement suisse pour les 10 prochaines années.

Au cours de l'année écoulée, nous avons porté nos efforts sur la robustesse et la qualité de nos systèmes, sachant que nous sommes responsables d'un service essentiel qui touche des millions de citoyens. Cela implique d'être à l'avant-garde de la lutte contre les menaces liées au respect de la vie privée et à l'intégrité des données. Nos efforts constants pour améliorer la sécurité, créer de la valeur pour nos clients et proposer des solutions durables dépendent de notre capacité d'innovation. Là encore, nous reconnaissons une responsabilité plus large en veillant à ce que tout le monde ait un accès abordable aux systèmes de paiement, qui constituent désormais un besoin fondamental pour les citoyens du monde entier.

Gérer de manière responsable une entreprise en croissance rapide nécessite également une attention constante à l'environnement. C'est pourquoi nous nous sommes engagés à proposer des offres neutres en carbone d'ici 2020 afin d'être véritablement durables. De plus, nous ambitionnons de contribuer au respect de l'environnement à travers notre mission d'entreprise visant une société « cashless » et grâce à des solutions durables qui contribuent à réduire les déchets, à promouvoir les transports en commun et à optimiser la consommation d'énergie.

Enfin, rien de tout cela ne serait possible sans des collaborateurs motivés. Nous encourageons le bien-être de nos employés au travers d'un environnement de travail, accueillant et stimulant. Nous voulons également que nos collaborateurs soient fiers de leur entreprise et inspirés par le sentiment que nous contribuons à quelque chose de plus grand que nous.

Confronté à un monde aux attentes sociétales croissantes en 2018 et faisant face à des incertitudes, des déséquilibres et des tensions, Worldline a continué de progresser vers ses objectifs TRUST 2020. Grâce à cette feuille de route visant à améliorer à long terme nos résultats RSE et les indicateurs clés de performance (ICP) associés, nous pouvons mesurer notre performance et voir comment nos actions contribuent aux Objectifs de Développement Durable (ODD) des Nations Unies. Ces ODD nous incitent également à continuer à bâtir un groupe international attractif pour ses parties prenantes et contribuant sans cesse plus utilement aux nécessaires évolutions de notre monde.

NOTRE PROFIL

WORLDLINE EST LE LEADER EUROPÉEN DANS LE SECTEUR DES SERVICES DE PAIEMENT ET DE TRANSACTION. NOUS COMBINONS UNE APPROCHE NOVATRICE ET PIONNIÈRE AVEC DES PAIEMENTS SÉCURISÉS ET DES SERVICES TRANSACTIONNELS COUVRANT L'ENSEMBLE DE LA CHAÎNE DE VALEUR DES PAIEMENTS.

Grâce à notre histoire riche en innovations et à notre croissance, nous sommes devenus une entreprise paneuropéenne d'envergure mondiale, offrant des solutions de nouvelle génération, omnicanales et de bout en bout pour les services marchands, les services financiers et les services de mobilité et e-transactionnels garantissant des transactions transparentes dans plus de 30 pays.

La stratégie de Worldline, soutenue par une politique active de fusions-acquisitions, consiste à renforcer notre position de leader sur le marché européen des paiements, en fournissant des solutions de pointe à nos clients du monde entier, tout en veillant à ce que la confiance et la durabilité soient au cœur de toutes nos activités.

Nous établissons des partenariats à long terme avec nos clients, parmi lesquels des institutions financières, la grande distribution, des gouvernements, des entreprises de l'industrie du transport, des établissements de santé, des opérateurs de télécommunications et des sociétés de services publics.

Les capacités d'innovation de Worldline sont soutenues par la puissance et la fiabilité de nos plateformes, la sécurité de nos solutions, notre large couverture géographique et la qualité de nos services.

Notre équipe compte aujourd'hui plus de 11 000 personnes dans le monde entier et son chiffre d'affaires annuel est estimé à plus de 2,3 milliards d'euros en 2019.

UN PEU D'HISTOIRE

1973 Nous remportons le tout premier contrat pour des transactions par carte bancaire	Années 80 Nous sommes les pionniers des services en ligne	Années 90 Nous créons des solutions de paiement et des services transactionnels par Internet	2004 Nous devenons Atos Worldline 2 500 employés, 400 millions d'euros de chiffre d'affaires	2006 Atos Worldline acquiert Banksys et BCC
---	---	--	---	---

2013 Nous devenons Worldline 7 100 employés, 1,1 milliard d'euros de chiffre d'affaires et présence dans 17 pays	2014 Entrée en bourse de Worldline	2016 Equens, PaySquare et Komerčni banka rejoignent Worldline. Lancement de TRUST 2020	2017 First Data Baltics, Digital River World Payments, MRL Posnet et Diamis rejoignent Worldline	2018 Partenariat stratégique avec SIX et acquisition de SIX Payment Services + de 11 000 employés et présence dans + de 30 pays
---	--	--	--	--

VOIR DOCUMENT DE RÉFÉRENCE 2018, SECTIONS A ET B POUR PLUS D'INFORMATIONS

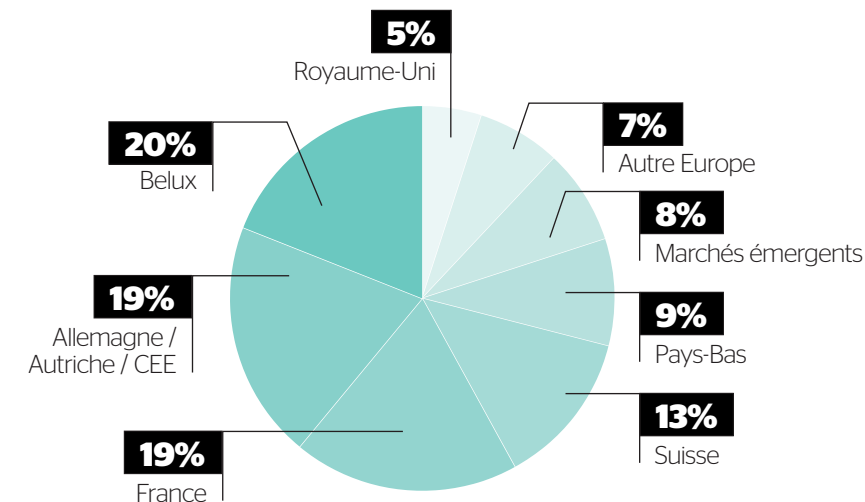
PERFORMANCES FINANCIÈRES 2018

La taille du Groupe Worldline a augmenté d'environ 30% avec l'acquisition de SIX Payment Services

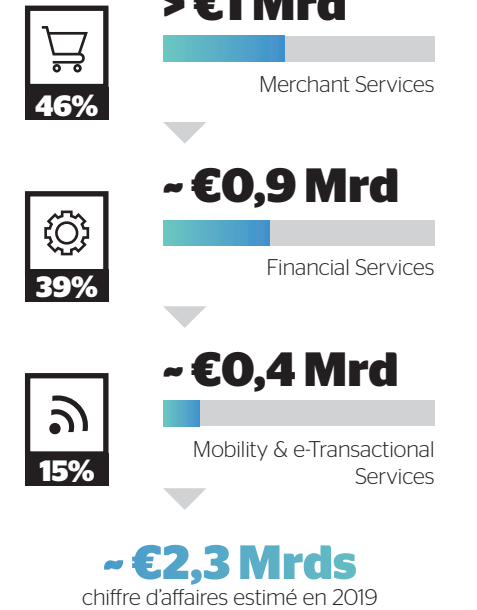
EN MILLIONS D'EUROS	2018	2017	CROISSANCE ORGANIQUE
CHIFFRE D'AFFAIRES*	1 720,2 €	1 619,3 €	+6,2%
EXCÉDENT BRUT OPÉRATIONNEL (EBO)*	391,1 €	351,8 €	+11,2%
% EBO*	22,7%	21,7%	+100 points de base
FLUX DE TRÉSORERIE DISPONIBLE**	207,5 €	176,0 €	+17,9%

* À périmètre constant et taux de change moyens à fin 2018 et après prise en compte des impacts IFRS 15

UN CHAMPION EUROPÉEN PRÉSENT À L'ÉCHELLE MONDIALE



PROFIL ESTIMÉ DU GROUPE 2019



WORLDLINE EN BREF



N°1 en Europe

de l'acquisition de commerçants*, 10% de part de marché du traitement financier, 20% de part de marché

* volumes acquis en Europe Continentale

N°3 en Europe

en e-commerce

INDICATEURS EXTRA-FINANCIERS

87/100 Gaia Index	C+ Oekom
81/100 EcoVadis	Top 5* Vigeo
78/100 Sustainalytics	AA MSCI

* Dans le secteur des services informatiques et logiciels en Europe

1^{ère} entreprise à neutraliser ses émissions de CO₂
dans l'industrie du paiement



NOTRE VISION INTÉGRÉE POUR UN BUSINESS DURABLE

Gilles Grapinet
\\ Directeur Général



Le succès de Worldline dépend à la fois de facteurs financiers et extra-financiers, qui sont étroitement liés.

Marc-Henri Desportes
\\ Directeur Général Délégué

Q : Quelles ont été les avancées les plus importantes en termes de commerce et de durabilité pour Worldline en 2018 ?

Gilles Grapinet : 2018 a été une année charnière pour la construction de notre modèle de croissance robuste, rentable et durable. Grâce à l'acquisition de SIX Payment Services, nous sommes aujourd'hui le leader paneuropéen incontesté du secteur des paiements. Par conséquent, nous avons une très grande responsabilité vis-à-vis de nos parties prenantes. Nous devons fournir des services de haute qualité, fiables et sécurisés et des solutions innovantes qui apportent de la valeur à nos clients. Nous devons être un employeur responsable, appliquer notre éthique tout au long de notre chaîne de valeur et optimiser l'éco-efficacité de nos data centers et bureaux pour un impact carbone neutre.

La durabilité est extrêmement importante dans la manière dont Worldline se construit, car elle est liée à notre objectif fondamental de fournir des services transactionnels et de paiement fiables dans un environnement sûr.

Marc-Henri Desportes : Oui, le succès de Worldline dépend à la fois de facteurs financiers et extra-financiers, qui sont étroitement liés. Leur prise en compte dans tous les aspects de nos activités nous aide à atteindre l'excellence à tous les niveaux.

Q : En quoi l'acquisition de SIX Payment Services en 2018 s'inscrit-elle dans les ambitions stratégiques de Worldline ?

Gilles Grapinet : Worldline a pour ambition d'être au centre de la consolidation du marché européen des paiements, de devenir le champion européen des paiements à l'avant-garde de l'histoire monétaire de l'Europe. Notre approche des acquisitions vise à poursuivre le développement de notre marque qui inspire confiance année après année et crée une valeur durable pour chacune de nos parties prenantes. Notre acquisition de SIX Payment Services est particulière car nous avons uni nos forces à celles d'un acteur des paiements occupant des positions de leadership géographiquement complémentaires des nôtres. Nous partageons une vision commune du développement futur en Europe des services de paiement.

Marc-Henri Desportes : L'opération s'inscrit parfaitement dans une logique de durabilité et de confiance. L'acquisition d'une entreprise d'une dimension telle que SIX Payment Services nous permet d'intégrer des talents, d'innover et de faire preuve d'excellence. Nous mettons tout en œuvre pour partager nos meilleures pratiques et idées avec nos nouveaux collègues. Nous veillons à ce qu'ils soient exactement sur la même longueur d'onde que nous en termes de politique de responsabilité sociétale d'entreprise et prêts dès le départ à faire partie de notre ambition TRUST 2020.

Gilles Grapinet : Je tiens à souligner l'importance de la confiance. La confiance est le fondement de cet accord, car non seulement nous fournirons des services de traitement financier de premier ordre à la communauté bancaire suisse pendant dix ans, mais nous accueillerons également SIX en tant qu'actionnaire important de Worldline. SIX nous fait confiance et sait que nous ferons ce qu'il faut dans les années à venir pour accroître encore la valeur de leurs actions.

Et, concernant nos ambitions stratégiques, si le projet d'Atos de distribuer 23,4% de ses parts de Worldline à ses actionnaires est approuvé lors de l'Assemblée Générale annuelle d'Atos le 30 avril 2019, cela augmentera notre capacité à tirer parti de nombreuses opportunités de consolidations futures.

Q : Quelles sont les mesures mises en place par Worldline pour relever les défis de demain ?

Gilles Grapinet : Conformément à notre engagement en faveur du développement durable, l'innovation au sein de Worldline doit être orientée de manière à apporter une réelle valeur ajoutée. Nos solutions de paiement transforment le mode de vie des individus, façonnant un avenir basé sur la confiance, l'ouverture et des opportunités pour tous. L'innovation doit être progressive et nous renforçons constamment nos capacités de recherche et de développement afin d'élaborer des solutions innovantes qui aideront

la société à se passer d'argent liquide, avec tous les bénéfices environnementaux et antifraude que cela apporte.

Marc-Henri Desportes : Notre solution d'Open Payment pour les transports publics à Dijon est un bon exemple. Elle permet aux voyageurs d'utiliser leur carte de paiement sans contact comme titre de transport sur le réseau urbain lorsqu'ils entrent dans le réseau de transport et lorsqu'ils le quittent. C'est très simple : plus besoin de perdre du temps à acheter un billet papier jetable. Il s'agit d'une solution pratique qui rend les déplacements en transports publics plus attrayants et qui a été très rapidement adoptée par les usagers. Nous sommes convaincus que ce système sera largement adopté dans les années à venir.

En 2019, nous lancerons également YUMI, le tout dernier terminal de paiement de Worldline, qui marquera un changement radical dans les interactions entre clients et commerçants.

Gilles Grapinet : Ce sont nos employés qui sont à l'origine d'idées comme celles-ci. C'est pourquoi nous investissons considérablement dans notre personnel et dans le recrutement, la formation, le perfectionnement et l'épanouissement des personnes les plus talentueuses qui partagent notre mission pour faire la différence et bâtir ensemble quelque chose de durable dont nous pourrions tous être fiers.

LES FAITS MARQUANTS DE 2018 : UNE ANNÉE DE TRANSFORMATION



WORLDLINE LANCE HOW WILL WE PAY?

En juin, Worldline a dévoilé un livre blanc intitulé « HOW WILL WE PAY? », plébiscité par l'industrie des paiements. Publié à l'occasion de l'événement Money20/20 à Amsterdam, il présente le point de vue de Worldline quant aux changements radicaux qui vont transformer le marché des paiements. Le document fournit une analyse faisant autorité sur le futur rôle de l'argent liquide, des cartes et des nouveaux moyens de paiement digital tels que les paiements instantanés. Cette analyse prend en compte l'impact des changements réglementaires et des bouleversements technologiques dans le secteur et présente les opportunités et solutions disponibles pour le secteur des services financiers et pour les commerçants.



L'EXPERTISE DIGITALE AU SERVICE DES RECHERCHES EN EAUX PROFONDES

Worldline est devenu le partenaire digital de l'expédition scientifique Under The Pole III en janvier. Cette expédition est consacrée à l'exploration sous-marine des écosystèmes profonds de la « Twilight Zone » des océans du monde. Au cours des trois prochaines années, Worldline offrira à l'expédition Under The Pole une solution d'hébergement hautement sécurisée pour accélérer le partage d'information, facilitant ainsi la recherche scientifique. Des mises à jour et des présentations de l'expédition ont été proposées tout au long de l'année aux employés de Worldline, soulignant ainsi l'importance de l'engagement de la Société dans ce projet de recherche environnementale.



LE PAIEMENT SANS CONTACT DES TITRES DE TRANSPORT ENTRE EN SERVICE

Worldline a réalisé une première en France en mars avec sa solution de paiement sans contact pour le réseau de transport de Dijon. Le succès a été tel que Worldline a signé des contrats avec d'autres grandes villes françaises en 2018, dont la région Île-de-France, pour élaborer (dans le cadre d'un consortium avec Conduent) le système central de la carte Smart Navigo dont bénéficieront 12 millions de passagers par an.



PARTENARIAT HISTORIQUE AVEC COMMERZBANK

equensWorldline et la société allemande de services bancaires et financiers Commerzbank ont conclu un partenariat stratégique pour l'externalisation de l'ensemble de leur infrastructure de traitement des paiements en juillet, qui nous amènera à traiter tous les paiements SEPA (Single Euro Payments Area), instantanés, multi-devises, et nationaux pour Commerzbank, sur une période de dix ans.

WORLDLINE RENFORCE SES CAPACITÉS DE PAIEMENT PANEUROPÉENNES

Worldline a obtenu sa licence Fournisseur tiers (TPP) auprès de la Banque nationale de Belgique en juillet, renforçant ainsi sa position de fournisseur de services de paiement majeur en Europe. Conformément à la révision de la Directive sur les services de paiement de l'UE (DSP2), Worldline a demandé de nouvelles licences afin de devenir fournisseur de services d'initiation de paiement (PISP) et fournisseur de services d'informations de compte (AISP). Ces deux licences s'appliquent immédiatement à tous les autres pays de l'Espace Économique Européen. En tant que PISP, Worldline peut désormais présenter et initier des opérations de paiement par virement au nom de clients B2B et B2C, proposant ainsi un nouveau mode de paiement, avec une expérience utilisateur simplifiée pour les consommateurs comme pour les commerçants. Les licences aideront Worldline à soutenir nos activités de traitement des paiements européens en offrant de nouveaux services novateurs à nos clients sur l'ensemble du marché européen.

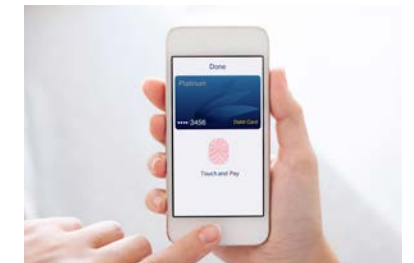


UNE NOUVELLE ÈRE POUR WORLDLINE AVEC SIX PAYMENT SERVICES

L'année 2018 a été marquée par l'acquisition de SIX Payment Services, qui positionne Worldline comme le numéro 1 incontesté des services de paiement en Europe. La transaction a entraîné un rééquilibrage majeur du profil commercial européen et de la présence géographique de Worldline, avec de nombreuses nouvelles positions de leader dans la région DACH (Allemagne, Autriche et Suisse). Elle a fait de la branche d'activités de services marchands de Worldline le plus grand acquéreur non bancaire en Europe continentale et a renforcé la position de leader actuelle de la branche de services financiers de Worldline. De plus, le chiffre d'affaires du Groupe Worldline augmentera d'environ 30%, créant ainsi une très forte valeur ajoutée pour ses parties prenantes.

VAINQUEUR AU SALON BANQUE & INNOVATION

L'excellence et l'innovation des trois offres Worldline ont été reconnues au salon Banque & Innovation qui s'est tenu à Paris en octobre, notamment grâce à nos solutions WL 1-Click Card Issuing Processing, WL Mobile Intrusion Protection and WL Digital Customer Onboarding ayant respectivement remporté des prix dans les catégories des néo-banques, de la cybersécurité et des services bancaires en ligne et sur mobile.



CO-INNOVER AUTOUR DES SOLUTIONS D'E-PAIEMENT DE DEMAIN

Worldline était fier d'organiser son premier Hackathon « e-Payments Challenge » en septembre, qui a réuni des clients et les Fintechs en vue d'innover pour élaborer les solutions de paiement du futur. Articulé autour de la question, « Comment paierons-nous dans cinq ans ? », cet événement de 48 heures a permis aux participants d'exploiter les ressources et l'expertise de Worldline pour développer les solutions d'e-paiement dans les secteurs P2P, C2B, B2B et B2C. Le grand prix du jury a été décerné à CopSonic (qui utilise les ultrasons entre les appareils pour l'authentification client afin de fournir une expérience de paiement transparente en magasin) et iBilly (qui utilise la reconnaissance faciale pour transformer l'expérience des clients des hôtels et restaurants).



LANCEMENT TOUT EN ÉLÉGANCE POUR TIFFANY ET VALINA

2018 a été une très bonne année pour VALINA, notre terminal basé sur Android qui ressemble davantage à une tablette ou à un smartphone qu'à un terminal de paiement traditionnel et permet à nos clients d'ajouter leurs propres applications pour faciliter l'expérience d'achat.

Conçu pour être utilisé dans les distributeurs automatiques, les kiosques à tickets, les parcmètres, les pompes à essence et autres points de vente sans surveillance, VALINA a été largement adopté aux États-Unis, en Europe et au Moyen-Orient comme terminal libre-service nouvelle génération, créant un point d'interaction avec les clients, plutôt qu'un simple point de paiement.

Worldline a livré le premier terminal de paiement autonome VALINA au Royaume-Uni au détaillant de luxe Tiffany & Co à Londres en septembre 2018 ; les clients du premier bijoutier et détaillant spécialisé au monde peuvent désormais acheter le nouveau parfum Tiffany dans un distributeur automatique haut de gamme via une transaction simple et rapide avec puce et code PIN.

CRÉER DE LA VALEUR POUR NOTRE ÉCOSYSTÈME...

ÊTRE DURABLE SUR LE LONG TERME IMPLIQUE DE REPONDRE AUX ATTENTES DE TOUTES SES PARTIES PRENANTES

Notre approche intégrée repose sur nos relations avec nos principales parties prenantes, parmi lesquelles nos employés, nos clients, nos fournisseurs, les communautés locales et les ONG, comme présenté ci-dessous. En ligne avec son objectif de Responsabilité Sociétale d'Entreprise, Worldline poursuit un dialogue continu avec ses parties prenantes afin de prendre en compte leurs attentes dans ses actions.



L'ANALYSE DES OBJECTIFS DE DÉVELOPPEMENT DURABLE (ODD) DES NATIONS UNIES AMÉLIORE LE DIALOGUE AVEC NOS PARTIES PRENANTES

En 2018, Worldline a confirmé son analyse de 2017 sur la manière dont nos actions en matière de RSE s'inscrivent dans la démarche ODD des Nations Unies, qui contribue à créer un langage universel pour le développement durable et à fournir une plus grande lisibilité à toutes les parties prenantes. Nous avons ainsi entrepris une évaluation détaillée de notre contribution aux ODD basée sur une cartographie en deux étapes :

D'un point de vue externe, les avantages sociétaux liés aux produits et services :



Les solutions Fraud Risk Management, E-banking ou Acquiring Processing de Worldline permettent de réduire la fraude et les risques de corruption et de se prémunir contre les cyber-attaques.



En rendant le paiement plus simple grâce à des modèles économiques digitaux flexibles, les solutions Payment Acceptance, Kiosk et Digital Retail 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.



En rendant les services de paiement accessibles aux petits industriels et commerçants, les solutions Commercial Acquiring et Acquiring Processing de Worldline favorisent le développement de réseaux de commerçants et leur intégration dans la chaîne de valeur et sur le marché.



En garantissant l'accès à des services de paiement basiques, innovants et sécurisés, les offres de Worldline contribuent à la satisfaction de ses parties prenantes. L'offre e-ticketing donne accès à des transports sûrs et durables.



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.

D'un point de vue interne, les contributions à travers notre chaîne de valeur, nos programmes et nos politiques :



- Programme de bien-être au travail wellbeing@worldline
- Initiatives sociales
- Santé et sécurité
- Flexibilité au travail
- Protection sociale



- Initiatives sociales
- Plan de formation des collaborateurs
- Programme learning@worldline



- Programme Égalité Hommes/Femmes
- Politique en faveur de la Diversité



- Chaîne d'approvisionnement durable
- Évaluation des fournisseurs
- Politique en faveur de la mobilité douce
- Politique de gestion des déchets



- Stratégie Climat
- Programme de réduction de notre empreinte carbone
- Engagements et politique environnementale



- Code d'éthique
- Politique en matière de protection des données personnelles
- Binding Corporate rules + PCI DSS
- Éthique de notre chaîne d'approvisionnement

Sur la base de cette analyse des enjeux RSE les plus importants pour ses parties prenantes et ses activités, et conformément aux directives du « SDGs Compass » (du Pacte Mondial), Worldline concentre ses efforts sur les cinq ODD pour lesquels il peut maximiser sa contribution :



Complémentaires























...EN RÉPONDANT AUX ATTENTES DE NOS PARTIES PRENANTES

Ce rapport est préparé conformément aux principes d'inclusion, de matérialité, de réactivité et d'impact définis dans la nouvelle norme AA1000 AP (2018) reconnue à l'échelle internationale.

En 2018, nous avons étendu la portée de notre dialogue avec les parties prenantes, en particulier auprès des fournisseurs, tout en maintenant la pertinence de notre approche en termes de création de valeur avec nos clients. Les entretiens ont lieu aux niveaux global et local de l'entreprise, sous la coordination du Directeur RSE, afin de garantir la remontée des informations à la direction.



	Attentes	Création de Valeur	Impact 2018	Principaux ODD
 <p>Clients Worldline fait partie d'un environnement en constante évolution, avec un % important de son chiffre d'affaires généré par un nombre limité de clients.</p>	Innovation, disponibilité des plateformes, sécurité, confidentialité des données	Enquêtes de satisfaction, ateliers et solutions innovantes, dans le respect des normes éthiques les plus élevées	<ul style="list-style-type: none"> 491 M€ d'investissements en R&D 99,97% de disponibilité des services 8,1/10 de Satisfaction Client 	  
 <p>Collaborateurs Worldline s'appuie sur le talent de ses collaborateurs pour garantir des solutions toujours plus innovantes.</p>	Rémunération et avantages, organisation et conditions de travail, dialogue social, management des talents & experts, diversité	Bien-être, apprentissage et développement, programmes en faveur de l'égalité des sexes, pour les talents & experts, et visant à soutenir l'emploi local	<ul style="list-style-type: none"> Des employés hautement qualifiés et motivés 59% de satisfaction Great Place to Work® Trust Index 87,75% de satisfaction sur les formations 	  
 <p>Fournisseurs & Partenaires Worldline fait appel au savoir-faire d'un certain nombre de partenaires qui lui fournissent du matériel informatique, des logiciels et des services (fournisseurs), et travaillent sur des projets (start-up).</p>	Relations durables, coûts, achats responsables	Pratiques commerciales éthiques grâce à une charte destinée aux partenaires, promotion de la RSE à travers la notation EcoVadis	<ul style="list-style-type: none"> 38,4% des fournisseurs stratégiques évalués par EcoVadis 1er défi Hackathon Entretiens annuels RSE avec nos principaux fournisseurs 	 

	Attentes	Création de Valeur	Impact 2018	Principaux ODD
 <p>Organismes Publics Worldline respecte les lois et réglementations locales et internationales.</p>	Conformité, réputation, confidentialité des données, promotion du secteur des paiements électroniques	Confiance et croissance du marché, respect des Droits de l'Homme et de l'environnement, consolidation des normes d'éthique	<ul style="list-style-type: none"> 0 amende significative pour non-conformité éco-efficacité des data centers et 100% des offres neutres en carbone 1,38 M€ de contribution envers les communautés locales 	 
 <p>Communautés Worldline engage ses parties prenantes locales pour opérer et développer ses activités.</p>	Impacts économiques et sociaux positifs, protection de l'environnement, Droits de l'Homme, lutte contre la corruption	Contribution à l'éthique et aux normes environnementales les plus strictes, aux associations locales, à l'emploi local		  
 <p>Investisseurs & Analystes Worldline s'assure la confiance des investisseurs pour continuer à se développer.</p>	Rentabilité, transparence, gestion des risques, gouvernance	Reporting GRI option « comprehensive », roadshows investisseurs, Journée analystes	<ul style="list-style-type: none"> Rapport intégré 2018 6% de croissance organique 23% de rentabilité OMDA 	

Worldline rend compte à ses parties prenantes de ses principaux défis en matière de développement durable et des actions associées par le biais de ce Rapport Intégré et de son Document de Référence annuel. Ces documents contiennent tous les indicateurs clés de performance extra-financière suivis par Worldline. Worldline publie également sa « Communication On Progress » tous les ans dans

le cadre de son adhésion aux principes du Pacte mondial des Nations Unies.

En 2018, Worldline a fourni un résumé de ses engagements et de ses actions en matière de RSE dans le Global Goals Yearbook, un document publié par les Nations Unies et la Fondation Macondo, afin de soutenir la réalisation des ODD.

VOIR LE DOCUMENT DE RÉFÉRENCE 2018, SECTION D.1.2.1, POUR PLUS DE DÉTAILS SUR LA MANIÈRE DONT WORLDLINE A INTÉGRÉ CES PRINCIPES DANS SES ACTIONS.



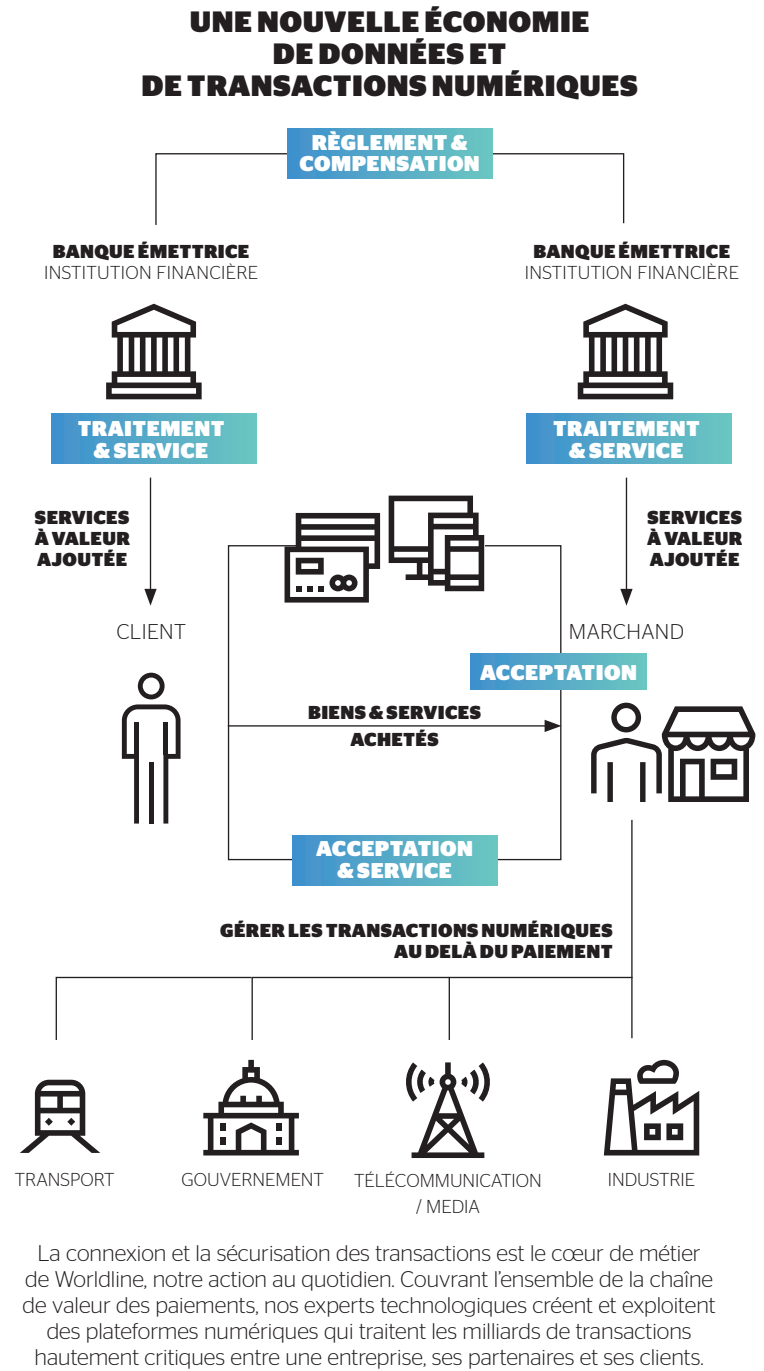
LE MODÈLE D'AFFAIRES DE WORLDLINE

En tant que partie intégrante de son Rapport Intégré, Worldline a publié son modèle d'affaires conformément aux directives de l'International Integrated Reporting Council (IIRC). Le cadre de l'IIRC définit le modèle d'affaires comme le système qui convertit les ressources (intrants basés sur le capital) en résultats (produits et services, déchets) et ensuite en impacts (conséquences positives et négatives pour le capital), exprimés en activités de la société qui visent à atteindre des objectifs stratégiques. Les directives de l'IIRC aident à préciser les impacts positifs et négatifs de l'organisation sur les six formes de capital considérées dans ce cadre et permettent une vision plus large du concept de création de valeur.

Ce graphique montre la relation entre le Modèle d'Affaires de Worldline et les six formes de capital (capital financier, manufacturier, humain, intellectuel, social et relationnel et lié aux ressources naturelles), ses activités et sa stratégie, ses produits et ses services (via ses lignes métiers), ainsi que ses relations avec ses parties prenantes et ses principales contributions aux ODD.



FINANCIER	
Profil financier solide	▶ Confiance des marchés et capacités de consolidation
MANUFACTURIER	
Robustesse des plateformes industrielles et de l'infrastructure des data centers	▶ Excellence opérationnelle : qualité, sécurité et fiabilité
INTELLECTUEL	
Partenariats, Innovation, R&D	▶ Innovation et anticipation des évolutions technologiques
HUMAIN	
+11 000 employés dans +30 pays	▶ Recrutement et rétention de talents & experts, développement des collaborateurs
SOCIAL ET RELATIONNEL	
Veille réglementaire, et connaissance des marchés,	▶ Satisfaction du client,
	▶ Éthique et conformité,
Savoir-faire technologique	▶ Contribution sociétale
RESSOURCES NATURELLES	
Énergie électrique	▶ Émissions de CO ₂
	▶ Transition énergies renouvelables
	▶ Pénurie de ressources



2,2 MRD €
CHIFFRE D'AFFAIRES 2018 PRO FORMA
2,0 MRD € CHIFFRE D'AFFAIRES EN EUROPE
0,2 MRD € CHIFFRE D'AFFAIRES HORS EUROPE

FINANCIAL SERVICES

Consolider le traitement des paiements en Europe

39% du CA pro forma de Worldline (2018)

MERCHANT SERVICES

Dynamiser le commerce avec des services de paiement avancés

47% du CA pro forma de Worldline (2018)

MOBILITY & E-TRANSACTIONAL SERVICES

Permettre une transformation numérique stratégique

14% du CA pro forma de Worldline (2018)

FINANCIER	
Investisseurs et actionnaires	▶ 6% croissance organique
	▶ 23% Profitabilité (EBO)
MANUFACTURIER	
Fournisseurs & clients	▶ 99,97% de disponibilité des services,
	▶ 38,4% des fournisseurs stratégiques évalués par EcoVadis
INTELLECTUEL	
Clients	▶ 49,1 M€ d'investissements en R&D
	▶ Partenariats avec des start-up
HUMAIN	
Employés	▶ Des employés hautement qualifiés et motivés
	▶ 59% de satisfaction Great Place to Work®
	▶ 87,75% de satisfaction sur les formations
SOCIAL ET RELATIONNEL	
Clients, communautés, organismes publics	▶ 8,1 / 10 de satisfaction client
	▶ 0 amende significative pour non-conformité
	▶ 1,38 M€ de contribution sociale
RESSOURCES NATURELLES	
Communautés, organismes publics	▶ Eco-efficacité des data centers
	▶ 100% des offres neutres en carbone
	▶ Utilisation d'énergies renouvelables
	▶ Economie circulaire



NOTRE GOUVERNANCE

La structure de gouvernance de Worldline nous aide à mettre en œuvre notre stratégie de manière efficace et transparente. Elle nous permet de créer de la valeur à long terme pour nos actionnaires, nos employés, nos partenaires commerciaux et nos parties prenantes.

Worldline adhère au principe de la valeur partagée, qui consiste à créer de la valeur économique tout en créant également de la valeur pour la société. Notre mission ultime est de rechercher la rentabilité financière et la création de valeur pour toutes nos parties prenantes, tout en améliorant notre empreinte sociale et environnementale.

LE 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 et les marchés géographiques sur lesquels opère Worldline. Chaque ligne de service est gérée par un membre dédié du Comité exécutif.

Le Directeur de la Responsabilité Sociétale d'Entreprise de Worldline est également membre du Comité de direction de Worldline et reporte directement au Directeur Général de Worldline.

LE CONSEIL D'ADMINISTRATION

Le rôle 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.

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 et du Directeur Général Délégué, publie le rapport sur la gouvernance d'entreprise, convoque et fixe l'ordre du jour des assemblées générales.

Le Conseil d'administration procède à l'examen et à l'arrêté des comptes et examine les communications aux actionnaires et aux marchés financiers.

Lors de l'Assemblée générale mixte du 30 novembre 2018, au cours de laquelle les actionnaires ont approuvé l'acquisition de SIX Payment Services, deux nouveaux membres du Conseil d'administration ont été nommés : M. Romeo Lacher et Mme Giulia Fitzpatrick en qualité d'administrateurs de Worldline SA.

Le Conseil d'administration comprend onze membres, dont quatre ont été qualifiés d'administrateurs indépendants (36%) et quatre administrateurs non-français (36%). Le Conseil d'administration compte au total cinq femmes sur onze administrateurs (45%).

COMITÉS DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

Le Conseil d'administration est assisté de quatre comités chargés d'étudier les questions que lui-même ou son Président soumet à leur examen. Leurs recommandations sont longuement discutées lors des réunions du Conseil d'administration.

Le Comité des Comptes assiste 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.

Le Comité des Nominations et des Rémunérations examine et formule des recommandations sur les candidats au Conseil d'administration ou à une fonction de dirigeant devant exercer un mandat social. Il examine les questions importantes comportant un risque de conflits d'intérêts, formule des propositions quant à la rémunération des dirigeants mandataires sociaux et participe à l'élaboration de la politique d'intéressement à long terme du personnel du Groupe.

Le Comité des Investissements assiste le Conseil d'administration dans l'analyse des projets de croissance externe majeurs menés par la Société.

Le Comité Stratégie et Innovation, créé le 30 novembre 2018, est notamment en charge de préparer le travail portant sur l'examen de la stratégie du Groupe et l'évolution et les opportunités du secteur des paiements.

COMPOSITION DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

<p>Thierry Breton \\ Président du Conseil d'Administration de Worldline et Président-Directeur général d'Atos SE</p>	<p>Gilles Grapinet \\ Directeur Général de Worldline</p>	<p>Romeo Lacher \\ Président du Conseil d'Administration de SIX Group AG</p>
<p>Sophie Proust \\ Directrice Exécutive, Technologie, groupe Atos</p>	<p>Danielle Lagarde \\ Directrice des Ressources Humaines EMEA de Jones Lang Lasalle</p>	<p>Gilles Arditti \\ Directeur Exécutif, Relations Investisseurs & Communication Financière d'Atos SE</p>
<p>Ursula Morgenstern \\ Directrice Exécutive, Allemagne, groupe Atos</p>	<p>Susan Tolson* \\ Administratrice de sociétés et organisations à but non lucratif</p>	<p>Aldo Cardoso* \\ Administrateur de sociétés</p>
<p>Giulia Fitzpatrick \\ Experte en Services Financiers</p>	<p>Luc Rémont* \\ Directeur Général Opérations Internationales, Schneider Electric</p>	<p>45% des membres du Conseil d'administration de Worldline sont des femmes</p>

* Administrateurs indépendants

Suite à l'annonce d'Atos du 30 janvier 2019 de son projet de distribuer en nature 23,5% environ du capital social de Worldline à ses actionnaires, et sous réserve des processus d'information-consultation des institutions représentatives du personnel concernées actuellement en cours et de la confirmation par les actionnaires d'Atos lors de l'assemblée générale prévue le 30 avril 2019, il est prévu que le nombre de représentants d'Atos au sein du Conseil d'administration soit réduit à 3 membres (M. Breton en qualité de Président, M. Arditti et Mme Morgenstern). Par ailleurs, l'Assemblée Générale se prononcera sur la nomination de deux nouveaux administrateurs indépendants (Mme Mette Kamsvåg, sous condition de l'approbation de la distribution des actions Worldline par les actionnaires d'Atos SE réunis en assemblée générale du 30 avril 2019, et M. Georges Pauget).

Si ces résolutions sont votées par les actionnaires, le Conseil d'administration sera alors composé de 13 administrateurs, dont 6 administrateurs indépendants, un censeur, et le membre du conseil représentant des employés. 42% des membres du Conseil d'administration de Worldline seront des femmes.

ENGAGEMENT EN MATIÈRE DE GOUVERNANCE D'ENTREPRISE

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, 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.

Dans ce cadre, le Conseil d'administration a, en date du 15 mars 2019, examiné le suivi de la bonne application par la Société de ces principes de gouvernance. Le détail des éléments d'appréciation du Conseil d'administration sur l'application dudit Code est consultable dans son intégralité sur le site Internet de Worldline.

FEUILLE DE ROUTE POUR

UNE CROISSANCE DURABLE



Gilles Grapinet,
\\ Directeur Général

« Chaque acteur du marché des paiements doit aujourd'hui apporter des réponses aux enjeux du changement et de l'innovation dans des proportions inimaginables il y a encore une génération. Les nouvelles technologies et les nouveaux modes d'engagement des consommateurs offrent des opportunités inédites au développement des paiements électroniques. Chez Worldline, nous souhaitons aider nos clients à exploiter au mieux ces opportunités et à créer une valeur ajoutée durable à long terme pour l'ensemble de la société. »



Marc-Henri Desportes,
\\ Directeur Général Délégué

« Au delà d'étendre la portée et le volume des services offerts aux commerçants et aux banques, Worldline fournit de plus en plus de services aux entreprises digitales émergentes intégrant des instruments de paiement. Tirant parti de la révolution digitale pour promouvoir de nouvelles activités et de nouveaux business models, souvent avec des avantages durables, ces acteurs émergents sont à l'origine de nouvelles transactions et créent de nouvelles opportunités. »



Christophe Duquenne,
\\ Directeur Technique
et Directeur des Opérations

« Le défi qui se présente à notre secteur d'activités consiste à créer des produits et services innovants tout en répondant à des besoins très élevés de fiabilité et de sécurité. »



Eric Heurtaux,
\\ Directeur Financier

« Le Groupe a l'intention d'assurer une croissance durable à long terme en poursuivant son expansion dans les segments à plus forte croissance du secteur des paiements, secteur qui évolue lui-même très rapidement. Cette ambition sera portée par les capacités technologiques de pointe de Worldline en matière de paiement. Elles peuvent être intégrées de manière transparente à une chaîne de valeur plus large, grâce à la capacité d'innovation éprouvée de la marque et à sa plateforme de recherche et développement. »

Vincent Roland,
\\ Directeur de Merchant Services

« Avec l'acquisition de SIX Payment Services en 2018, notre ligne de services Merchant Services devrait croître d'environ 65%. Worldline est désormais le plus grand acquéreur non bancaire en Europe continentale et s'appuie sur une plateforme permettant de stimuler sa croissance. »



Olivier Stuckens,
\\ Directeur de Mobility & e-Transactional Services

« S'appuyant sur ses solides atouts technologiques, son savoir-faire et son expérience dans la conception et l'exploitation de plateformes de nouvelle génération, la branche Mobility & e-Transactional Services est en mesure de tirer parti de la croissance rapide du marché des solutions numériques sécurisées, en particulier pour les services de numérisation sécurisée et de billetterie digitale qui génèrent de nouvelles transactions et opportunités. »



Marc Schlupe,
\\ Directeur de la Suisse

« Avec l'acquisition de SIX Payment Services, le Groupe Worldline est aujourd'hui n°1 en Suisse, en Autriche, au Luxembourg et renforce significativement sa position en Allemagne. Au cours des dix prochaines années, nous fournirons également des services de traitement financier à la communauté bancaire suisse, combinant qualité et innovation. »



Claude France,
\\ Directrice France (hors equensWorldline)
et Directrice MTS Benelux & pays nordiques

« En 2018 nous avons donné les moyens aux équipes pour faire face à une croissance accélérée. Nous leur avons également fourni les outils et processus nécessaires pour accompagner le développement et délivrer systématiquement un service d'excellente qualité. »



Michael Steinbach,
\\ Directeur de Financial Services
et Directeur Général d'equensWorldline

« L'activité de services financiers de Worldline, via equensWorldline, est le plus important processeur financier en Europe, avec une portée paneuropéenne unique. Nous sommes en parfaite position pour nous associer avec des banques qui adaptent leurs stratégies de numérisation et externalisent leurs opérations de paiement. »



Wolf Kunisch,
\\ Directeur des Opérations
et Directeur Général Adjoint d'equensWorldline

« Les grandes banques européennes savent que les plateformes deviennent la nouvelle norme du commerce et elles ont commencé à se préparer en conséquence. Les nouvelles banques nées dans ce monde de services digitaux ont une position privilégiée pour tirer parti de ce paysage en constante évolution. »



Lisa Coleman,
\\ Directrice Royaume-Uni et Directrice
MTS Allemagne & CEE

« Nous avons l'intention de nous développer dans les régions clés d'Europe à fort potentiel de croissance. Nous conserverons notre avantage concurrentiel, en tirant parti de notre infrastructure technologique sécurisée compatible dans tous les pays. Nous le ferons grâce à notre expertise des pays dans lesquels nous sommes déjà implantés et en offrant un large portefeuille de services et produits tout au long de la chaîne de valeur des paiements. »



Pascal Mauzé,
\\ Directeur Commercial & Marketing

« Le positionnement de Worldline dans le vaste écosystème des paiements nous donne une vision complète du secteur des paiements électroniques. Cela nous permet d'anticiper les changements et d'offrir une gamme unique de services partout à nos clients. »

Alessandro Baroni,
\\ Directeur Commercial d'equensWorldline

« Nous avons l'intention de tirer parti de notre large portefeuille de solutions de paiement novatrices afin de saisir pleinement les opportunités offertes par les nouvelles réglementations et technologies, notamment la DSP2 et les paiements instantanés. »



Olivier Burger,
\\ Directeur des Ressources Humaines

« La croissance future de Worldline s'appuie sur l'expertise, le professionnalisme et l'engagement de nos collaborateurs, notamment nos talents & experts. Nous sommes très attentifs à être une marque employeur attractive sur le marché, en apportant à nos talents & experts un parcours professionnel enrichissant et gratifiant, notamment grâce à nos programmes de développement. »



Charles-Henri de Taffin,
\\ Directeur Juridique, Compliance
& Contract Management

« Mener nos activités de manière éthique et responsable et nous assurer du respect des règles applicables est partie intégrante de la stratégie de Worldline. Conformément à notre Code de déontologie, nos employés sont formés pour agir de manière honnête, équitable et avec intégrité dans le cadre de leur travail quotidien. »



NOTRE PERFORMANCE EXTRA-FINANCIÈRE INTÉGRÉE

LES TROIS ENGAGEMENTS QUI NOUS DISTINGUENT

Worldline a pour objectif d'associer son succès à des progrès sociétaux et d'être reconnu en tant que leader en matière de RSE. Pour mieux refléter les spécificités de ses marchés, Worldline a défini depuis 2014 sa propre stratégie et ses engagements RSE autour de trois dimensions :

1

Intégrer la RSE au cœur des activités et processus de l'entreprise

2

Fixer des objectifs tangibles et ambitieux à travers le programme TRUST2020

3

Promouvoir le développement durable en tant que leader RSE dans notre secteur

UNE ENTREPRISE DYNAMIQUE PORTÉE PAR SON AMBITION EN MATIÈRE DE RESPONSABILITÉ SOCIALE

« Les performances RSE de Worldline en 2018 ont révélé un nouveau degré de maturité tandis que l'entreprise étendait l'influence de son approche RSE à son écosystème. Soutenue dans cette démarche par son programme de transformation TRUST 2020, Worldline a atteint des résultats significatifs et a tenu ses promesses par rapport aux objectifs que la Société s'était fixée. Les performances de Worldline ont également continué d'être reconnues par d'excellentes notations extra-financières d'agences telles qu'EcoVadis, Vigeo et Sustainalytics.

En parallèle, nous nous efforçons d'intégrer et de répondre à l'évolution des attentes du marché et de nos parties prenantes. Nous avons conscience que les attentes des citoyens et des clients en matière de développement durable tendent à s'accroître, notamment en matière de changement climatique. Nous sommes fiers d'annoncer en 2018 que Worldline est devenu la première entreprise à neutraliser ses émissions de CO₂ dans l'industrie du paiement. Conformément à notre engagement d'amélioration continue, nous prenons des mesures pour aller plus loin et maximiser notre impact, notamment :

- en travaillant à l'intégration réussie de notre nouvelle entité SIX Payment Services et en veillant à ce que nos normes de performance RSE soient respectées dans l'ensemble de notre périmètre en 2019 ;
- en prenant de nouveaux engagements en tant qu'entreprise, comme l'approvisionnement en énergie 100% renouvelable ;
- en introduisant de nouvelles initiatives permettant de renforcer les pratiques RSE et d'encourager nos fournisseurs à renforcer leur propre feuille de route en matière de RSE.

En poursuivant ces actions, Worldline souligne son engagement à agir en tant qu'entreprise citoyenne responsable et participe à la réponse collective aux grands défis mondiaux. »



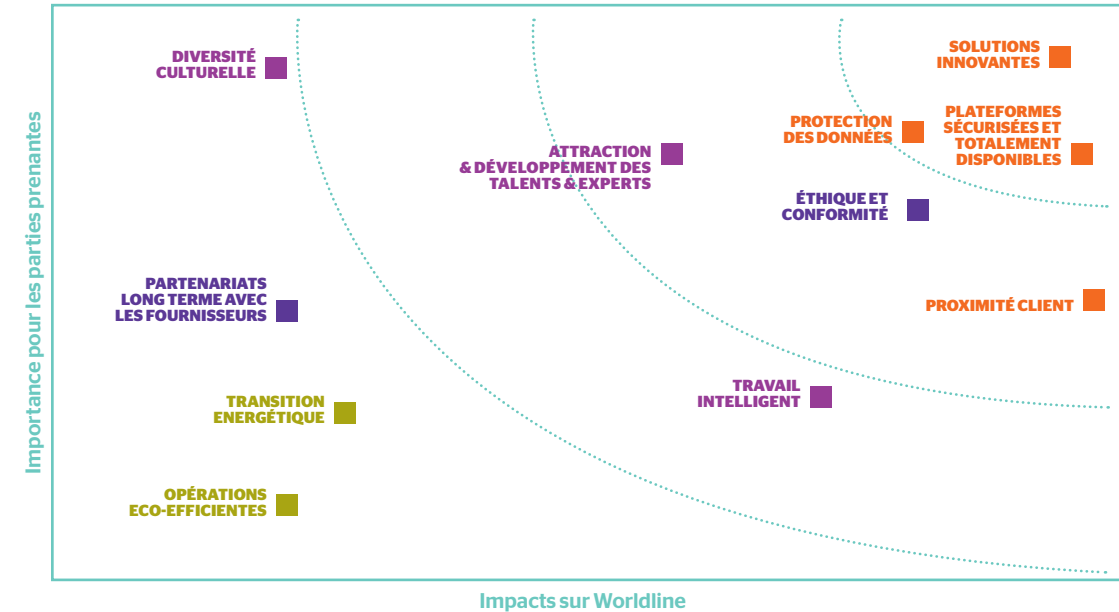
Sébastien Mandron
\\ Directeur de la Responsabilité Sociétale d'Entreprise

UNE GOUVERNANCE RSE QUI SOUTIEN NOTRE VISION INTÉGRÉE

Le Directeur de la Responsabilité Sociétale d'Entreprise (RSE), rattaché au Directeur Général de Worldline et membre du Comité de Direction, est responsable de la stratégie RSE du Groupe et promeut les valeurs du développement durable en interne et en externe. Il a la responsabilité du département RSE composé d'une équipe internationale impliquant 35 collaborateurs, présents dans 25 pays. En plus des réunions trimestrielles avec les Comités d'Entreprise, le Directeur RSE présente régulièrement au Comité de Direction de Worldline les résultats des initiatives RSE menées, sa feuille de route et les plans d'action envisagés.

1. INTÉGRER LA RSE AU CŒUR DES ACTIVITÉS ET PROCESSUS DE L'ENTREPRISE À TRAVERS NOTRE MATRIÈRE DE MATÉRIALITÉ

La démarche RSE de Worldline s'appuie sur une analyse de matérialité qui permet de prioriser ses actions sur les enjeux les plus stratégiques, en fonction de ses activités et des attentes de ses parties prenantes. Cette analyse, conduite en 2014 et renouvelée en 2018, a permis d'identifier les quatre enjeux les plus critiques. Worldline a évalué l'importance de chacun de ces enjeux, leur niveau de couverture ainsi que leurs impacts financiers (sur les cinq prochaines années) selon les parties prenantes interrogées. Les résultats de l'analyse de 2018 ont été formalisés dans la nouvelle matrice de matérialité de Worldline ci-dessous, qui a été validée par la Direction Générale. La mise à jour de la matrice en 2018 a mis en évidence l'importance des enjeux relatifs à la *Protection des données* et à la *Transition énergétique*.



Sur la base de son analyse de matérialité, Worldline a priorisé ses actions RSE autour de 4 enjeux cruciaux



INSTAURER LA CONFIANCE DES CLIENTS AVEC DES SOLUTIONS FIABLES, SÉCURISÉES, INNOVANTES ET DURABLES

Face à l'évolution rapide du marché des paiements et des solutions digitales, Worldline doit s'adapter et continuer de garantir un haut niveau de qualité et de fiabilité de ses services en concevant des solutions inspirantes, innovantes et durables afin de créer de la valeur pour ses clients.



PROMOUVOIR NOTRE ÉTHIQUE DES AFFAIRES AU SEIN DE NOTRE CHAÎNE DE VALEUR

Afin de préserver sa crédibilité et la confiance de ses clients tout en traitant des données financières et sensibles, Worldline considère l'éthique des affaires comme une exigence absolue et a une tolérance zéro à l'égard des comportements non éthiques, que ce soit au sein de son organisation ou de sa chaîne d'approvisionnement.



ÊTRE UN EMPLOYEUR RESPONSABLE EN RÉVÉLANT LE POTENTIEL DE NOS COLLABORATEURS

Dans le secteur de Worldline, le fait d'avoir des collaborateurs qualifiés, associé à l'intégration de la diversité culturelle, est un facteur clé de succès pour l'entreprise. Worldline doit ainsi être en mesure d'attirer, de recruter, de faire évoluer et de fidéliser des collaborateurs capables de fournir l'expertise nécessaire pour répondre aux besoins de ses clients.



TIRER PARTI DE L'ÉCO-EFFICACITÉ DE NOS DATA CENTERS ET DE NOS BUREAUX

Dans la mesure où ses activités impliquent le traitement d'une grande quantité de données, générant une consommation importante d'énergie, Worldline s'engage à développer des solutions éco-efficaces pour réduire l'utilisation d'énergie, contribuant ainsi à la lutte contre le changement climatique et proposant des solutions durables aux clients.

2. FIXER DES OBJECTIFS TANGIBLES ET AMBITIEUX À TRAVERS LE PROGRAMME TRUST2020

En 2018 : près de 40% de nos objectifs TRUST 2020 ont été atteints.

Sur la base des enjeux les plus critiques identifiés à travers son analyse de matérialité, Worldline a renforcé son leadership en lançant son programme RSE « TRUST 2020 » en 2016. Cet engagement à long terme, associé à la forte implication de la Direction Générale de Worldline, permet de définir une feuille de route en matière de RSE et

des engagements tangibles en faveur du développement durable. A travers la définition et le suivi des objectifs, Worldline a pour ambition d'établir « la confiance au cœur de tout ce que nous faisons » au sein de son écosystème qui comprend l'ensemble de ses parties prenantes. Pour atteindre cette ambition, nous avons défini des objectifs RSE précis et mesurables pour 2020, pilotés grâce à de nombreux indicateurs clés de performance (ICP) recouvrant les quatre principaux enjeux RSE.

Indicateurs	2015	2016	2017	2018	Objectifs 2020	Lien avec les ODD	
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	Taux d'alignement avec les engagements pris dans les contrats de service sur la disponibilité des services	-	95,54%	95,49%	95,82%	100%	
	Taux d'alignement avec les engagements pris dans les contrats de service sur le temps de réponse	-	98,52%	98,58%	97,95%	100%	
	Part des incidents traités conformément aux politiques sécurité de Worldline	-	97%	98,67%	98,74%	100%	
	Part des évaluations de conformité relative à la protection des données effectuées sur l'ensemble des activités de traitement des données	-	-	-	97%	100%	
	Chiffre d'affaires réalisé à travers des solutions durables contribuant au progrès social et environnemental (en millions d'€)	575	586	770	816	725	
	Résultats des enquêtes Tactiques mesurant la satisfaction des clients	7,26	7,67	8,1	8,1	8	
Être un employeur responsable en révélant le potentiel de nos collaborateurs	Nombre de citations dans des classements sur la marque employeur	0	1	3	3	5	
	Part des collaborateurs satisfaits par les formations dispensées par Worldline	-	86%	88,4%	87,75%	90%	
	Taux de satisfaction globale des collaborateurs mesurée par le Trust Index de l'enquête Great Place to Work®	50%	57%	58%	59%	60%	
	Ecart entre la part des femmes au sein de la population managériale et la part des femmes au sein de la population globale	-	7,5%	7,5%	7,3%	0%	
Promouvoir notre éthique commerciale au sein de notre chaîne de valeur	Niveau obtenu suite à l'évaluation par EcoVadis	Silver	Gold	Gold	Gold	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 difficultés identifiées	-	100%	100%	89%	100%	
Tirer parti de l'éco-efficacité de nos data centers et de bureaux	Taux de compensation des émissions de CO ₂ induites par les data centers, les bureaux et les déplacements professionnels	32%	31%	83%	100%	100%	
	Taux de compensation des émissions de CO ₂ induites par les terminaux de paiement sur tout leur cycle de vie	0%	100%	100%	100%	100%	

Ecart entre la part des femmes au sein de la population managériale et la part des femmes au sein de la population globale : cette année, Worldline a modifié la méthode de calcul de cet indicateur par souci de cohérence avec les indicateurs communiqués au niveau interne. Désormais, le calcul prend en compte la part des femmes dans le total des collaborateurs au lieu de la part des femmes dans le total des employés (hors managers). Les données des années précédentes (2016 et 2017) ont également été recalculées selon la même méthode.

LES PRINCIPAUX PROGRÈS RÉALISÉS EN 2018 DANS LE PROGRAMME TRUST 2020

Compensation de 100% des émissions de CO₂ induites par nos data centers, bureaux et déplacements professionnels

Compensation de 100% des émissions de CO₂ induites par nos terminaux de paiement tout au long de leur cycle de vie

Satisfaction client globale de 8,1/10
816M€ de Chiffre d'Affaires issu des solutions durables

Augmentation de 9 points du taux de satisfaction des collaborateurs par rapport à 2015

98,74% d'incidents de sécurité résolus conformément à la politique de sécurité

97% d'évaluations de conformité relative à la protection des données réalisées sur l'ensemble des activités de traitement des données

3. PROMOUVOIR LE DÉVELOPPEMENT DURABLE EN TANT QUE LEADER RSE DANS NOTRE SECTEUR À TRAVERS DES ÉVALUATIONS EXTRA-FINANCIÈRES DE RÉFÉRENCE

Agences de notation	2016	2017	2018
ecovadis	64/100	76/100	81/100
vigeoiris	-	47/100	55/100
Gold	85/100 (9ème)	86/100 (7ème)	87/100
SUSTAINALYTICS	NA	78/100 (5ème)	78/100 (5ème)
oekom research	C+	C+	C+
MSCI	AA	AA	AA
CDP	A list	A list	A list
ISS	-	-	1/10 Environnement 2/10 Social 6/10 Gouvernance

*en tant que filiale du groupe Atos

Les récompenses décernées en 2018 renforcent la position de leader de Worldline dans son secteur, la crédibilité de son programme de développement durable et la dynamique interne de ses actions en matière de RSE :



Obtention du prix de la meilleure « Communication On Progress » 2017 par le Global Compact France pour la catégorie Grande Entreprise.



Label Happy Trainees.

Nos partenariats

Pour s'adapter aux dernières tendances du marché et aux meilleures pratiques RSE de son secteur, Worldline est un membre actif de trois organismes reconnus pour leur expertise dans le domaine de la RSE :

- Le Global Compact des Nations Unies depuis 2016 ;
- La communauté Gold du Global Reporting Initiative (GRI) ;
- Le Collège des Directeurs du Développement Durable (C3D). Le directeur RSE est administrateur au sein du C3D et participe activement aux conférences sur les tendances de la RSE et nouvelles réglementations.

VOIR LE DOCUMENT DE RÉFÉRENCE 2018, SECTION D.1.1.3 POUR PLUS DE DÉTAILS SUR NOS NOTATIONS EXTRA-FINANCIÈRES

VOIR LE DOCUMENT DE RÉFÉRENCE 2018, SECTION D.1.1.2.2 POUR PLUS DE DÉTAILS SUR LE PROGRAMME TRUST 2020.

ÉVALUER ET GÉRER NOS PRINCIPAUX RISQUES

La révolution numérique est en train de bouleverser rapidement la gestion de l'information et les écosystèmes de paiement, en donnant naissance à de nouvelles technologies, de nouveaux modèles économiques, de nouveaux acteurs et à une pression réglementaire accrue, tout en alimentant de nouveaux défis, notamment dans les domaines de la confidentialité, de la fraude, de l'utilisation des données, du blanchiment d'argent et de la transition énergétique.

La diversité des activités et des implantations de Worldline, ainsi que la complexité de son secteur d'activités, notamment en ce qui concerne le traitement de données sensibles, ajouté à la pression croissante exercée sur les ressources exposent le Groupe à des risques divers. Dans le cadre du respect par Worldline de la nouvelle déclaration de performance extra-financière (DPEF) (2014/95/UE), nous avons procédé en 2018 à une analyse des risques extra-financiers inhérents à l'entreprise, susceptibles d'affecter sa capacité à créer de la valeur à court, moyen et long terme.



L'ANALYSE DES RISQUES DE WORLDLINE

Cet examen des risques inhérents, ainsi que l'adéquation des politiques et des actions visant à les atténuer, ont été réalisés conformément au cadre global d'évaluation des risques du groupe Atos. Menée par une société de conseil indépendante, l'analyse a identifié 31 risques inhérents, en s'appuyant sur des sources externes et internes, telles que des entretiens avec la direction. Ces risques ont été hiérarchisés en fonction de leur probabilité d'occurrence et des conséquences potentielles pour Worldline. L'analyse a identifié 12 risques significatifs qui ont apporté des éléments supplémentaires pour confirmer et mieux structurer la stratégie RSE ainsi que la matrice de matérialité de Worldline.

Q VOIR LE DOCUMENT DE RÉFÉRENCE 2018, SECTION D1.2.2 POUR PLUS DE DÉTAILS SUR NOTRE ANALYSE DE RISQUES EXTRA-FINANCIERS.

RELEVER CES DÉFIS EST AUSSI UNE OPPORTUNITÉ

Cet environnement en mutation rapide crée de nouvelles menaces numériques, mais également de précieuses opportunités, notamment en contribuant aux Objectifs de Développement Durable de l'ONU par le biais de nouvelles technologies telles que l'analytique, l'intelligence artificielle ou la Blockchain. Au travers de ses solutions innovantes et durables, appliquant les normes éthiques les plus strictes, Worldline s'attaque à la fraude, à la corruption et aux cybermenaces.

LES RISQUES DE WORLDLINE, LES POLITIQUES D'ATTÉNUATION, LES ACTIONS ET LES ICP ASSOCIÉS :

La gestion du risque d'entreprise d'Atos, incluant Worldline en 2018, associe également ces politiques et procédures d'atténuation aux normes ISO suivies par Worldline (ISO 9001, ISO 14001, ISO 27001) afin d'assurer une parfaite cohérence et conformité au sein du Groupe.

DDR : Document de référence / RI : Rapport Intégré



Risque	Description	Atténuation du risque
Sécurité, fiabilité et continuité des systèmes	La cybercriminalité est devenue de plus en plus sophistiquée ces dernières années. Afin de garantir aux clients une très grande disponibilité de ses services et de maintenir un niveau de confiance élevé, Worldline doit garantir la sécurité de ses processus métier internes et externes.	Afin de limiter l'impact des incidents de sécurité et de mettre en œuvre des mesures de lutte contre la cybercriminalité, la Direction de la Sécurité de Worldline a défini un ensemble de politiques et de directives relatives à la sécurité. Q POUR PLUS D'INFORMATIONS : DDR 2018 D.2.2.1 ET RI 2018 P. 44
Protection des données personnelles	Le secteur digital doit affronter des défis toujours plus importants en matière de protection des données. Pour mettre en œuvre des services sécurisés et respecter ses obligations légales, Worldline doit garantir un niveau de protection des données élevé et travailler en étroite collaboration avec les experts du monde entier pour développer des solutions.	Pour assurer à ses employés un niveau de protection aussi élevé que pour ses clients, Worldline a mis en œuvre une approche globale de protection des données, qui a été renforcée en 2018 conformément au nouveau Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD). Q POUR PLUS D'INFORMATIONS : DDR 2018 D.2.2.2 ET RI 2018 P. 45
Gestion de la relation client et vente croisée	La création de valeurs de Worldline repose sur sa capacité à garantir que ses produits et ses services répondent aux besoins de ses clients. Worldline investit dans sa force de vente pour maintenir un niveau de confiance optimal et améliorer les solutions proposées.	Pour garantir la satisfaction de ses clients, Worldline réalise régulièrement des enquêtes de satisfaction visant à adapter ses processus métiers et à renforcer la satisfaction globale et la fidélité de ses clients. Q POUR PLUS D'INFORMATIONS : DDR 2018 D.2.1
Innovation durable	Afin d'intégrer le développement durable à ses activités et au processus de transformation IT, l'innovation doit être durable et permettre la création de nouvelles solutions sécurisées dans différents domaines d'expertise (par exemple la gestion de l'énergie et des émissions de carbone, la collaboration sociale, etc.).	Créer de la valeur pour ses clients grâce à des offres durables et innovantes est un enjeu majeur de la stratégie RSE de Worldline. C'est pourquoi Worldline a évalué l'impact de ses solutions et de ses produits sur les Objectifs de Développement Durable des Nations Unies. Q POUR PLUS D'INFORMATIONS : DDR 2018 D.2 & D.2.3 ET RI 2018 P. 36



Risque	Description	Atténuation du risque
Recrutement et fidélisation des talents & experts	Dans le secteur en constante évolution dans lequel Worldline opère, avoir un large éventail de compétences et de capital intellectuel est clé pour le succès de l'entreprise. Worldline doit attirer et retenir des talents & experts capables de fournir l'expertise nécessaire pour répondre aux besoins de ses clients.	Afin d'attirer et retenir les talents & experts dont il a besoin, Worldline promeut sa marque employeur et met l'accent sur l'intégration de ses collaborateurs et la gestion de leur carrière avec plusieurs programmes dans toutes ses entités. Q POUR PLUS D'INFORMATIONS : DDR 2018 D.3 ET RI 2018 P. 46-53
Formation et développement du capital humain	La qualification des collaborateurs et la formation continue sont essentielles pour s'adapter à l'évolution du secteur. Worldline doit s'assurer que ses employés ont les compétences adéquates pour répondre à l'évolution de la demande et rester un leader dans son secteur.	Pour maintenir son niveau d'expertise élevée, Worldline donne de l'importance à la formation et au développement de ses employés par le biais de son plan de formation et de son investissement continu dans des certifications et des modules d'apprentissage adaptatifs et multicanaux. Q POUR PLUS D'INFORMATIONS : DDR 2018 D.3.2 ET RI 2018 P. 50
Bien-être des collaborateurs au travail	La capacité de l'entreprise à favoriser un environnement propice au bien-être au travail est essentielle pour que Worldline réalise son ambition de devenir une entreprise où il fait bon travailler (Great Place to Work®, ou GPTW) et pour constituer des équipes solides et stables qui s'engagent à satisfaire les besoins des clients.	Worldline promeut sa culture du bien-être au travail à travers le programme Wellbeing@worldline (évalué par une enquête de satisfaction annuelle) afin de favoriser un environnement de travail qui soit sain et des conditions propices au développement des compétences et des talents. Q POUR PLUS D'INFORMATIONS : DDR 2018 D.3 ET RI 2018 P. 52



Risque	Description	Atténuation du risque
Respect des lois et des réglementations	Dans un contexte où les réglementations évoluent rapidement, Worldline est confronté à des enjeux d'éthique et de conformité dans ses différentes zones géographiques. L'entreprise doit veiller au strict respect des lois et des réglementations en vigueur tout au long de sa chaîne de valeur, notamment avec ses fournisseurs.	Worldline suit de près l'évolution des réglementations des pays où il exerce ses activités, grâce au Service Conformité du Groupe qui réalise un suivi juridique local pour assurer une approche exhaustive. Q POUR PLUS D'INFORMATIONS : DDR 2018 D.4.1 ET RI 2018 P. 54-57
Corruption	Promouvoir l'éthique commerciale au sein de la chaîne de valeur est non seulement essentiel pour protéger la réputation de Worldline et éviter à la société des poursuites judiciaires, mais également crucial pour répondre aux attentes des parties prenantes, en particulier celles des communautés.	En tant que signataire du Pacte mondial des Nations Unies, Worldline possède un Code d'éthique qui est inclus dans le contrat de chaque employé et fournisseur et qui énonce le principe de la lutte contre la corruption et vise à prévenir la fraude et le non-respect des lois dans plusieurs politiques du Groupe. Q POUR PLUS D'INFORMATIONS : DDR 2018 D.4.1 ET RI 2018 P. 56-57
Achats responsables et audits préalables dans la chaîne de valeur	La capacité de Worldline à collaborer avec ses fournisseurs et sous-traitants en leur faisant respecter ses valeurs RSE est fondamentale pour garantir l'absence de comportements contraires à l'éthique dans sa chaîne de valeur et pour respecter ses obligations légales (Devoir de vigilance).	Worldline engage un dialogue permanent et a défini différents niveaux d'engagement avec ses fournisseurs en vue de réduire les risques techniques, sociaux, environnementaux et financiers, et de garantir des pratiques commerciales éthiques tout au long de sa chaîne de valeur (en partageant un Code de Conduite et en évaluant ces fournisseurs via EcoVadis). Q POUR PLUS D'INFORMATIONS : DDR 2018 D.4.2 ET RI 2018 P. 57



Risque	Description	Atténuation du risque
Changement climatique	Les activités de Worldline liées au traitement de grandes quantités de données et à la fabrication de terminaux de paiement consomment de l'énergie et contribuent aux émissions atmosphériques. L'entreprise a la responsabilité de se fixer des objectifs ambitieux de réduction des émissions de CO2 et d'utiliser des sources d'énergie renouvelables pour soutenir la lutte contre le changement climatique.	Worldline s'est engagé à réduire son intensité carbone de 2% par an et à passer à une énergie 100% renouvelable dans son mix énergétique. Des contrats à long terme ont été signés pour garantir l'approvisionnement en énergie en cas de hausse des prix de l'énergie. Worldline s'assure également du respect de ses obligations légales au travers des processus de certification ISO14001. Q POUR PLUS D'INFORMATIONS : DDR 2018 D.5 ET RI 2018 P. 60-63
Économie circulaire	La finitude des ressources, notamment les matières premières rares utilisées dans les composants électroniques, constitue un défi pour l'ensemble de l'industrie numérique. Les terminaux de paiement de Worldline doivent être éco-conçus, collectés et recyclés pour limiter les déchets électroniques et favoriser l'économie circulaire.	Worldline est déterminé à faire en sorte que ses terminaux de paiements soient éco-conçus et recyclés (réglementation DEEE) afin de réduire au maximum leur impact environnemental tout au long de leur cycle de vie. Worldline fait particulièrement attention à éviter la présence de minerais issus de zones de conflits dans ses composants. Q POUR PLUS D'INFORMATIONS : DDR 2018 D.5 ET RI 2018 P. 63

MESURER NOS PROGRÈS ET NOS RÉALISATIONS

Le tableau ci-dessous présente les indicateurs clés de performance (ICP) liés à la performance en matière de Responsabilité Sociétale d'Entreprise de Worldline en 2018 et par rapport aux 4 principaux enjeux. Tous les ICP sont présentés dans le Document de Référence.



CHALLENGE 1 : 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

Elements	Standards GRI	Indicateurs	Validation externe	2018	2017	2016	2015	2014	Périmètre 2018	
									Par collaborateur	Par revenu
Proximité avec le marché	WL1	Taux de disponibilité des services	⊕	99,97%	99,96%	99,88%	99,81%	99,74%	-	53%
	GRI102-44	Résultats des enquêtes Tactiques mesurant la satisfaction des clients	⊕	8,10	8,10	7,67	7,26	6,67	-	95%
	GRI102-44	Taux net de recommandation	⊕	41%	40%	29%	1%	-	-	95%
Solutions innovantes	WL8	Nombre de sessions sur l'innovation assurées par Worldline pour ses clients	⊕	15	9	10	17	18	-	100%
	WL2	Nombre de membres WIN	⊕	47	45	44	45	42	100%	-
	WL2	Pourcentage de titulaires d'un doctorat et d'étudiants en doctorat dans le service R&D	⊕	49%	49%	45%	46%	30%	100%	-
Plateformes sécurisées et entièrement disponibles	WL2	Taux d'obtention de prix externes	⊕	0%	0%	50%	20%	30%	100%	-
	GRI418-1	Nombre total de plaintes reconnues valides	⊕	0	0	0	0	0	100%	-
	WL3	Nombre d'incidents de sécurité	⊕	159	150	110	126	89	-	84%



CHALLENGE 2 : ÊTRE UN EMPLOYEUR RESPONSABLE EN RÉVÉLANT LE POTENTIEL DE NOS COLLABORATEURS

Aspects	Standards GRI	Indicateurs	Validation externe	2018	2017	2016	2015	2014	Périmètre 2018	
									Par collaborateur	Par revenu
Attraction et développement des talents & experts	GRI 404-1	Nombre moyen d'heures de formation suivies par les collaborateurs durant l'année	⊕	26,32	28,13	25,14	18,99	19,23	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	⊕	90,65%	97,4%	94%	97%	97%	69%	-
	AO2	Taux de participation à l'enquête Great Place to Work®	⊕	75%	77%	79%	84%	86%	96%	-
Engagement des collaborateurs	AO2	Trust Index de Worldline établi par l'Institut Great Place to Work®	⊕	59%	58%	57%	50%	50%	96%	-
	WL5	Plan d'actionnariat salarial	⊕	Qualitative	Qualitative	Qualitative	Qualitative	Qualitative	-	-
Diversité culturelle	WL6	Taux de rotation du personnel	⊕	9,40%	8,21%	8,42%	9,35%	7,75%	100%	-
	GRI 405-1	Pourcentage de femmes	⊕	30,30%	30,21%	29%	29%	29%	100%	-
	AO6	Perception de la Diversité (Great Place to Work®)	⊕	84%	82%	81%	79%	76%	96%	-
Travail collaboratif	WL7	Pourcentage de femmes à des postes de direction chez Worldline	⊕	18,52%	14,67%	20,97%	17,74%	24,56%	100%	-
	GRI 403-2	Taux d'absentéisme global	⊕	2,70%	2,78%	2,50%	2,73%	3,02%	66,5%	-
	AO11	Nombre de communautés collaboratives	⊕	1138	267	218	271	285	100%	-



CHALLENGE 3 : PROMOUVOIR NOTRE ÉTHIQUE COMMERCIALE AU SEIN DE NOTRE CHAÎNE DE VALEUR

Aspects	Standards GRI	Indicateurs	Externally verified	2018	2017	2016	2015	2014	Périmètre 2018	
									Par collaborateur	Par revenu
Ethique et conformité	GRI 205-2	Pourcentage de cadres dirigeants formés au Code éthique - webinaires	⊕	-	77%	-	68%	-	-	-
	GRI 205-2	Pourcentage de collaborateurs formés au Code éthique - formation en ligne	⊕	95%	95%	82%	71%	50%	85%	-
	GRI 419-1	Valeur monétaire des pénalités significatives pour non-respect des lois et des règlements	⊕	0	0	0	0	0	100%	-
Partenariats durables avec les fournisseurs	GRI 204-1	Proportion des dépenses consenties à des fournisseurs locaux	⊕	86%	86%	88%	84%	85%	-	98%
	AO17	Pourcentage de fournisseurs stratégiques évalués par EcoVadis	⊕	38,4%	30%	26%	-	-	-	98%
	AO17	Pourcentage des dépenses totales évaluées par EcoVadis	⊕	50,2%	49%	47%	-	-	-	98%



CHALLENGE 4 : TIRER PARTI DE L'ÉCO-EFFICACITÉ DE NOS DATA CENTERS ET DE BUREAUX

Aspects	Standards GRI	Indicateurs	Validation externe	2018	2017	2016	2015	2014	Périmètre 2018	
									Par collaborateur	Par revenu
Opérations eco-efficaces	GRI 302-1	Consommation d'énergie de l'organisation (G)	⊕	301349	281972	265636	248258	290552	-	99,6%
	GRI 302-3	Intensité énergétique par million d'euros de chiffre d'affaires (GJ/Million d'€)	⊕	188,53	225,00	239,80	232,39	292,22	-	98,6%
	GRI 302-3	Intensité énergétique par collaborateur (GJ/collaborateur)	⊕	30,40	37,13	42,18	41,17	52,64	97,5%	-
	GRI 305-4	Emissions totales de CO ₂	⊕	10074	11253	11842	10330	11416	-	90,7%
	GRI-305-4	Émissions de CO ₂ par million d'euros de chiffre d'affaires (tonnes eq CO ₂ /M €)	⊕	6,81	8,98	11,05	9,70	11,48	-	90,7%
	GRI-305-4	Émissions de CO ₂ par collaborateur (tonnes eq CO ₂ /collaborateur)	⊕	1,07	1,48	1,96	1,70	2,07	98%	-
	AO14	Nombre de sites certifiés ISO14001	⊕	9	9	9	9	4	-	100%

WL1 Taux de disponibilité des services : Exclusion de Digital River, PaySquare et Equens.
GRI102-44 Résultats des enquêtes Tactiques mesurant la satisfaction des clients : En 2018, le périmètre de reporting est basé sur les revenus éligibles, c'est-à-dire les revenus représentant chaque contrat pris en compte par l'enquête de satisfaction.
Score GRI102-44 Taux Net de recommandation : En 2018, le périmètre de reporting est basé sur les revenus éligibles, c'est-à-dire les revenus représentant chaque contrat pris en compte par l'enquête de satisfaction. L'indicateur était calculé en interne depuis 2014, mais l'intégralité de ces données sont publiées pour la première fois cette année.
WL2 Taux d'obtention de prix externes : En 2018, il n'y a eu aucune candidature.
WL8 Nombre de sessions sur l'innovation assurées par Worldline pour ses clients : La définition a changé par rapport à 2017. En 2018, il n'est plus nécessaire d'avoir un membre de la communauté scientifique dans la session. Les valeurs de 2014 à 2017 correspondent à l'ancienne définition de l'indicateur (AO10) qui prenait en compte la présence des membres de la communauté scientifique dans l'organisation des workshops sur l'innovation.
WL3 Nombre d'incidents de sécurité : Exclusion des entités equensWorldline sauf pour la France, la Belgique et l'Allemagne.
GRI 403-2 Taux d'absentéisme global : Exclusion de First Data Baltics, Digital River, Allemagne, Autriche, République tchèque, Inde, Pays-Bas, Pologne, employés indirects et SPS.
GRI404-3 Pourcentage de collaborateurs ayant bénéficié régulièrement d'un entretien de performance et de développement de carrière au cours de l'année : Exclusion de la Finlande, de l'Allemagne, des Pays-Bas, de l'Autriche, de la Suède, de First Data Baltics et SPS.
AO2 et AO6 : Exclusion de SPS, travailleurs occasionnels, sous-traitants, prestataires de services extérieurs, contrats aidés spécifiques.
AO11 Nombre de communautés collaboratives : L'augmentation significative par rapport à 2017 provient de l'intégration des communautés sur Circuit dans le calcul de l'indicateur.
GRI205-2 Pourcentage de cadres dirigeants formés au Code d'éthique : Cette formation a lieu tous les deux ans. En effet, il s'est déroulé en 2017 et par conséquent, le prochain sera en 2019.
GRI205-2 Pourcentage de collaborateurs formés au Code d'éthique : Exclusion de l'Allemagne et de MRL Postnet (Inde).
AO17 et GRI204-1 Proportion des dépenses consenties à des fournisseurs locaux : Exclusion de l'Indonésie, de la Pologne, de la Lituanie, de la Lettonie, de l'Estonie, des États-Unis et de MRL Postnet.
GRI302-1 Consommation d'énergie au sein de l'organisation : Exclusion du Luxembourg, de l'Indonésie, de Hong Kong, de Taiwan, de la Chine, des États-Unis et du Brésil.
GRI302-3 Intensité énergétique : Exclusion du Luxembourg, de l'Indonésie, de Hong Kong, de Taiwan, de la Chine, des États-Unis et du Brésil.
GRI305-4 Intensité des émissions de GES : Exclusion de l'Indonésie, de Taiwan et de la Chine. Pour les déplacements professionnels, la Finlande et les des Pays-Bas ont été exclus et une estimation a été réalisée pour les Pays-Bas, la Malaisie, la Suède et la Finlande sur la base d'un ratio moyen de CO₂ émis par employé (en tonnes eq CO₂). Pour les bureaux, exclusion du Luxembourg et de Hong Kong.



BUSINESS

PROGRÈS EN 2018 :

- Sécurité et fiabilité :** Nos efforts constants pour faire face aux incidents et les prévenir ont notamment consisté à renforcer la sécurité de nos plateformes dès leur conception via notre programme de certification ISO 27001 :2013. Nous avons également anticipé la mise en œuvre de la nouvelle réglementation européenne sur la protection des données, le RGPD, pour nos propres systèmes et ceux de nos clients.
- Solutions durables :** Nous continuons à fournir des solutions qui tiennent compte des attentes sociales et environnementales, comme avec notre nouveau label de traçabilité, qui exploite la technologie Blockchain pour améliorer la sécurité de la chaîne d'approvisionnement alimentaire. Nos dispositifs de paiement « pin on glass » pour distributeurs automatiques accordent également une attention particulière à l'adaptation des équipements aux besoins des personnes malvoyantes.
- Innovation :** Dans le cadre de notre engagement pour une innovation « ouverte », nous avons organisé notre premier événement Hackathon, visant des enjeux spécifiques de nos clients et impliquant des fintechs. Nous développons ces types d'initiatives qui génèrent de nouvelles idées et nous aident à créer de la valeur supplémentaire pour nos clients et la société, tout en soutenant notre croissance et en renforçant notre esprit entrepreneurial.

« C'est en mettant tout en œuvre pour réussir dans tous les domaines que nous approchons l'excellence. »

Le lien étroit entre les engagements de durabilité TRUST 2020 de Worldline et ses performances métier a été une nouvelle fois démontré en 2018. Assurer la sécurité des solutions de paiement, par exemple, contribue à réduire la fraude, la corruption et les cybermenaces, tout en accélérant notre croissance sur notre marché européen traditionnel, ainsi que dans la région Asie-Pacifique et les pays nordiques.

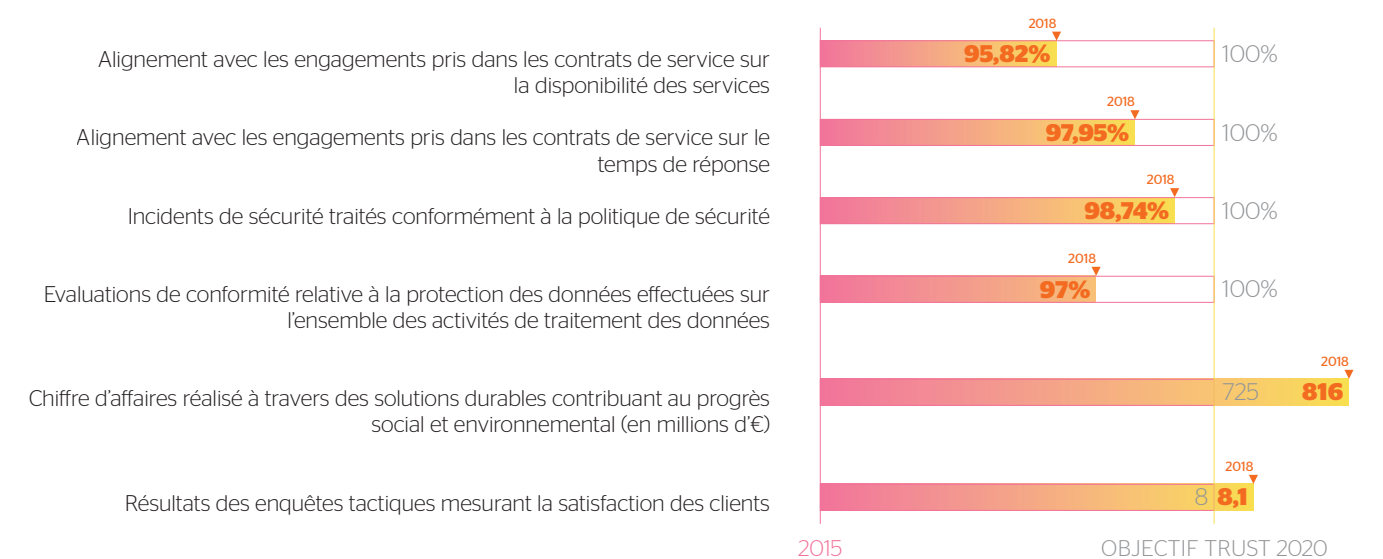
C'est en mettant tout en œuvre pour réussir dans tous les domaines que nous approchons l'excellence dans notre métier. Qu'il s'agisse d'innovation, d'éthique, d'attention portée au bien-être et à la diversité de nos collaborateurs, de satisfaction client ou d'amélioration de la fiabilité et de la sécurité, les progrès réalisés dans un domaine renforcent les autres et confortent notre ambition d'être un leader qui donne l'exemple.



Marc-Henri Desportes
\\ Directeur Général Délégué de Worldline



INSTAURER LA CONFIANCE DES CLIENTS AVEC DES PLATEFORMES FIABLES, SÉCURISÉES, INNOVANTES ET DURABLES



PROMOUVOIR UN BUSINESS DURABLE GRÂCE À DES SOLUTIONS INNOVANTES

L'INNOVATION CHEZ WORLDLINE

La clé du succès de Worldline est un esprit avant-gardiste et un investissement continu dans les produits et services innovants.

Worldline cherche activement à promouvoir une culture de l'innovation qui pousse tous les employés de l'entreprise à faire preuve de toujours plus de créativité et encourage la conception et la mise en œuvre d'initiatives créatrices de valeur.

Le département de Recherche et Développement de Worldline est un élément clef de notre capacité d'innovation. Notre objectif est de transformer la technologie et les nouvelles tendances en des éléments de base utilisables, créant de la valeur pouvant être exploitée, afin de faire partie intégrante de la prochaine génération de produits et services utiles pour Worldline et ses clients, en mettant l'accent sur une expérience de paiement sans couture.

La durabilité joue un rôle considérable dans l'élaboration du programme d'innovation de Worldline. En gérant des solutions de bout en bout, nous sommes en mesure de concevoir et d'exploiter des systèmes complexes de manière à accroître l'efficacité et à réduire la consommation d'énergie, limitant ainsi notre empreinte écologique mondiale.

Worldline concentre ses efforts d'innovation, de recherche et de développement sur trois domaines principaux, qui présentent tous un fort potentiel de création de nouvelles opportunités et de nouveaux services pour nos clients :

**SERVICES
FIABLES**

**EXPÉRIENCE
UTILISATEUR**

**PERFORMANCE
ET INTELLIGENCE**

Dans tous ces domaines, nous travaillons en étroite collaboration avec des partenaires technologiques et commerciaux, des universités et des instituts de recherche, ainsi que des start-ups innovantes et dynamiques.

PRINCIPAUX RÉSULTATS 2018

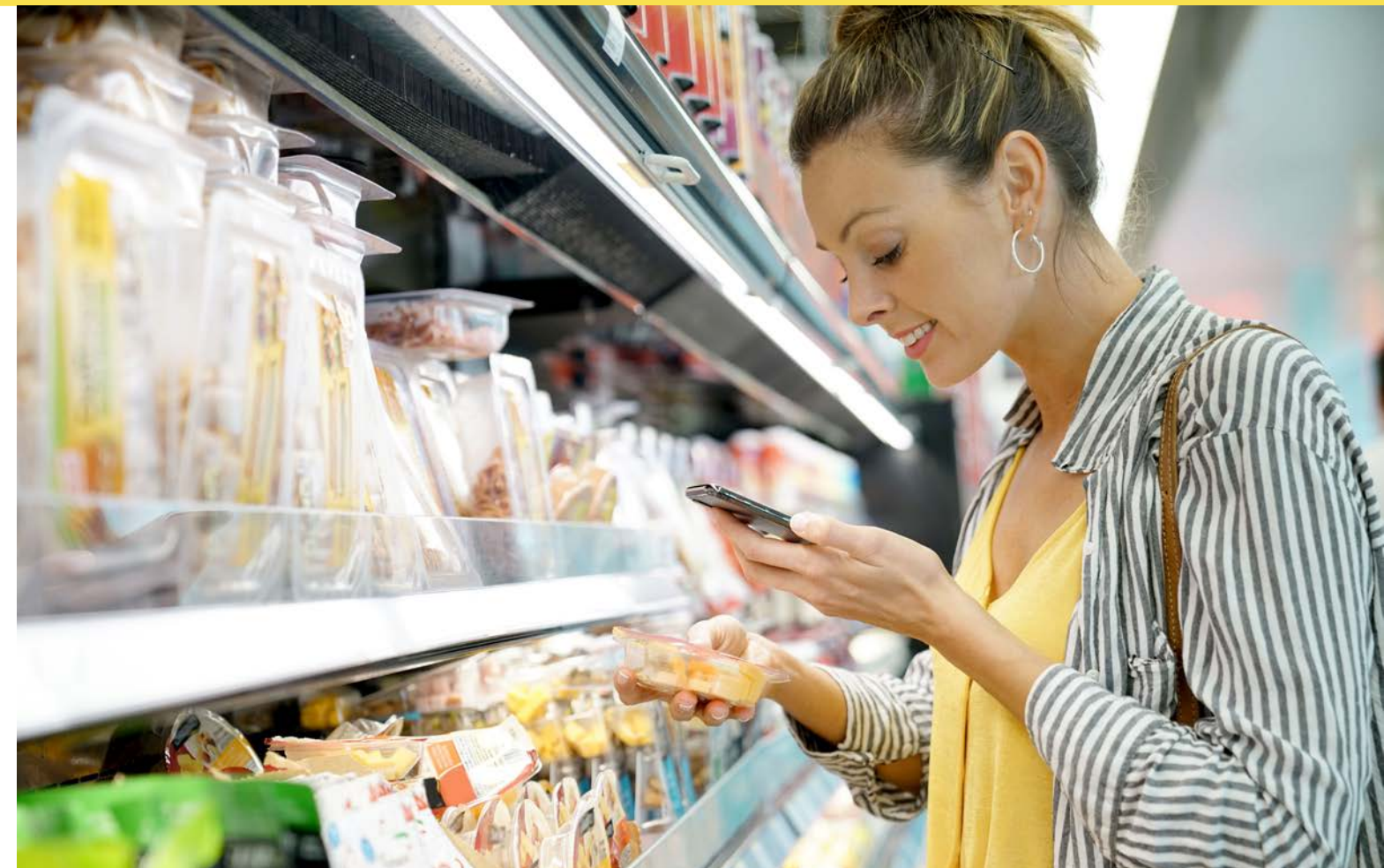
En 2018, **15**
ateliers d'innovation ont eu lieu

5 à 6%
du chiffre d'affaires sont investis chaque année
dans des plateformes et des solutions innovantes.



« Face à un monde à la complexité croissante (intelligence artificielle, ordinateurs quantiques), Worldline a mis l'innovation au cœur de ses valeurs pour favoriser la créativité de ses équipes et transformer les concepts innovants en solutions durables. »

Nicolas Kozakiewicz
\\ Directeur de la Recherche & Développement
et de l'Innovation



LA TECHNOLOGIE BLOCKCHAIN POUR LA TRAÇABILITÉ ALIMENTAIRE

Développée par Bureau Veritas en partenariat avec Worldline, Origin est la première plateforme de traçabilité digitale de bout en bout reposant sur la Blockchain qui associe une expertise IT (Worldline) et une expertise métier (Bureau Veritas). D'abord testée pour le secteur alimentaire, cette solution permet à toutes les parties d'une chaîne de valeur, du producteur à l'utilisateur final en passant par le distributeur, d'accéder facilement aux informations vérifiées sur les ingrédients d'un produit, tirant ainsi parti des caractéristiques les plus prometteuses de la Blockchain, notamment la transparence, la traçabilité, l'intégrité et la sécurité des données. De plus, Origin repose sur une Blockchain privée, ce qui limite la consommation d'énergie à un niveau similaire voire inférieur à celui d'un système IT traditionnel.

Ainsi, un consommateur dans un supermarché pourrait utiliser un QR code pour vérifier si un aliment est biologique. Chaque fournisseur du processus de production enregistre les données pertinentes dans la Blockchain. Cette compilation d'informations fiables est mise à la disposition des détaillants et des clients, améliorant la confiance et favorisant des pratiques plus soutenables tout au long de la chaîne de valeur. À ce jour, cette solution a été testée dans le cadre de plusieurs programmes pilotes internationaux impliquant différents acteurs de la chaîne d'approvisionnement alimentaire, tel qu'un producteur de thon en Asie du Sud-Est, un grand distributeur français et un producteur d'amidon.

Le partenariat entre Worldline et Bureau Veritas illustre parfaitement les engagements en matière de développement durable des deux entreprises visant à créer de la valeur pour toutes leurs parties prenantes. Ce projet permet aux clients de Worldline et à la société dans son ensemble de mieux relever les défis en matière de développement durable grâce à des choix plus éclairés. À l'avenir, Worldline pense que ce concept de traçabilité pourrait être déployé dans d'autres secteurs, notamment dans les domaines de la santé, des produits pharmaceutiques, des services gouvernementaux et de la logistique.

« Dans le cadre de la solution Origin, Worldline apporte son expertise technologique pour soutenir Bureau Veritas dans sa mission visant à renforcer la confiance entre entreprises, pouvoirs publics et consommateurs. En associant l'expertise de Worldline et celle de Bureau Veritas, nous avons pu développer une solution permettant de partager des informations fiables au sein de chaînes d'approvisionnement complexes, des producteurs jusqu'aux consommateurs. »

Antoine Giros
\\ Food Development Director
chez Bureau Veritas



« La Blockchain révolutionne la manière dont les transactions sont vérifiées en augmentant la fiabilité des informations. Bien que la solution Origin ait été conçue pour l'industrie alimentaire, elle peut être utilisée dans de nombreux autres secteurs. »

Charline Crosnier
\\ Business Developer Worldline
pour les projets Blockchain



AJOUTER DE LA CONVERSATION DANS L'EXPÉRIENCE UTILISATEUR

Pendant que nous nous efforçons de fournir des solutions de paiement fluides répondant à l'ensemble des besoins de nos clients, Worldline développe de nouvelles améliorations pour les chatbots et les voicebots, devenus des interfaces utilisateurs populaires dans le commerce enrichi. En évaluant et en créant des cas d'utilisation pour des technologies à maturation rapide telles que l'apprentissage machine, la reconnaissance biométrique des voix, le traitement du langage naturel et l'intelligence artificielle, nous développons le commerce omnicanal, enrichi et conversationnel pour améliorer l'expérience client et améliorer la fidélité à la marque.

UNE NOUVELLE ÈRE DANS LE TRAITEMENT DES DONNÉES

Travaillant en étroite collaboration avec des partenaires de premier plan tels que l'Université de Passau en Allemagne et l'Université Libre de Bruxelles en Belgique, Worldline est en première ligne de la recherche de solutions innovantes pour le traitement de gros volumes de données. Notre objectif est de développer de nouvelles générations d'outils pour les équipements et les infrastructures, ainsi que des algorithmes, afin de permettre des innovations telles que le traitement des applications « device-to-cloud ».

AU-DELÀ DES MOTS DE PASSE

Worldline explore le potentiel des nouvelles technologies pour l'identification et l'authentification forte pour sécuriser encore davantage les transactions des utilisateurs finaux. Parmi elles, la biométrie est au premier plan de nos préoccupations. En 2018, nous avons appliqué la reconnaissance biométrique continue aux services connectés pour fournir de nouvelles solutions d'authentification. Nous avons intégré notre terminal de paiement VALINA, actuellement en production, dans de nombreux environnements tels que les distributeurs automatiques intelligents pour les stations-service et les parkings et ainsi démontré les utilisations multi-modèles des applications biométriques de VALINA pour l'authentification des paiements.



LE DÉFI POST-QUANTIQUE

L'arrivée imminente de l'informatique quantique constituera une nouvelle menace majeure pour la sécurité de l'information. Les ordinateurs quantiques sont supposés pouvoir déchiffrer facilement les clés de sécurité qui protègent aujourd'hui les données personnelles, professionnelles et de paiement. Pour contrer cette menace, les experts en cryptographie et en sécurité de Worldline travaillent en étroite collaboration avec des laboratoires de recherche du monde entier et des organisations mondiales de normalisation telles que le NIST (National Institute of Standard and Technology) sur les algorithmes de sécurité capables de relever ce défi.



UNE COMMUNAUTÉ GRANDISSANTE D'INNOVATEURS

Pour Worldline, les bonnes idées peuvent provenir de n'importe quel employé ou équipe de l'entreprise. Notre réseau d'innovation, qui fournit des processus ascendants permettant aux employés de présenter leurs projets novateurs à leurs pairs et de se voir attribuer une récompense et parrainé par la direction pour les meilleurs projets (à l'occasion des WIN Awards), a atteint les 45 membres. Grâce à différents outils et compétences, le programme WIN Lift a permis de transformer des idées prometteuses en projets concrets.

En 2018, Worldline a organisé son neuvième événement de collaboration annuel TechForumeXplore pour sa communauté technique internationale de la société, au cours duquel de nouvelles avancées ont été présentées à des pairs et à des partenaires externes.

Les tout premiers Hacky Days de Worldline ont eu lieu en avril. À cette occasion, des équipes ont travaillé avec certains des principaux experts techniques de la société sur divers sujets liés à la sécurité, aux DevOps et aux outils de développement. En novembre, 100 personnes provenant de trois sites Worldline ont participé à la 2e édition des Hacky Days, un hackathon destiné à développer des solutions pour améliorer le travail collaboratif.

La communauté d'experts de Worldline est passée en 2018 à 280 experts en technologie qui partagent désormais leur savoir-faire au sein de l'organisation et proposent des solutions innovantes aux clients.



FAVORISER LA CO-INNOVATION AVEC LES FINTECHS

En plus de stimuler l'esprit d'entreprise au sein de Worldline, nous cherchons également à collaborer avec des fintechs, en mettant notre expertise et notre échelle industrielle au service de la concrétisation de grandes idées pour nos clients. En 2018, Worldline a organisé son premier hackathon, le e-Payments Challenge.

Lors de cet événement, 15 fintechs ont travaillé avec nos experts sur les défis proposés par sept de nos clients. Worldline développe actuellement des partenariats avec les gagnants.



NOS OFFRES DURABLES

DES TRANSACTIONS FLUIDES, GÉRÉES DE MANIÈRE DURABLE

Worldline a intégré la durabilité dans sa stratégie business et contribue à la RSE de ses clients afin de les aider à gérer les défis du développement durable auxquels ils font face dans leurs activités et sur leur marché.

Un système de paiement efficace et performant est essentiel pour assurer la viabilité à long terme de l'économie actuelle.

L'expertise de Worldline en matière de services financiers permet aux banques de traiter des milliards de paiements par an et de migrer progressivement vers les nouvelles technologies, contribuant ainsi à sécuriser l'écosystème mondial des paiements.

Nous accompagnons des millions de commerçants à la recherche de nouveaux relais de croissance, en ligne et en magasin, en dynamisant la croissance du secteur de la vente au détail dans le monde entier.

En parallèle, le développement de nouveaux services numériques tels que les e-billets et la dématérialisation sécurisée peuvent réduire l'empreinte environnementale, améliorer le bien-être social et contribuer à créer une société plus inclusive et transparente.

Parce que la création de valeur pour les clients et la société au travers de solutions durables et innovantes est l'un des principaux défis de la stratégie de Worldline en matière de RSE, l'entreprise a mesuré l'impact de ses produits et services au regard des Objectifs de Développement Durable de l'ONU (voir pages 10-11 du présent rapport).

CONTRIBUTION FINANCIÈRE DE WORLDLINE AUX ODD

1. Nous avons effectué une analyse de durabilité détaillée de toutes nos offres pour identifier et mesurer leurs divers avantages économiques, sociaux, environnementaux et éthiques. Pour ces quatre catégories, des sous-critères ont été définis, ce qui permet la mise en adéquation avec les Objectifs de Développement Durable des Nations Unies :



Economie

Générer de la croissance en facilitant les paiements avec un modèle économique digital flexible.



Environnement

Réduire la pollution et la production de déchets grâce à des solutions numériques permettant de diminuer l'usage des transports et du papier.



Social et bien-être

Soutenir les solutions d'inclusion sociale financière qui facilitent l'accès aux paiements, aux transactions en ligne et qui optimisent les services de santé.



Gouvernance, confiance et conformité

Relever les défis tels que l'atténuation des risques liés à la confidentialité des données, aux droits de l'homme et aux cyberattaques, en contribuant ainsi à la citoyenneté et à la démocratie.

2. A partir du poids des offres dans le chiffre d'affaires, nous sommes en mesure de calculer notre contribution financière aux ODD.

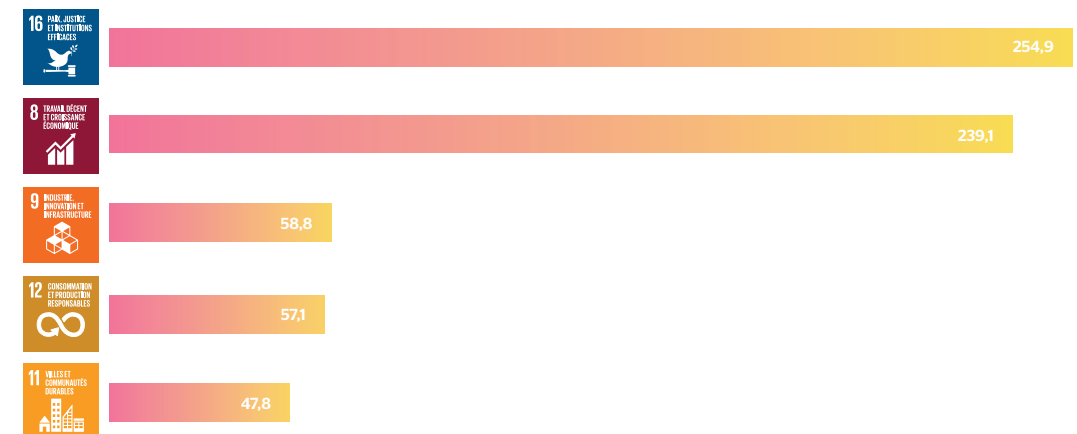
816 millions d'euros

de chiffre d'affaires générés par des offres durables

3. En 2018, Worldline a généré un chiffre d'affaires durable de 816 millions d'euros réparti sur les cinq principaux ODD pour lesquels la contribution de l'entreprise est la plus importante au regard de son activité :

Répartition du chiffre d'affaires en 816 M€ au regard des ODD.

Principaux ODD (externe)



VOIR NOTRE RAPPORT INTÉGRÉ 2018 P.10-11 ET DOCUMENT DE RÉFÉRENCE 2018, SECTION D.2.3, POUR PLUS DE DÉTAILS SUR NOTRE CONTRIBUTION FINANCIÈRE AUX OBJECTIFS DE DÉVELOPPEMENT DURABLE.

CONTRIBUER AU DÉVELOPPEMENT DURABLE À TRAVERS NOS SOLUTIONS



FOCUS Merchant Services - Inclusion numérique

Les offres MS apportent des avantages économiques majeurs aux clients en facilitant les processus de paiement grâce aux nouveaux business models digitaux. Elles améliorent l'expérience client grâce à des relations plus personnalisées et tirent parti de la croissance du marché grâce à de nouvelles solutions de paiement qui facilitent la circulation de la monnaie électronique. Par exemple, les solutions Worldline Payment Acceptance, Kiosk et Digital Retail réduisent les délais de mise sur le marché des commerçants et contribuent à réduire le coût total de l'acceptation des paiements. La solution de terminal de paiement a également été adaptée pour être utilisée par des personnes aveugles avec un système de synthèse vocale installé sur les points de vente.



FOCUS Financial Services - Confiance & Sécurité

Les offres FS apportent des avantages critiques aux clients sur des sujets liés aux enjeux de gouvernance, de confiance et de conformité, tels que la réduction de la fraude ou la protection de la confidentialité des données. Par exemple, l'offre Worldline Pay pour l'acquisition et l'autorisation, associée à la solution Fraud Risk Management, réduit considérablement la fraude par carte tout en garantissant une conformité maximale avec la réglementation européenne en matière de protection des données (RGPD). Dans le domaine des paiements numériques, Worldline veille au respect des exigences réglementaires et du marché en créant de nouvelles solutions de traitement sécurisées qui rendent les paiements plus faciles et plus sûrs pour les citoyens.



FOCUS Mobility and e-transactional services - Mobilité et Transparence

Les différentes solutions MTS offrent de nombreux avantages dans les différentes dimensions sociales et environnementales en matière de mobilité et de transaction électronique. Par exemple, les solutions de numérisation réduisent l'utilisation de papier et renforcent la confiance et la transparence des transactions. Les solutions Connected Living telles que les appareils ménagers connectés / les réseaux intelligents permettent d'optimiser la consommation d'énergie, réduisant ainsi les coûts pour les utilisateurs finaux et leur empreinte environnementale. Les solutions E-santé aident les administrations de santé à promouvoir la prévention et à accroître l'efficacité du système de santé (en optimisant le système d'information des services d'urgence par exemple), tout en garantissant un niveau de sécurité maximum, la disponibilité et la confidentialité des données.

MERCHANT SERVICES

+ de 400 K
de commerçants en Europe

~ 2,2 M
de terminaux gérés dans le monde

~ 3,3 MRDS
de transactions par carte par an

Pendant que, dans le monde, l'évolution du paiement en espèces vers le paiement électronique s'accélère et que les nouvelles formes de paiements se multiplient, Worldline aide les commerçants du monde entier à réinventer leurs relations avec leurs clients.

Grâce à notre innovation et à notre expertise en paiements électroniques, nos clients commerçants bénéficient de nouveaux services à valeur ajoutée, tels que l'analyse de données, les portefeuilles électroniques et la conversion de devises. Notre terminal autonome basé sur Android, VALINA,

est une réussite sur le marché mondial. Il a transformé le terminal de paiement traditionnel en un point d'interaction personnalisable que les commerçants peuvent utiliser pour encore mieux interagir avec leurs clients.

Les solutions globales de Worldline aident nos commerçants à sortir de leurs marchés nationaux et de leurs systèmes locaux afin de développer rapidement une présence internationale efficace.

En même temps, Worldline reste agile et fournit des applications omnicanales à valeur ajoutée permettant aux

commerçants de renforcer leurs offres multicanales. Ces derniers peuvent alors offrir à leurs clients une expérience transparente aussi bien en magasin qu'en ligne et ainsi facilement améliorer les ventes tout en favorisant la fidélité sur le marché ultra-compétitif actuel.

L'intégration réussie de Digital River World Payments en 2017, nous a permis d'augmenter notre portée géographique. Notre architecture omnicanale et nos capacités de paiement sur Internet prennent désormais en charge les activités e-commerce de nos clients dans le monde entier.

L'intégration de First Data Baltics dans notre société a renforcé nos capacités dans le nord de l'Europe.

Grâce à l'intégration de MRL Posnet, Worldline fournit désormais des services de haute qualité à faible coût à un grand nombre de petits commerçants en Inde, pour un total d'environ 1,4 million de points de vente. Nous observons une croissance à deux chiffres des volumes transactionnels dans le monde qui s'explique par notre volonté constante de fournir des offres adaptées et compétitives à tous nos clients, et ce quelle que soit la taille de leur business.

En 2019, grâce à la taille accrue de notre entreprise suite à l'acquisition de SIX Payment Services, nous élargirons notre plateforme paneuropéenne de services aux commerçants omnicanaux et de nouveaux marchés et pays. Worldline utilisera son expertise digitale pointue pour développer de nouvelles applications intuitives et à haute valeur ajoutée pour les commerçants de différents secteurs. Et ce, afin que leurs points d'interactions avec les consommateurs offrent une expérience client optimale et des paiements ultra rapides et sécurisés.

« Nos solutions et services apportent des bénéfices majeurs aux clients des commerçants, en rendant le paiement encore plus simple grâce au nouveau business model digital qui permet d'optimiser et améliorer l'expérience client et génère de la croissance durable. Nous sommes persuadés que l'évolution des paiements en espèce vers les paiements électroniques, va contribuer à une économie plus sûre, transparente, efficace et inclusive. »

Vincent Roland

\\ Directeur de Merchant Services



TOTAL EWALLET POUR LES PAIEMENTS DANS LES STATIONS-SERVICE

En 2018, Total groupe multinational spécialisé dans l'énergie, a lancé en collaboration avec Worldline, le TOTAL eWallet, une solution entièrement numérique connectée et sécurisée permettant aux clients des stations-service Total de payer leurs achats, via leurs smartphone, en quelques clics.

Grâce à l'application Total Services, les conducteurs pourront désormais, via leur smartphone, sélectionner le carburant adéquat, déverrouiller la pompe, faire le plein automatiquement et en toute sécurité, et choisir leur mode de paiement souhaité. Le tout sans devoir se rendre en boutique ou utiliser un système de pompe automatique traditionnel.

Basé sur la solution WL Merchant Wallet, TOTAL eWallet offre aux utilisateurs la possibilité de payer pour des services à la pompe, en boutique ainsi que pour le lavage de leur voiture. À terme, le service inclura la recharge des véhicules électriques.



UNE PREMIÈRE DANS LE SECTEUR POUR LA CERTIFICATION VALINA

Worldline a obtenu la certification du secteur des paiements en 2018 pour son terminal de paiement autonome VALINA acceptant les paiements avec et sans contact en France.

Il s'agit du premier appareil à être certifié pour ce type de solution. L'évaluation a été réalisée par PayCert afin d'établir la conformité avec les spécifications MPA V5.5 du Groupement des Cartes Bancaires (CB), classe ADM 2.1 pour les paiements de contact et classe SST 2.1 pour les paiements sans contact. Le groupement CB représente environ 120 institutions financières françaises fournissant des services de paiement.

VALINA est le premier terminal de paiement autonome tout-en-un basé sur Android pour les transactions sans contact, à puce et à bande magnétique.

Le terminal résistant à l'eau et anti-vandalisme prend en charge les paiements avec et sans code confidentiel. Grâce à la gestion de la puissance intégrée, coordonnée par un détecteur de proximité breveté, le terminal est capable de combiner une puissance de traitement élevée à une empreinte énergétique très faible.



UN PARTENAIRE DE CONFIANCE POUR L'INDUSTRIE DU VOYAGE

En 2018, Worldline a signé des contrats majeurs avec des moteurs de réservation d'hôtels.

À la suite d'un accord avec Availpro, 11 500 hôtels peuvent désormais bénéficier d'une solution complète de e-commerce sécurisée de Worldline et recevoir les paiements par carte de crédit directement des clients au moment de la réservation. Cette solution permet un paiement en plusieurs devises et exclut tout risque de réservation double ou frauduleuse, tout en réduisant les coûts de transaction.

Worldline a également conclu un partenariat avec Paytrek et HotelsPro, une plateforme de réservation en ligne pour professionnels du voyage, axée sur les solutions de paiement de bout en bout, Paytrek tenant le rôle de revendeur des terminaux de paiement

« Nous pouvons désormais offrir aux agents de voyage et aux hôteliers une plateforme de paiement omnicanale complète, transparente, sécurisée et rentable. »

Mustafa Korkmaz
\\ Directeur général, HotelsPro
The Key to Global Travel

« Notre objectif est de fournir à nos clients hôteliers des solutions de paiement de grande qualité pour leur distribution mondiale. Ce partenariat avec Worldline étend la portée des hôtels dans le monde entier grâce à la gestion des devises et des modes de paiement locaux : les clients peuvent désormais utiliser la méthode de paiement qu'ils préfèrent dans leur propre devise. »

Léa Vernet
\\ Responsable du développement
métier et des partenariats, Availpro

et des services d'acquisition de Worldline. Les agents de voyage et les clients des hôtels du monde entier peuvent ainsi bénéficier d'une solution de paiement de réservation sécurisée, économique et transparente.

Les clients pourront réserver des hôtels dans leur propre devise grâce à la fonctionnalité de conversion de devise dynamique de Worldline (Dynamic Currency Conversion).

Worldline a également signé un contrat en 2018 pour une solution de paiement en ligne de bout en bout avec Fastbooking, un moteur de réservation d'hôtels centralisé pour 4 500 hôtels dans plus de 90 pays.

FINANCIAL SERVICES

Le monde du traitement des paiements évolue rapidement. Les évolutions réglementaires et technologiques, telles que l'introduction des paiements instantanés en Europe, redéfinissent le marché des services financiers et créent de nouvelles opportunités pour Worldline de créer de la valeur ajoutée pour ses clients et pour la société.

Alors que le traitement financier se banalise, se normalise et s'industrialise de plus en plus, et que les consommateurs recherchent de nouveaux produits et services, les institutions financières repensent fondamentalement leurs modèles opérationnels. Dans cet environnement concurrentiel en pleine mutation, les banques choisissent de se concentrer sur la numérisation et la relation client, en confiant la gestion complexe de leurs infrastructures de paiement à des fournisseurs experts.

En tant que principale entreprise spécialisée dans la gestion des paiements en Europe, Worldline est particulièrement bien placée pour aider les banques à transformer leur infrastructure de paiement et à gérer de nouveaux moyens de paiement pour leurs clients, notamment le paiement instantané.

Grâce à notre taille et à notre expertise inégalée, nous pouvons proposer aux banques les prix les plus compétitifs et fournir les services digitaux les plus fiables et les plus innovants.

Nous pensons que le partenariat stratégique d'externalisation avec Commerzbank, annoncé en 2018, est un accord historique dans le secteur des services de paiement et sera suivi par de nombreux autres.

Notre acquisition de SIX Payment Services, également en 2018, a augmenté notre portée géographique. Aucun autre acteur du marché ne peut prendre en charge les clients dans autant de pays, alliant une expertise mondiale à un leadership local.

En outre, la transaction a également renforcé nos capacités d'innovation en matière de paiement. Comme nous détenons une part de 20% dans les actions de TWINT, première application de paiement mobile en Suisse, nous explorons déjà le potentiel de l'interopérabilité de ce système national avec d'autres pays européens, ce qui conduirait finalement à une approche standardisée.

« Le traitement des paiements est essentiel au fonctionnement de l'économie mondiale. En fournissant des services de paiement sécurisés, fiables et innovants, Worldline contribue à soutenir la croissance économique, à renforcer la confiance et la conformité, et à accroître l'inclusion numérique conformément à notre engagement en matière de responsabilité sociale des entreprises. Nos clients, nos actionnaires et la société en général n'attendent rien de moins de notre part. »

Michael Steinbach

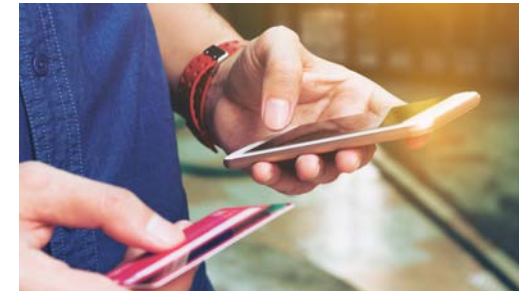
\\ Directeur Général d'equensWorldline et Directeur de Financial Services

+ de 320
institutions financières

~ 125 M
de cartes gérées

~ 13 MRDS
de transactions de paiement par an

~ 11 MRDS
de transactions par carte par an



« Grâce à l'achat du « paiement en tant que service » d'equensWorldline, nous avons non seulement gagné un partenaire stratégique fiable pour notre entreprise, mais cela nous permet également de nous concentrer sur notre transformation digitale et la restructuration stratégique de Commerzbank 4.0. »

Christian Rhino

\\ Directeur général, Responsable des opérations bancaires du Groupe **COMMERZBANK**

UNE ÉTAPE STRATÉGIQUE D'EXTERNALISATION AVEC COMMERZBANK

En 2018, Commerzbank a confié à equensWorldline le traitement de tous ses paiements SEPA (Single Euro Payments Area), instantanés, multidevises et nationaux pour les dix prochaines années.

L'accord implique l'externalisation de l'ensemble de l'infrastructure de paiement de l'entreprise de services financiers et bancaires allemande, chez l'expert equensWorldline.

Une fois la migration réalisée vers les plateformes pérennes d'equensWorldline offrant des fonctionnalités de pointe, telles que les paiements instantanés, environ quatre milliards de transactions de paiement seront traités chaque année.

En confiant la complexité, la charge réglementaire, les risques opérationnels et les coûts élevés du traitement à equensWorldline, Commerzbank pourra se concentrer sur les besoins de ses clients.

Cette nouvelle relation est une étape importante pour Worldline, constituant une preuve évidente pour le marché que nous sommes un partenaire de choix dans le cadre du traitement de tous les paiements d'une banque internationale.

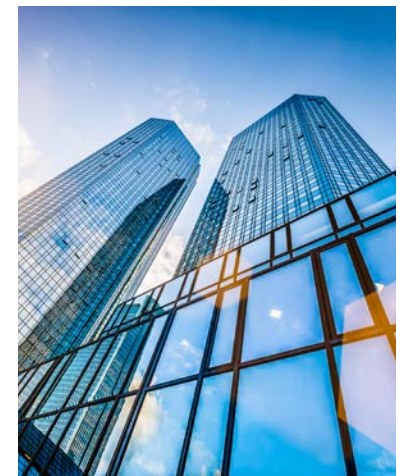
EN TEMPS RÉEL, À TOUT MOMENT

Avec le lancement du service TIPS Gateway d'equensWorldline fin 2018, les banques pourront proposer des virements de fonds à leurs clients en temps réel, 24 heures sur 24.

La TIPS est l'initiative de règlement des paiements instantanés cibles (Target Instant Payment Settlement) de l'Eurosystème de la Banque centrale européenne et devrait être utilisée par un grand nombre de prestataires de services de paiement en Europe.

Le service TIPS Gateway d'equensWorldline fournit aux banques une interface unique pour les paiements instantanés, avec une portée paneuropéenne complète, qui sera opérationnelle chez plusieurs banques globales de premier plan au cours des six premiers mois de 2019.

En tant que fournisseur de services neutre, Worldline prend également en charge la plateforme RT1 d'EBA CLEARING pour les paiements transfrontaliers en euros, en temps réel.



« equensWorldline offre un excellent rapport qualité-prix, un délai de commercialisation rapide et des antécédents de services exigeants et critiques. Cette flexibilité nous permet de nous concentrer sur les éléments permettant de réellement nous démarquer aux yeux de nos clients. »

Terry Smit

\\ Responsable Paiements et épargne de **volksbank**

RENDRE POSSIBLE LES PAIEMENTS INSTANTANÉS

De Volksbank, quatrième banque des Pays-Bas, a choisi equensWorldline pour traiter ses transactions de paiement instantané.

De Volksbank sera l'une des premières banques néerlandaises à proposer des paiements instantanés à ses clients, pris en charge par le service de traitement back-office des paiements instantanés d'equensWorldline.

En raison des investissements importants nécessaires pour mettre en place une infrastructure en temps réel de bout en bout, les banques de toutes tailles se tournent vers des modèles d'externalisation pour le traitement des paiements, réduisant les coûts et la complexité tout en libérant des ressources.

MOBILITY & E-TRANSACTIONAL SERVICES

+ de 350
clients dans divers secteurs

+ de 130
pays où des objets sont connectés

+ de 2 M
d'objets connectés

+ de €16 MRDS
de billets de voyage vendus actuellement par an

Les solutions digitales de Worldline ont le potentiel de transformer le quotidien, renforçant ainsi notre ambition d'être un acteur de premier plan dans la gestion de transactions toujours plus fluides.

ÉTENDRE NOTRE SAVOIR-FAIRE AU-DELÀ DU PAIEMENT DANS LES SOLUTIONS DE MOBILITÉ

Alors que les services de paiement et de billetterie convergent, Worldline saisit d'importantes opportunités de croissance pour les solutions d'« Open Payment » et de billetterie basées sur la gestion de comptes. En France, grâce à la solution de billetterie « Open Payment » de Worldline pour la ville de Dijon, les passagers des tramways et des bus n'ont plus besoin d'acheter des billets papier, ce qui accroît l'efficacité des opérations de transport et améliore l'expérience des clients. Le succès de ce programme nous a positionné pour d'autres projets majeurs avec de nouvelles villes partout dans le monde. Île-de-France Mobilités a choisi le consortium Worldline et Conduent pour élaborer le système central de Smart Navigo. Ces solutions encouragent l'utilisation des transports en commun grâce à une approche centrée sur le client, qui améliore l'expérience client et offre les meilleurs prix, tout en réduisant les fraudes.

ASSURER UNE EFFICACITÉ ET UNE TRANSPARENCE PLUS GRANDES DANS TOUTES LES TRANSACTIONS

Notre expertise digitale en matière de protection des données, de sécurité et d'authentification aide nos clients à gérer l'impact des nouvelles réglementations européennes (par exemple, eIDAS, RGPD et DSP2). La mise en œuvre de la directive européenne sur les produits du tabac a permis la signature d'importants contrats pour nos solutions de suivi et de traçabilité, ce qui contribuera à réduire la fraude et les contrefaçons. La Blockchain et l'identité digitale constituent également la base d'un nombre croissant de projets pour nos clients. Worldline est aussi un leader mondial reconnu en termes de mise à disposition aux administrations de systèmes informatiques sécurisés. Le succès de nos projets avec le gouvernement français, consistant à fournir des badges électroniques aux prisonniers, à développer le système d'informations santé pour les militaires ou à mettre en place et à gérer le système d'informations national des appels d'urgence, ont entraîné un recrutement important en 2018.

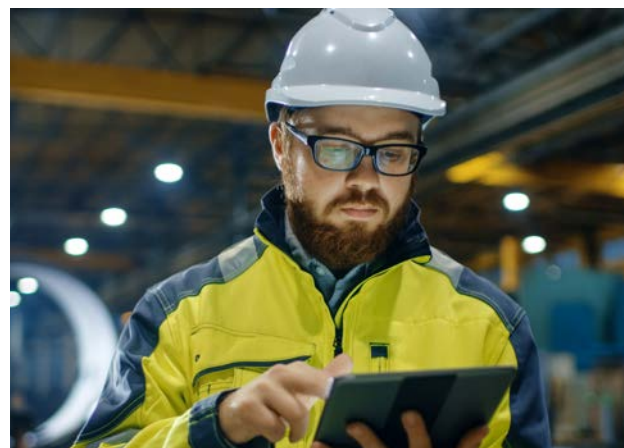
TIRER PARTI DES NOUVELLES TECHNOLOGIES POUR AMÉLIORER LA VIE QUOTIDIENNE

Dans le domaine de la vie connectée, Worldline et ses partenaires explorent activement le potentiel de l'Internet des objets (IoT) dans des applications telles que les flottes de véhicules connectés pour les compagnies d'assurance visant à améliorer le comportement des conducteurs, ou la maintenance à distance pour les appareils industriels. Notre offre WL Contact, une plateforme cloud adaptée aux stratégies omnicanales, a permis de décrocher plusieurs nouveaux contrats importants en 2018. Les organisations mondiales se tournent de plus en plus vers WL Contact pour obtenir un service permettant de couvrir plusieurs pays. L'innovation dans le domaine est alimentée par de nouveaux canaux et des technologies avancées basées sur l'Intelligence Artificielle telles que les chatbots.

En 2019, nous prévoyons un regain de la demande en matière de billetterie numérique dans toute l'Europe et au-delà, à mesure que les opérateurs de transport recherchent de nouveaux rendements. Worldline est bien positionné dans les domaines en forte croissance tels que l'identité numérique, la Blockchain et l'IoT. En tirant parti de notre expertise pour anticiper ces tendances, nous entendons élargir nos marges tout en continuant de créer une valeur durable pour nos clients et pour la société en général.

« Les offres de Worldline apportent des avantages significatifs pour la durabilité des opérations de nos clients. Grâce à notre offre de billetterie électronique, le support papier n'est plus nécessaire. Les solutions de Worldline pour des parcs de véhicules connectés peuvent réduire la consommation de carburant. Pour les clients industriels, la maintenance à distance peut minimiser le besoin de se déplacer et la consommation d'énergie pour les techniciens sur le terrain. »

Olivier Stuckens
\\ Directeur de Mobility & e-Transactional Services



La plateforme CCP, développée par Worldline, fournit un échange de données bidirectionnel sécurisé entre des appareils industriels et des serveurs distants ou des plateformes Cloud, permettant ainsi une grande variété de cas d'utilisation IIoT/ Industry 4.0. Cette plateforme de nouvelle génération connecte actuellement plus de 350 000 machines stratégiques (appareils médicaux, turbines à

gaz, turbines à vapeur, systèmes de trafic, etc.) et permet un entretien à distance, efficace et sécurisé.

CPS Protect favorise le traitement sécurisé des données en périphérie, avec des services de sécurité allant des pare-feux aux systèmes de détection d'intrusion. Cette solution est utilisée depuis plus de dix ans dans divers secteurs, notamment les mines, la papeterie et la finance. Elle assurera désormais la connexion sécurisée à la plateforme CCP d'anciens appareils qui ne peuvent pas embarquer de client sécurisé CCP.

LA TRANSFORMATION DU SYSTÈME DE BILLETTERIE PARISIEN

Plus de 12 millions de passagers de la région parisienne vont bénéficier des services de billetterie sans contact les plus modernes, grâce à l'introduction par Worldline de nouvelles technologies de paiement sur le réseau de transports en commun de la capitale française.

En 2018, Île-de-France Mobilités, qui gère le métro parisien et d'autres services de transport en commun, a sélectionné un consortium comprenant Worldline et Conduent pour développer un système de billetterie informatisé à grande échelle.

À partir de 2019, les passagers pourront acheter et valider leurs billets et leurs pass Navigo pour les transports en commun en utilisant leur smartphone. Les tickets de métro seront progressivement remplacés par des supports sans contact. Les voyageurs pourront également utiliser leur téléphone à la place des distributeurs automatiques pour recharger leur carte Navigo.

L'introduction d'un système de billetterie plus avancé jouera un rôle central dans la modernisation des transports publics au sein de la capitale française et contribuera à ouvrir le système à de nouveaux opérateurs de transport.

MONTREZ L'EXEMPLE EN MATIÈRE DE SÉCURITÉ POUR LES VILLES HYPER-CONNECTÉES

Worldline dirige les travaux européens menés dans le cadre du projet international M-Sec visant à développer et à mettre en œuvre une plateforme sécurisée garantissant la confidentialité, l'authenticité et la sécurité des données sensibles obtenues via des appareils connectés.

La croissance exponentielle des appareils connectés a constitué de nouveaux défis en termes de sécurité de l'information, notamment des cyberattaques. L'objectif de ce projet triennal est de créer une plateforme innovante et sécurisée grâce à l'utilisation de technologies de sécurité multicouches telles que les technologies Blockchain, Big Data, Cloud et IoT, afin de permettre le développement d'applications impliquant des interactions peer-to-peer décentralisées entre les objets et les personnes dans un contexte de ville intelligente hyper-connectée.

L'initiative est financée conjointement par le programme de recherche et d'innovation Horizon 2020 de l'Union européenne et par la National Institute of Information Technology and Communications (NICT) du Japon.

La plateforme M-Sec comportera différentes couches de sécurité de sorte qu'en cas de défaillance inattendue d'une des couches, les autres couches garantiront la confidentialité et l'intégrité des données.

Les résultats seront validés dans six cas d'utilisation pilotes impliquant les villes de Santander (Espagne) et de Fujisawa (Japon), qui ont toutes deux été reconnues pour leur approche à long terme en matière de ville intelligente.



« La combinaison des technologies les plus avancées nous permettra de créer une infrastructure garantissant l'intégrité et l'authenticité des informations ainsi que leur véracité, ce qui façonnera un environnement de confiance entre les parties prenantes dans le contexte des villes intelligentes. »

Vanessa Clemente
\\ coordinatrice européenne du projet



PROMOUVOIR UN BUSINESS DURABLE EN GARANTISSANT LA CONFIANCE

Worldline a mis en place une Politique de Sécurité globale afin de garantir la sûreté et la sécurité de nos processus métier internes et externes, et d'assurer des services hautement disponibles à nos clients. Cette politique est suivie et continuellement ajustée par le biais de notre processus de gestion des risques et de notre stratégie de sécurité. Ces politiques sont conformes à la norme ISO 27001 : 2013.



« La lutte de Worldline contre la cybercriminalité vise principalement à renforcer nos défenses et à réduire la probabilité et la portée d'une cyberattaque par le biais d'activités de prévention, de détection et d'analyse faisant partie de notre stratégie de sécurité. »

Esther Bocanegra
\\ Responsable Sécurité de Worldline

Pour répondre au développement de nouveaux usages numériques et aux risques inhérents à la cybersécurité, nous avons créé des programmes spécifiques (alignés sur les nouvelles réglementations telles que DSP2 et RGPD) pour lutter contre les cyberattaques.

LA GESTION DE LA SÉCURITÉ EST ORGANISÉE À TRAVERS DEUX INITIATIVES

Le processus de gestion des risques de Worldline est un ensemble de politiques et de directives globales relatives à la sûreté et à la sécurité, qui sont mises en œuvre dans le cadre d'un plan de gouvernance des politiques de sécurité et qui sont obligatoires et contraignantes pour toutes les entités et tous les employés de Worldline.

La stratégie de sécurité de Worldline, basée sur le cadre de référence en matière de cybersécurité du NIST, complète le processus de gestion des risques et identifie les opportunités pour renforcer et communiquer sur la gestion des risques de cybersécurité tout en s'alignant sur les meilleures pratiques du secteur.

LA POLITIQUE DE SÉCURITÉ GLOBALE EST MISE EN ŒUVRE À DEUX NIVEAUX

La sécurité dès la conception est intégrée aux plateformes redondantes et robustes de Worldline qui assure des services hautement disponibles via des systèmes redondants à plusieurs niveaux, empêchant ainsi un point individuel de défaillance de produire une indisponibilité globale du service.

Processus de surveillance et de test continus pour assurer la plus haute disponibilité possible des plateformes

- Des tests réguliers pour vérifier la robustesse des plates-formes ;
- Surveillance des data centers et des services Worldline par des équipes d'assistance en premier niveau 24/7 ;
- Alignement sur les meilleures pratiques ITIL.

DES PROGRAMMES SPÉCIFIQUES DE SÉCURITÉ

Le programme de cybersécurité de Worldline, via le Security Operations Center (Centre des opérations de sécurité), comprend des services qui aident Worldline à réduire le risque et l'impact d'une cyberattaque. Les services couvrent 3 domaines :

- Prévention : Gestion globale des menaces / intelligence
- Détection : Coordination et gestion des incidents
- Analyse : Enquêtes et recherches de preuves (Forensics).

Le programme de sécurité mobile de Worldline sécurise les systèmes d'applications mobiles grâce à :

- **Création du Mobile Security Center de Worldline** composé d'experts. Avec plus de 10 ans d'expérience dans la cybersécurité mobile, il permet de sécuriser plus de 40 applications mobiles dans divers secteurs soit plus de 200 millions de transactions en 2018.
- **Mise en œuvre d'un paradigme de sécurité adaptative** pour réagir de manière optimale et dynamique à toute cyber-menace (outils de prévision, de prévention et de détection).

* NIST : Institut national des normes et de la technologie

📄 VOIR LE DOCUMENT DE RÉFÉRENCE 2018, SECTION D.2.2 POUR PLUS DE DÉTAILS SUR NOTRE POLITIQUE EN MATIÈRE DE SÉCURITÉ ET DE PROTECTION DES DONNÉES.

PRINCIPAUX ENGAGEMENTS ET RÉSULTATS 2018

Maintenir un haut niveau de couverture sur la certification de sûreté ISO 27001 dans toute l'organisation (dans le cadre du programme de certification multi-site) afin de lutter contre les cybermenaces émergentes.

Continuer à réagir aux incidents conformément à la politique de sécurité (en comprenant les causes d'origine pour éviter la récurrence).

Former 100% de nos collaborateurs chaque année sur le PCI DSS (Payment Card Industry Data Security Standard) pour renforcer la sensibilisation à la sécurité des données. Worldline est certifié par la norme PCI DSS.

Renforcer les services liés au Security Operations Center (Centre des Opérations de Sécurité) pour surveiller et identifier les anomalies et définir des plans d'action appropriés.

Couvrir 100% des services pertinents avec l'évaluation de conformité relative à la protection des données (CADP) d'ici 2020 pour garantir des mesures adéquates de protection des données à caractère personnel dans nos systèmes.

Garantir la confidentialité des données selon les normes européennes via les règles d'entreprise contraignantes d'Atos sur tous les sites.

Former 100% de nos collaborateurs chaque année en matière de sécurité et de protection des données afin de renforcer la sensibilisation à ce sujet.

Garantir la confidentialité des données comme norme dans les solutions Worldline afin de prendre en compte la protection des données dès la phase de conception et par défaut (concept prédéfini).

38 sites Worldline sont certifiés sur les 42 sites éligibles

90% des employés Worldline ont participé à la formation sur la norme PCI DSS

97% d'évaluations de conformité relative à la protection des données effectuées sur l'ensemble des activités de traitement des données

82% des employés Worldline ont participé à la formation sur la protection des données

LA PROTECTION DES DONNÉES AU CŒUR DE L'ACTIVITÉ DE WORLDLINE

LA POLITIQUE EXHAUSTIVE DE WORLDLINE EN MATIÈRE DE PROTECTION DES DONNÉES :

Chaque jour, Worldline traite d'importants volumes de données personnelles pour son propre usage et pour le compte de ses clients. Pour respecter ses engagements, dans le cadre de sa politique de sécurité, Worldline a mis en œuvre une approche globale de la protection des données à caractère personnel qui repose sur trois piliers : la politique relative à la protection des données, les procédures de la protection des données et la sensibilisation des employés aux problèmes liés à la protection des données à caractère personnel. Ces directives ont été confortées par la validation des « Binding Corporate rules » d'Atos par les autorités européennes chargées de la protection des données personnelles.



« Dans le cadre de son programme TRUST 2020 et de ses objectifs en matière de confidentialité des données, Worldline garantit l'application des exigences réglementaires les plus strictes en matière de protection des données, maintenant ainsi la confiance dans son écosystème. »

Michael Mingers
\\ Global Data Protection Officer

... RENFORCÉE PAR LES EXIGENCES DU RGPD :

Compte tenu de l'entrée en vigueur du nouveau Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD) le 25 mai 2018, Worldline s'est associé à Atos pour revoir son approche, en remplaçant son ICP TRUST2020 études d'impact sur la vie privée par évaluations de conformité relatives à la protection des données (CADP), tout en suivant une approche axée sur les risques. Cette révision impliquait de mettre à jour les « Binding Corporate rules » d'Atos et de rassembler une documentation complète de toutes les activités liées à la protection des données. Worldline a également créé un réseau de responsables, de coordinateurs et de participants pour accompagner la mise en œuvre locale des programmes liés à la protection des données, en intégrant des comportements relatifs à la protection des données dans les activités quotidiennes de nos métiers.

... PAR DÉFAUT ET DÈS LA CONCEPTION :

Le concept de « Privacy by design » (Confidentialité dès la conception) est le moteur de la protection des données chez Worldline. Ces procédures garantissent que la confidentialité est intégrée dans tous les traitements de données à caractère personnel par Worldline. Bien avant l'entrée en vigueur du RGPD, Worldline abordait très tôt la confidentialité des données comme un concept par défaut (en utilisant des paramètres restrictifs, par exemple) dans la mesure du possible, en tenant compte de la nature, de la portée et du contexte du traitement, des risques possibles et des technologies de pointe.



COLLABORATEURS

« Intégrer et développer nos talents et nos experts pour atteindre excellence et bien-être au travail »

Worldline a conscience que le professionnalisme et l'engagement de ses collaborateurs constituent les facteurs les plus déterminants de sa croissance et de sa réussite à venir. En tant qu'entreprise responsable qui cherche à attirer et à retenir les talents et experts indispensables dans un monde concurrentiel, nous nous efforçons de créer un environnement valorisant la diversité, l'apprentissage et le bien-être tout en donnant aux collaborateurs les moyens de réaliser leur plein potentiel. Nos engagements se traduisent par des actions. Nous suivons nos progrès grâce à des indicateurs clés de performance qui mesurent les perceptions de nos employés et favorisent la diversité de nos effectifs, incluant la parité hommes-femmes. Les revues d'activité mensuelles de la Direction portent sur l'efficacité de nos programmes de formation et de bien-être au travail.

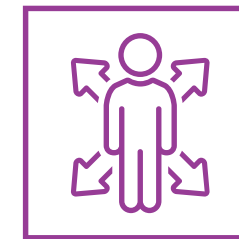
Au vu de notre croissance rapide, nous attachons une grande importance à l'intégration des nouveaux collaborateurs, qu'il s'agisse de personnes récemment embauchées ou ayant intégré Worldline par le biais d'acquisitions. Par exemple, en 2018, Worldline a travaillé intensément pour que chaque nouvel employé de SIX Payment Services se sente à l'aise dès son arrivée. Alors que Worldline envisage une croissance continue, tant au niveau organique que par le biais d'acquisitions ciblées, nous restons fermement résolus à faire de notre lieu de travail le meilleur possible pour nos collaborateurs.

PROGRÈS EN 2018 :

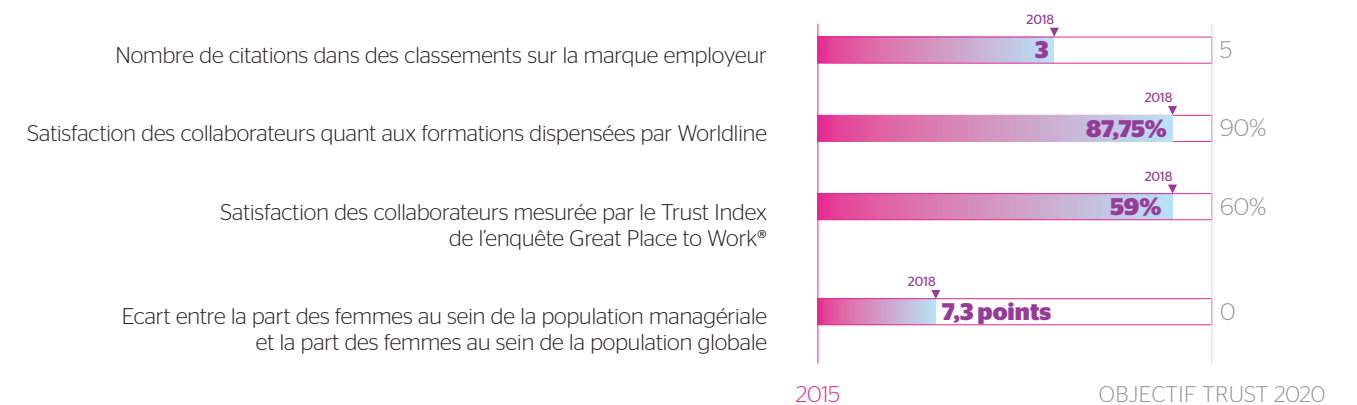
- **La croissance par la formation et le partage des connaissances :** Plus de 300 personnes ont assisté à des réunions de nos groupes d'experts, comprenant des échanges avec des pairs et un accès à des experts de premier plan au sein de la communauté d'experts Atos. Plus de 600 personnes se sont rassemblées lors d'événements technologiques pour partager des informations sur les nouvelles technologies, un objectif renforcé par nos programmes de certification en cours. Les collaborateurs ont également continué à exprimer leur satisfaction face aux opportunités de formation disponibles.
- **Bien-être au travail :** Le traitement équitable et la flexibilité du temps de travail figurent parmi les forces de Worldline, identifiées dans l'enquête Great Place to Work®, à laquelle 75% des employés ont participé.
- **Diversité :** Des progrès ont été réalisés dans la réduction de l'écart entre hommes et femmes aux postes de direction (20 points de base). Des progrès restent à faire mais nous sommes sur le bon chemin.
- **Image de l'employeur :** Worldline France a obtenu le renouvellement du label Happy Trainee en 2018 pour son engagement à proposer des formations de qualité à ses alternants et stagiaires.



Olivier Burger
\\ Directeur des Ressources Humaines



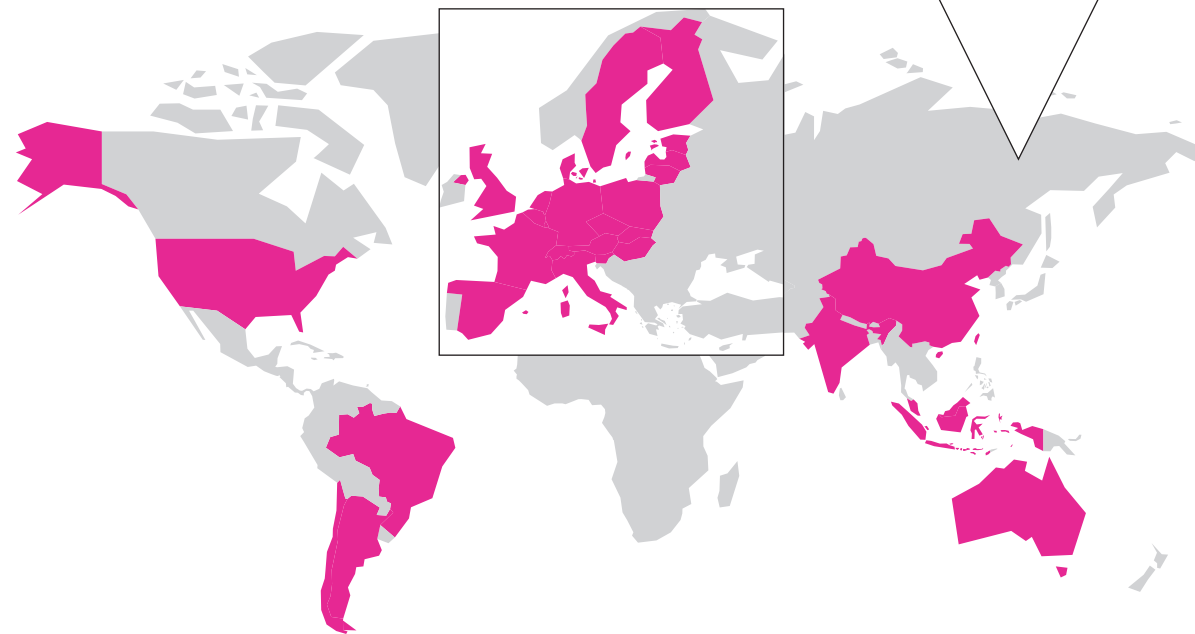
ÊTRE UN EMPLOYEUR RESPONSABLE EN RÉVÉLANT LE POTENTIEL DE NOS COLLABORATEURS.



CRÉER ENSEMBLE DE LA VALEUR SOCIALE

Dans le cadre de notre double engagement en matière d'expertise métier et de création d'un environnement favorable au bien-être, nous créons de la valeur sociale en développant et en assurant le bien-être des quelque 11 000 collaborateurs talentueux qui travaillent avec nous dans le monde entier. C'est pourquoi nos actions sont structurées autour de quatre dimensions : Growing@worldline, Learning@worldline, Recognition@worldline et WorkingConditions@worldline.

+ de **11 000** talents dans
+ de **30** pays



WORLDLINE : EMPLOYEUR DE PREMIER CHOIX

1500
personnes embauchées en 2018

70%
Des personnes recrutées sont des juniors

6 ans
d'ancienneté moyenne au sein de Worldline (et 12 ans pour les membres de la Communauté Globale des Experts de Worldline)

75%
de taux de réponse au sondage Great Place to Work®

250
experts internationaux de premier plan (membres de la Communauté Globale des Experts de Worldline)

5
entités éligibles pour la certification Best Place to Work (indice de confiance supérieur à 70/100)

12
technologies majeures



NOS VALEURS

INNOVATION	RESPONSABILITÉ	CONFIANCE	SATISFACTION DU CLIENT	EXCELLENCE OPÉRATIONNELLE	DÉVELOPPEMENT DES TALENTS & EXPERTS	RESPONSABILITÉ SOCIÉTALE
------------	----------------	-----------	------------------------	---------------------------	-------------------------------------	--------------------------

POURQUOI IL FAIT BON TRAVAILLER AU SEIN DE WORLDLINE

Rejoindre Worldline est une excellente opportunité et une garantie d'intégrer :

- Une entreprise en pleine croissance et « apprenante » offrant de nombreuses possibilités de mobilité professionnelle et géographique, ainsi que des parcours de carrière et de formation adaptés pour aider les collaborateurs à atteindre leur plein potentiel, grâce à des programmes de mobilité interne, de networking avec des experts et des programmes de mentorat et de reverse mentoring.
- Une entreprise de pointe et dynamique dotée d'un esprit entrepreneurial qui favorise l'innovation et repousse les frontières techniques grâce à des projets ambitieux pour renouveler le secteur européen des paiements.

- Une maturité et expérience à l'échelle mondiale : plus de 45 ans d'expériences dans les systèmes de paiement, une communauté d'experts, une maturité et une large portée géographique.
- Une entreprise conviviale qui favorise le bien-être, l'équilibre entre vie professionnelle et personnelle et assure à ses employés un environnement de travail stimulant et motivant qui encourage l'esprit d'équipe, l'enthousiasme et la passion.
- Une entreprise responsable qui s'engage pour le développement durable en général et pour la diversité sur le lieu de travail en particulier, tout en encourageant fortement ses collaborateurs à participer au développement des communautés locales au travers d'initiatives sociales et environnementales.

CONSTRUIRE SA CARRIÈRE AU SEIN DE L'AVENTURE WORLDLINE

Choisir Worldline, c'est choisir de travailler pour une entreprise ayant l'ambition d'attirer et de fidéliser les personnes les plus talentueuses afin de construire ensemble un projet commun ambitieux et qui tient ses promesses.



DES PLANS DE DÉVELOPPEMENT DE CARRIÈRE PERSONNALISÉS POUR NOS COLLABORATEURS

1. Notre plan de développement de carrière individuel : Chaque année, les revues de personnel organisées par les RH et les managers aident nos collaborateurs à suivre le parcours professionnel le plus adapté, tout en anticipant les évolutions de carrière ainsi que les besoins en matière de développement des compétences liés à l'évolution de l'entreprise. Nous soutenons cette approche par le biais d'entretiens semestriels de performance et de plans de développement individuels.

2. Nos événements de réseautage internes, tels que les Career Days, sont l'occasion pour nos collaborateurs de découvrir le large éventail de trajectoires professionnelles proposé

par Worldline afin de les soutenir dans leur développement de carrière. D'autres programmes intègrent des initiatives de mentorat et reverse mentoring ainsi que des initiatives associées à la communauté des Experts.

3. Notre programme « Internal First » : Nous voulons nous assurer que nos collaborateurs ont de grandes perspectives de carrière. Ce programme vise ainsi à donner la priorité à l'embauche en mobilité interne.

4. Notre programme de gestion des talents identifie et fait grandir les individus talentueux - les personnes les plus performantes, à haut potentiel de croissance ou possédant une expertise essentielle - notamment grâce à des programmes élaborés avec de grandes écoles et Universités dans les domaines du Commerce et de l'IT.



RESTER ALERTE, CRÉATIF ET AGILE GRÂCE À UN MEILLEUR PROGRAMME DE FORMATION

En matière d'apprentissage, les nombreuses formations proposées par Worldline aident les collaborateurs à développer leurs compétences dans des domaines tels que les technologies de l'information, la gestion de projets, le leadership, la vente et le marketing, la gestion des risques et de la qualité, la communication et le développement personnel.

Le plan de formation 2018 de Worldline repose sur trois domaines prioritaires :

- **Renforcer l'expertise technologique « réalisations IT » de ses collaborateurs :** Une large offre de formations techniques internes et externes et un accompagnement spécifique par notre Communauté d'Experts permet le renforcement continu des compétences IT de nos collaborateurs.
- **Enrichir les compétences des équipes commerciales :** La Sales Academy et le Sales event ont pour objectif de renforcer les techniques de vente et les compétences générales des commerciaux. L'évènement annuel du Sales event donne lieu à des simulations commerciales stimulantes qui constituent un excellent moyen pour les commerciaux d'apprendre à être compétitif pour remporter de nouveaux contrats.
- **Développer le leadership pour aider les managers à évoluer dans leurs postes :** Avec le programme d'excellence Lead I pour les top managers, le programme Essential pour les managers qui combine des modules d'apprentissage en ligne adaptatifs et des ateliers de gestion du changement et le programme Innovative Management pour développer un management agile 3.0 au sein du Groupe.

PRINCIPAL RESULTAT 2018

87,75%
des employés se disent satisfaits de leur formation
lors du dernier sondage.

BIEN-ÊTRE ET PERFORMANCES : DEUX NOTIONS INDISSOCIABLES

La satisfaction de nos collaborateurs est essentielle. Ce sont eux qui font de nous une entreprise de premier plan : ils sont le véritable catalyseur de l'innovation, les créateurs de valeur pour nos clients et les leviers de croissance de la Société. C'est pourquoi le programme WellBeing@Worldline est crucial.

NOTRE PROGRAMME WELLBEING@WORLDLINE

Le programme Wellbeing@Worldline lancé en 2015 a été élaboré par Worldline en collaboration avec les employés de l'entreprise, et soutenu par la Direction. Ce programme a un double objectif :

- Créer des conditions propices à l'intégration, au développement et à l'évolution de chaque employé ;
- Garantir des environnements et des conditions de travail favorables.

Les actions visant à répondre aux enjeux RH de Worldline sont les suivantes :

- **Pour répondre aux nouvelles attentes des collaborateurs**, Worldline a lancé une enquête annuelle via le Great Place to Work® Institute pour évaluer la satisfaction de ses employés et les axes de progrès. Suite à cette enquête, nous mettons à jour le programme Wellbeing@Worldline, structuré autour d'actions « top-down » et « bottom-up ».
- **Afin de garantir l'équité par le biais de la promotion de la diversité**, nous avons déployé des actions spécifiques pour garantir que toutes les formes de diversité soient représentées dans le Groupe, notamment culturelles, générationnelles, liées au handicap et à l'égalité hommes-femmes. Worldline est déterminé à combattre toutes les formes de discrimination et à promouvoir des comportements équitables et éthiques au sein de ses collaborateurs.

PRINCIPAUX RÉSULTATS 2018

Augmenter la satisfaction des employés
de **10%**
telle que mesurée par l'enquête Great Place to Work®

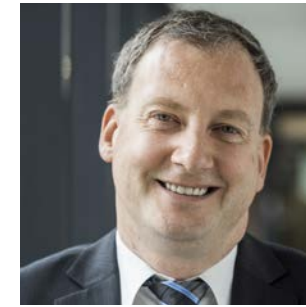
Augmenter
la satisfaction globale des employés
à l'égard des programmes de formation

VOIR DOCUMENT DE RÉFÉRENCE 2018, SECTIONS D.3.2.5 ET D.3.5.3, POUR PLUS D'INFORMATIONS SUR NOTRE ENGAGEMENTS ENVERS LE BIEN-ÊTRE ET LA DIVERSITÉ



« Il est crucial que les talents de Worldline, hommes et femmes, soient encouragés et soutenus de manière égale, afin de renforcer notre capacité à répondre aux priorités de nos parties prenantes, en interne et en externe. Et je me sens extrêmement honorée d'agir en tant qu'agent du changement pour atteindre nos objectifs de bien-être et d'équité entre les sexes. »

Jennifer Evora
\\ Responsable des programmes Gender Equity & Wellbeing@worldline



NOTRE PROGRAMME POUR L'ÉGALITÉ DES SEXES

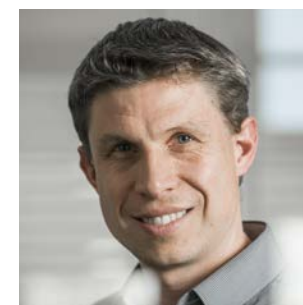
Même si les domaines de l'informatique et de l'ingénierie sont traditionnellement prisés par les hommes, 30,30% des employés de Worldline dans le monde entier sont des femmes et nous nous efforçons de constamment accroître ce pourcentage. Convaincu qu'un bon équilibre entre hommes et femmes favorise l'innovation, la créativité et la collaboration dans chaque équipe, Worldline s'engage à réduire à zéro l'écart entre le % de femmes aux postes de direction et le % de femmes dans l'effectif total d'ici 2020. Un comité de direction dédié à la diversité est chargé de mettre en place les actions nécessaires pour atteindre cet objectif.

En 2018, le comité de direction sur la diversité a établi des lignes directrices pour prendre des mesures, structurées autour des piliers suivants :

- **Le pilier « Attirer les femmes »** fournit des leviers spécifiques pour mieux attirer les femmes. Les directives incluent notamment de veiller à ce que les femmes et les hommes soient représentés de manière égale dans tous les partenariats d'écoles informatiques, les événements externes et les communications d'entreprise.
- **Les piliers « Développement et promotion des femmes »** vise à promouvoir, développer et fidéliser les femmes. Cette initiative consiste notamment à veiller à ce que les CV des femmes tout comme ceux des hommes soient systématiquement pris en compte pour les postes de direction interne, à proposer une formation pour favoriser le leadership des femmes et des hommes, à assurer la nomination de femmes aux programmes Talent et à garantir l'égalité de traitement en ce qui concerne la revue de la performance et des salaires.
- **Le pilier « Fidélisation des femmes »** se concentre sur l'amélioration de la rétention des femmes par le biais de mesures telles que la garantie de l'égalité de traitement.

Des indicateurs clés de performance spécifiques ont été identifiés pour la représentation des femmes dans les sphères du management, pour la rétention, l'attraction et l'évolution des femmes dans le cadre du programme Gender Equity. L'évolution de ces indicateurs est suivie tous les mois par le comité de direction sur Gender Equity et partagé tous les trimestres avec le Comité de Direction de Worldline.

Promouvoir
l'égalité des sexes
en augmentant le nombre de femmes à des postes de direction





ETHIQUE ET CHAÎNE DE VALEUR

« Agir comme une entreprise responsable en renforçant nos engagements tout au long de notre chaîne de valeur. »

En tant que professionnel des paiements qui a opéré pendant des années dans un environnement très réglementé, Worldline a une culture de la conformité qui fait partie intégrante de son ADN. Les nouvelles réglementations adoptées ces dernières années, telles que la loi Sapin II, les nouvelles obligations relatives au Devoir de Vigilance en France ainsi que la directive de l'UE sur la Déclaration de performance extra-financière (DPEF) sont déjà largement couvertes par les exigences existantes des banques centrales et autres entités, les normes en vigueur au sein du Groupe ou les réglementations spécifiques à notre secteur. Les nouvelles exigences légales sont donc une occasion pour nous de réexaminer et d'affiner nos processus de conformité afin de rester parmi les entreprises les plus performantes dans notre secteur.

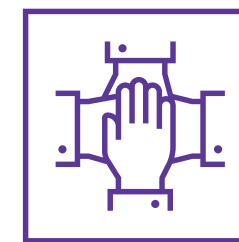
Au-delà de la conformité, nous pensons que notre engagement à agir en tant qu'entreprise responsable et éthique s'étend à nos interactions avec nos parties prenantes et à nos engagements sociétaux tout au long de notre chaîne de valeur, ainsi qu'au sein de nos communautés locales.

PROGRÈS EN 2018 :

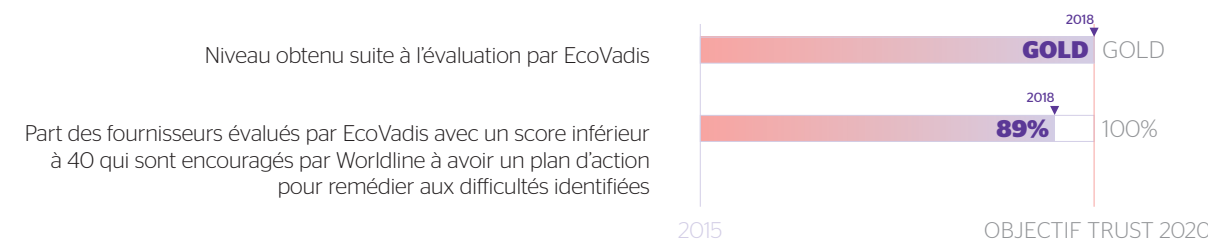
- **Le renforcement de la durabilité de notre chaîne d'approvisionnement**, notamment dans la manière dont nous achetons les biens et services, ainsi que dans la sélection et l'évaluation des fournisseurs. En 2018, nous avons organisé une réunion annuelle avec nos principaux fournisseurs pour partager notre ambition et nos engagements en matière de développement durable, dans le but de mesurer leurs progrès dans des domaines tels que les Droits de l'Homme et l'environnement.
- **La mise en œuvre du RPGD en 2018** a suscité une plus grande prise de conscience des questions de confidentialité et a fourni à Worldline des opportunités de dialogue avec de multiples parties prenantes, notamment en allant au-delà des relations B2B pour informer le public de ce que nous faisons ; en interne, ce changement nous a amené à revoir et à clarifier davantage les responsabilités et les attentes spécifiques en matière de protection des données à caractère personnel.
- **L'engagement dans des initiatives sociales** au sein de nos communautés locales en tant qu'entreprise citoyenne responsable, notamment via le mécénat de compétences de nos collaborateurs à travers des cours de programmation dans les lycées ou via le soutien à des associations locales telles que le Téléthon en France et Railway Children au Royaume-Uni.



Christophe Duquenne
 \ Technical Director, Director of Operations



PROMOUVOIR NOTRE ÉTHIQUE DES AFFAIRES AU SEIN DE NOTRE CHAÎNE DE VALEUR.



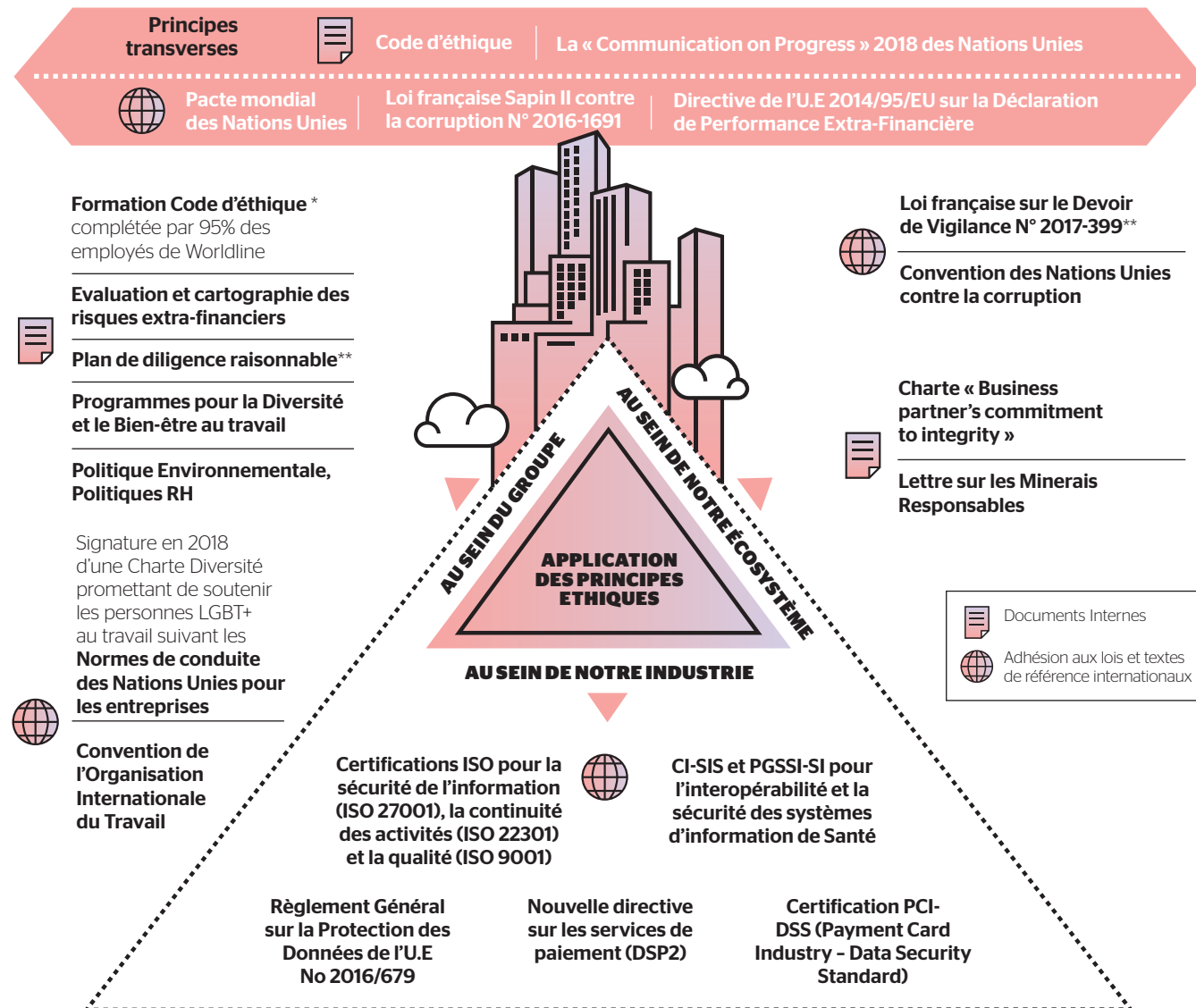
L'INTÉGRITÉ DE NOS ACTIVITÉS AU CŒUR DE WORLDLINE...

Dans un contexte réglementaire complexe et en évolution constante, Worldline veille au respect total de la réglementation et des cadres de référence internationaux, afin de mener ses activités de manière éthique, respectueuse, juste et sûre. Guidé par notre code d'éthique, et signataire du Pacte mondial des Nations Unies depuis 2016, nous avons mis en place, en tant que filiale du groupe Atos, des politiques internes visant à prévenir les risques de non-conformité tels que la corruption, l'évasion fiscale, le non-respect des réglementations environnementales et sociales et la concurrence

déloyale. Nous veillons à la mise en œuvre de ces principes tout au long de notre chaîne de valeur grâce à des évaluations systématiques des comportements éthiques de nos partenaires. Cet engagement est d'autant plus critique que nous opérons dans deux industries fortement réglementées, les secteurs de la finance et de la santé, pour lesquelles nous travaillons avec les organismes de réglementation afin de renforcer les normes.

VOIR LE DOCUMENT DE RÉFÉRENCE 2018, SECTIONS D.4.1 ET D.4.2 POUR PLUS DE DÉTAILS SUR L'ÉTHIQUE AU SEIN DE WORLDLINE ET AU SEIN DE NOTRE CHAÎNE DE VALEUR.

NOTRE ALIGNEMENT SUR LES PRINCIPES ÉTHIQUES FONDAMENTAUX



* Le Code d'éthique de Worldline est inclus dans le contrat de travail de chaque employé et adapté à chaque pays afin de s'aligner pleinement sur les lois locales.

** En 2018, la nouvelle loi française sur le droit des sociétés « Devoir de Vigilance » a renforcé les attentes liées à une chaîne d'approvisionnement responsable. Worldline et Atos ont mis en place plusieurs groupes de travail pour établir un plan de vigilance applicable à toutes les entités. Les 4 actions suivantes ont ainsi participé à la réponse à cette nouvelle réglementation : Cartographie des risques spécifiques à la chaîne d'approvisionnement en 2018 ; Évaluation des fournisseurs et sous-traitants ; Mise à jour de la charte pour les partenaires en 2018 ; Système de dénonciation d'Atos afin de garantir à tout employé ou partenaire le droit de divulguer les comportements jugés incompatibles avec le Code d'éthique.

...ET TOUT LE LONG DE NOTRE CHAÎNE DE VALEUR



« Une gestion rigoureuse de la conformité crée un sentiment de confiance, aussi bien en interne qu'en externe, tout le long de la chaîne de valeur. De cette manière, la conformité crée de la valeur. C'est notamment la raison pour laquelle il s'agit d'un élément essentiel à intégrer dans nos activités au quotidien. »

Dorothé Beernink

Directrice de la division conformité equensWorldline SE

AMBITION ET ENGAGEMENTS AU SEIN DE NOTRE CHAÎNE DE VALEUR

L'ambition de Worldline est d'intégrer en permanence le développement durable tout au long de sa chaîne de valeur afin de conserver sa compétitivité et de créer pour ses clients des solutions qui répondent à leurs besoins tout en contribuant à leur performance économique et environnementale. Nous sommes engagés à intégrer les enjeux du développement durable dans le processus de sélection et d'évaluation de nos fournisseurs. Nous veillons à ce que nos fournisseurs et partenaires partagent le même niveau d'exigence en matière de comportement éthique et responsable et nous cherchons à maintenir une relation équilibrée et pérenne avec eux tout au long de la chaîne d'approvisionnement.

LA STRATÉGIE D'ACHATS RESPONSABLES DE WORLDLINE

Dans le cadre de cette ambition et en tant que filiale du groupe Atos, nous avons mis en place une stratégie globale d'achats responsables qui s'articule autour de 4 actions :

FORMER	PROMOUVOIR	EVALUER	AMELIORER
A travers des sessions RSE annuelles pour sensibiliser les acheteurs aux meilleures pratiques existantes en matière d'achats responsables, telles que l'inclusion des personnes en situation de handicap ou la sélection de produits éco-efficents.	Notre code de conduite pour nos partenaires et fournisseurs : « The Business partner's commitment to integrity », intégrée dans chaque AO et contrat, et qui donne le droit à tous les partenaires ou fournisseurs de signaler des potentielles infractions au Code d'éthique dans le cadre de nos procédures de dénonciation.	A travers l'évaluation EcoVadis et l'intégration de la majorité des fournisseurs et sous-traitants (communs avec Atos) dans l'outil « Business partner tool » d'Atos, qui renforce notre devoir de diligence en évaluant et en sélectionnant les partenaires sur la base de critères de durabilité.	A travers des entretiens de nos principaux fournisseurs pour les inciter à améliorer leur performance RSE grâce à des actions concrètes liées à l'environnement, l'économie circulaire, les Droits de l'Homme, la satisfaction des collaborateurs ou la protection des données.

RELEVER LE DÉFI DE L'APPROVISIONNEMENT RESPONSABLE EN MINERAIS DANS LE SECTEUR DE L'IT

En 2018, Worldline a également partagé ses engagements et ses attentes concernant le traitement des minerais issus de zones de conflit avec ses principaux fournisseurs de matériel informatique (par exemple pour les terminaux de paiement et pour les composants des data centers), par une lettre officielle envoyée suite aux entretiens individuels annuels. En 2018, aucun fournisseur de Worldline lié à la fabrication des terminaux de paiement conçus en Belgique n'a été considéré à risque.

PRINCIPAUX RÉSULTATS 2018

Plus de 4000 fournisseurs dont 250 fournisseurs stratégiques	12 entretiens RSE réalisés avec des fournisseurs en 2018
86% des achats sont réalisés à l'échelle locale	96 fournisseurs stratégiques évalués par EcoVadis et 21 nouveaux fournisseurs évalués

VOIR LE DOCUMENT DE RÉFÉRENCE 2018, SECTIONS D.4.2 POUR PLUS DE DÉTAILS SUR L'ÉTHIQUE AU SEIN DE NOTRE CHAÎNE DE VALEUR.

AVOIR UN IMPACT POSITIF SUR NOS COMMUNAUTÉS LOCALES

AMBITION ET ENGAGEMENTS ENVERS NOS COMMUNAUTÉS LOCALES

Le soutien au développement local est un élément fondamental de la démarche RSE de Worldline. En plus de créer de l'emploi et d'offrir à ses clients des solutions et des services durables, Worldline s'engage à créer de la valeur économique, sociale et environnementale à travers une approche proactive en matière d'engagement citoyen et de développement local. En contribuant à l'amélioration des conditions de vie des communautés locales, Worldline et ses collaborateurs contribuent à une société plus responsable et plus solidaire grâce à des initiatives sociales volontaires dans les communautés où l'entreprise opère, à travers trois dimensions :

- Renforcer le tissu social en participant à l'autonomisation et au développement personnel des plus jeunes issus de milieux défavorisés ;
- Promouvoir l'éducation et l'employabilité grâce à l'inclusion numérique et au mécénat de compétences ;
- Combattre la maladie et contribuer au bien-être et à l'inclusion des personnes en situation de handicap.

INITIATIVES ET VALEUR CRÉÉE POUR LA SOCIÉTÉ CIVILE

Worldline a lancé des initiatives visant à collecter des fonds pour soutenir les jeunes défavorisés en 2018.

Soutien à l'initiative « Railway Children » au Royaume-Uni : les collaborateurs de Worldline collectent des fonds pour soutenir les enfants vivant dans la rue au Royaume-Uni ou en Inde. Ils ont notamment participé en 2018 au « National Three Peaks Challenge », un événement au cours duquel les participants tentent d'escalader les plus hautes montagnes d'Angleterre, d'Écosse et du pays de Galles en moins de 24 heures.

Les collaborateurs de Worldline aident bénévolement en partageant leurs connaissances, leurs compétences et leur expertise technique dans les écoles de leurs communautés locales afin d'encourager la persévérance scolaire et de fournir un accès égal à l'éducation.

Organisation d'ateliers d'initiation à la programmation informatique : en France, Worldline continue d'assurer des cours de codage dans un collège à Bezons. En 2018, cinq bénévoles se sont rendus chaque semaine au collège pour enseigner la programmation informatique par le biais de jeux à un groupe de 18 élèves.

Worldline et ses collaborateurs sont aussi très impliqués dans des initiatives liées à la santé et au bien-être dans le monde entier par l'intermédiaire de collectes de fonds pour la recherche, pour un meilleur accès aux soins de santé et pour améliorer la qualité de vie des personnes.

PRINCIPAUX RESULTATS 2018

Développement de la solution

donation box

qui permet de faciliter les micro-dons

1 381 657€

d'investissements pour les communautés locales en 2018, contre 1 272 959€ en 2016

877

collaborateurs impliqués dans les initiatives sociales en 2018, contre 767 en 2017

VOIR LE DOCUMENT DE RÉFÉRENCE 2018, SECTION D.4.3 POUR PLUS DE DÉTAILS SUR NOS ACTIONS AVEC NOS COMMUNAUTÉS LOCALES



WORLDLINE IBERIA S'ENGAGE À FAVORISER L'INTÉGRATION DES PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP PHYSIQUE OU INTELLECTUEL

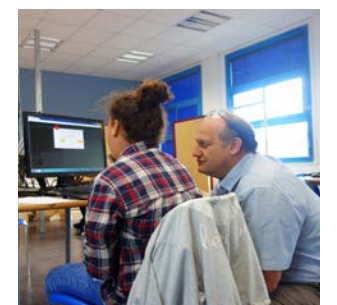
« En 2018, les employés de Worldline Iberia ont participé avec leur famille à la « Carrera de las Capacidades », dont l'objectif est de soutenir l'intégration sociale et professionnelle des personnes handicapées. Cet événement sportif, organisé par la Fondation Adecco avec laquelle nous collaborons depuis 2016, a été une occasion de réitérer notre engagement envers les 4 millions de personnes handicapées en Espagne et qui souhaitent avoir les mêmes opportunités d'emploi que les autres.

À cet égard, nous avons également organisé deux « Mercadillos Solidarios » en 2018, au cours desquels nous avons partagé avec des personnes en situation de handicap mental appartenant à la Fondation Amanecer (collaborateurs de la Fondation Adecco) au sujet de leur travail quotidien afin de mieux comprendre leurs difficultés ainsi que leurs forces. »



Veronica Gonzalez

\\ Directrice des Ressources Humaines de Worldline Iberia



ENVIRONNEMENT

UNE EMPREINTE ENVIRONNEMENTALE RESPONSABLE COMME PRÉ-REQUIS POUR FAIRE DES AFFAIRES

Frédéric Papillon : Trois ans après le lancement officiel de notre approche en matière de RSE, les questions environnementales sont à présent pleinement intégrées au cœur de nos activités quotidiennes. Les conséquences de l'utilisation de l'énergie et les répercussions sur l'environnement sont systématiquement prises en compte dans toutes les décisions et actions de l'entreprise. Worldline cherche à contribuer à un avenir plus durable en optimisant son utilisation de l'énergie, en réduisant ses émissions de carbone et en passant à des sources d'énergie renouvelables.

Pierre Decrocq : En 2018, nous avons identifié que la transition énergétique était un sujet prioritaire à traiter dans notre matrice de matérialité. Les pratiques énergétiques responsables, qui constituent de plus en plus un moteur et un pré-requis pour exercer dans le secteur des paiements, représentent un véritable avantage concurrentiel pour notre entreprise. En outre, nous avons entrepris des actions transversales afin d'améliorer notre empreinte environnementale, par exemple en sensibilisant nos employés aux comportements respectueux de l'environnement et en mettant en œuvre des actions en matière d'achats responsables.

Frédéric Papillon : En parrainant la mission Under The Pole III, nous avons mis notre expertise technologique au service de l'exploration des écosystèmes profonds de l'océan. En plus de contribuer à l'accroissement des connaissances et à la promotion de la protection de l'environnement, nous avons également envoyé un message fort à nos parties prenantes externes et à nos employés, confirmant ainsi notre engagement envers la préservation de la planète.



Pierre Decrocq
\\ Directeur Environnement Global



Frédéric Papillon
\\ Directeur Production Services, en charge de la dimension environnementale des infrastructures IT

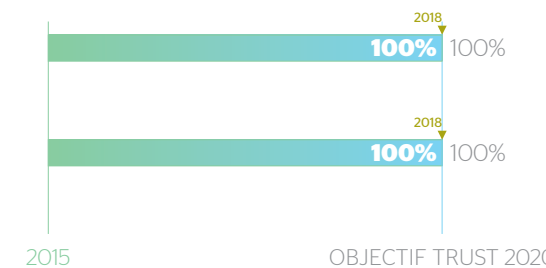
PROGRÈS EN 2018 :

- Worldline devient la première entreprise de l'industrie du paiement à neutraliser ses émissions de CO₂.
- Décision d'alimenter tous nos sites (data centers et bureaux) avec des sources d'énergies renouvelables afin de soutenir la transition énergétique.
- Structuration de notre approche GreenIT, en mettant l'accent sur l'identification et la mise en œuvre des meilleures pratiques en matière d'écoconception des services numériques et des terminaux de paiement, tout en continuant à réduire la consommation d'énergie dans nos data centers.
- Renouvellement de notre certification ISO 14001 dans tous nos data centers et bureaux de plus de 500 collaborateurs, tout en ajoutant en permanence de nouveaux sites issus de nos fusions et acquisitions, déployant ainsi notre stratégie environnementale.



TIRER PARTI DE L'ÉCO-EFFICACITÉ DE NOS DATA CENTERS ET DE NOS BUREAUX.

Compensation des émissions de CO₂ induites par les data centers, les bureaux et les déplacements professionnels pour être neutre en carbone sur la production des produits et services



Compensation des émissions de CO₂ induites par les terminaux de paiement sur la base d'une Analyse Cycle de Vie (ACV) pour être neutre en carbone sur tout leur cycle de vie.

NOTRE AMBITION N°1 : L'ÉCO-EFFICACITÉ POUR LUTTER CONTRE LE CHANGEMENT CLIMATIQUE

AMBITION ET ENGAGEMENTS

Dans un contexte où la demande en énergie est en forte croissance, le secteur des technologies de l'information et de la communication (TIC) est une source importante d'émissions de gaz à effet de serre (GES) au niveau mondial. En prenant en compte les data centers utilisés pour alimenter les différents usages numériques, ce secteur contribue déjà à hauteur de 2% des émissions mondiales de GES. C'est pourquoi Worldline s'engage tout particulièrement à lutter contre le réchauffement climatique et à réduire son empreinte environnementale, notamment à travers la signature de la Charte Paris Action Climat en 2018. Notre stratégie consiste à réduire la consommation d'énergie et les émissions de CO₂ liées à notre activité qui implique le traitement d'une grande quantité de données dans des data centers et la production de terminaux de paiement.

Cette ambition inclut un engagement envers les principes d'éco-conception et de recyclage afin d'offrir à nos clients des produits et des services optimisés en termes de consommation d'énergie et d'usage des ressources naturelles.



Signature de la Charte Paris Action Climat en 2018

La stratégie environnementale de Worldline est structurée autour de cinq objectifs :

- Obtenir la certification ISO 14001 pour tous nos data centers et nos sites de plus de 500 employés ;
- Réduire chaque année l'intensité carbone (en tonnes eq CO₂/ Million d'€ de chiffre d'affaires) de Worldline de 2% en lien avec l'objectif du groupe Atos ;
- Atteindre 100% d'énergies renouvelables dans notre consommation d'électricité ;
- **Neutraliser les émissions de CO₂ induites par nos activités (data centers, bureaux et déplacements professionnels) et les émissions de CO₂ induites par nos terminaux de paiement sur l'ensemble de leur cycle de vie d'ici 2020 ;**
- Obtenir un PUE (indicateur d'efficacité énergétique) de 1,65 d'ici 2020 dans nos data centers.

POLITIQUE ET GOUVERNANCE

Worldline a mis en œuvre sa stratégie environnementale depuis 2016 afin de définir les actions prioritaires pour réduire ses émissions de CO₂, sa consommation d'énergie et ses déchets, pour promouvoir l'écoconception, la mobilité durable et accroître ses offres durables. De nombreuses actions ont été menées pour réduire l'empreinte environnementale de nos bureaux, data centers et déplacements professionnels. En 2018, Worldline a nommé un Directeur Environnement au niveau mondial reportant directement au Directeur RSE de Worldline et qui est responsable de toutes les problématiques environnementales, et appuyé par différentes équipes environnementales au niveau local. En 2018, Worldline a également lancé l'initiative GreenIT@worldline qui vise à atteindre les normes les plus élevées en matière de développement durable dans son secteur.

PRINCIPAUX RÉSULTATS 2018

Signature par Worldline de la Charte Paris Action Climat en 2018	100% * des émissions CO ₂ compensées provenant de nos data centers, bureaux, déplacements professionnels et terminaux de paiement	9 sites certifiés ISO 14001 depuis 2015
12% de réduction de l'empreinte carbone par rapport à 2014	90% d'énergies renouvelables dans la consommation d'électricité de Worldline en 2018, contre 19% en 2017	11% d'augmentation du périmètre de reporting environnemental en 2018 par rapport à 2017

*Compensation de notre empreinte carbone : Le projet de compensation consiste à financer un parc éolien, permettant le développement de l'électricité renouvelable en Inde. Ce projet est certifié par un standard de carbone reconnu, le Gold Standard, en partenariat avec le cabinet de conseil EcoAct.

VOIR LE DOCUMENT DE RÉFÉRENCE 2018, SECTION D.5 RÉDUIRE NOTRE EMPREINTE ENVIRONNEMENTALE

INITIATIVE GREEN IT DE WORLDLINE

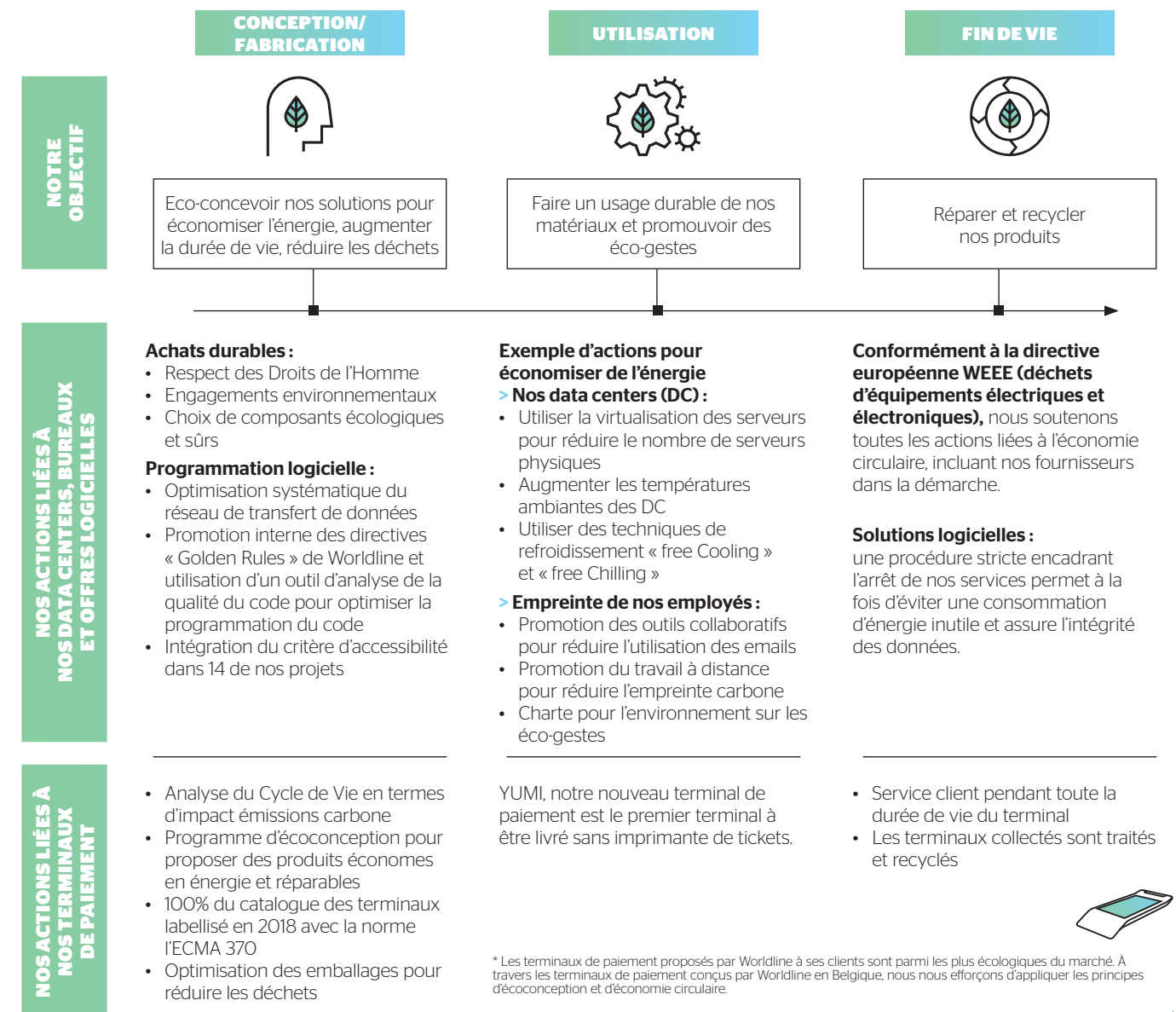
GREEN IT : RÉDUIRE L'EMPREINTE ENVIRONNEMENTALE ET SOCIALE DES TIC



En 2018, Worldline a participé à l'étude WeGreenIT initiée par le WWF France et le Club Green IT pour quantifier l'empreinte environnementale de son système d'information et rassembler les nouvelles méthodes, outils et meilleures pratiques des principaux acteurs du numérique, notamment en ce qui concerne l'écoconception des services numériques. Cette étude a également été l'occasion pour nous de comparer notre maturité Green IT par rapport à 24 grandes entreprises françaises.

L'INDICE DE MATURITÉ GLOBAL DE WORLDLINE ÉTAIT DE 70% (TANDIS QUE L'INDICE MOYEN ÉTAIT DE 59%).

L'initiative GreenIT @ worldline lancée en 2018 engage Worldline à élargir son champ d'action en matière de Green IT et complète notre stratégie environnementale. En effet, nous gérons déjà cinq data centers dans trois pays différents depuis 2013 conformément à notre programme d'efficacité énergétique (qui est aligné avec le code de conduite européen des centres de données), et nous accordons une attention particulière à l'écoconception de nos terminaux de paiement. Après l'étude, nous avons identifié d'autres domaines à améliorer, tels que l'adoption des meilleures pratiques d'écoconception dans le développement de nos logiciels. A cette fin, nous avons constitué un groupe de travail réunissant notre département R&D et notre communauté d'Experts. En 2018, Worldline a rejoint le groupe de travail « Conception Numérique Responsable », qui réunit des experts et des organisations pour développer l'écoconception informatique.



* Les terminaux de paiement proposés par Worldline à ses clients sont parmi les plus écologiques du marché. À travers les terminaux de paiement conçus par Worldline en Belgique, nous nous efforçons d'appliquer les principes d'écoconception et d'économie circulaire.



SENSIBILISER À L'ENVIRONNEMENT L'ENSEMBLE DE NOS PARTIES-PRENANTES

1. Engager nos collaborateurs sur les questions environnementales grâce à :

- Des roadshows RSE physiques organisés par notre responsable RSE sur nos sites principaux sites ;
- Une session de sensibilisation à la RSE en ligne pour les nouveaux employés (couvrant nos actions environnementales et sociales) ;
- Une nouvelle formation ISO 14001 bientôt obligatoire pour tous les employés des sites certifiés ;
- Des sessions de sensibilisation avec le département des achats et des ventes pour intégrer davantage la RSE dans leurs processus métier ;
- L'organisation de l'évènement sur la Semaine Européenne du Développement Durable afin de partager des pratiques respectueuses de l'environnement sur divers sujets, tels que l'alimentation durable et les éco-gestes quotidiens sur le lieu de travail ;
- La promotion de la biodiversité sur nos sites avec des initiatives telles que l'installation de ruches et de jardins respectueux des différentes espèces ;
- L'approvisionnement en aliments responsables, équitables et durables dans nos cafétérias et la prévention du gaspillage alimentaire (avec des initiatives telles que la réutilisation de déchets organiques pour créer de la biomasse sur le site de Seclin).

VOIR LE DOCUMENT DE RÉFÉRENCE 2018, SECTIONS D.5.2.2.4, D.5.2.4, D.5.2.5 ET D.5.2.6

2. Promouvoir la RSE et les préoccupations environnementales tout au long de notre chaîne de valeur, avec nos fournisseurs

En 2018 L'équipe RSE a organisé une réunion annuelle avec nos principaux fournisseurs (en termes de dépenses totales et de niveau de risque) pour évaluer leur maturité RSE, sur la base de l'évaluation Ecovadis, et les encourager dans le développement de pratiques respectueuses de l'environnement et éthiques (en particulier en matière de consommation d'énergie et d'approvisionnement responsable en minerais, etc.).

3. Inciter à la mobilité durable

Worldline limite les déplacements professionnels et encourage l'utilisation de modes de transport doux et responsables pour réduire les émissions de CO₂ liées aux déplacements de ses collaborateurs grâce à différentes mesures visant à promouvoir des options de mobilité autres que les voitures individuelles, telles que :

- la voiture électrique
- les vélos (électriques)
- le covoiturage
- le travail à distance.

En 2018 Worldline France a lancé un plan de mobilité (PDM) sur tous ses sites, conformément à la nouvelle réglementation qui sera déployée en 2019. Ce plan comprend par exemple la mise en place de bornes de recharge pour véhicules électriques, ou l'organisation de groupes de travail avec les mairies pour développer des solutions globales de transport alternatives à la voiture individuelle. Ce programme test a vocation à être étendu à d'autres zones géographiques.



ALLER PLUS LOIN GRÂCE À NOTRE SOUTIEN AUX EXPÉDITIONS UNDER THE POLE !



Worldline soutient un programme de recherche scientifique ambitieux, l'exploration sous-marine Under The Pole III, pour les trois prochaines années, afin d'accélérer la recherche et de contribuer à la protection de l'environnement. Nous apportons notre expertise technologique dans le cadre de notre soutien, tout en tirant parti de cette aventure pour sensibiliser nos collaborateurs aux questions environnementales.

QUELLES NOUVELLES EN 2018?

- Les ingénieurs de Worldline ont conçu la solution UTP Media Asset Management solution qui aidera les explorateurs et les scientifiques du monde entier à stocker de manière centralisée toutes les données et tout le contenu multimédia collectés pendant l'expédition sur un serveur dédié et sécurisé.
- Les explorateurs et les scientifiques d'Under The Pole ont navigué du pôle Nord aux eaux chaudes de la Polynésie pour étudier les récifs coralliens profonds, ainsi que les Requins Bouledogues et Marteaux menacés d'extinction. De nouvelles espèces de coraux ont été découvertes, avec des propriétés qui donnent l'espoir d'un repeuplement possible des récifs de corail en voie de disparition à la surface. Rappelons que ces récifs menacés sont essentiels pour 25% de la biodiversité sur Terre.
- Pour sensibiliser et impliquer nos collaborateurs dans l'aventure, nous avons publié des newsletters sur l'expédition et organisé des roadshows sur trois de nos principaux sites avec le leader des expéditions UTP, afin de présenter ce partenariat et l'importance de protéger les océans, notamment pour absorber le dioxyde de carbone de l'atmosphère et réduire les impacts du changement climatique.



INDEX DE CONTENU DES STANDARDS GRI



Pour son Rapport Intégré 2018, Worldline a mis en place avec succès le service de la Global Reporting Initiative (GRI) concernant la table de contenu (content index service). Selon le standard GRI 102-54, ce rapport a été préparé en conformité avec les normes GRI : Option de conformité étendue. Vous trouverez ci-dessous l'intégralité du tableau de correspondance aux standards GRI, qui contient les informations générales à fournir et des informations spécifiques.

En ce qui concerne le service d'indexation du contenu GRI, les services du GRI ont vérifié que la table de correspondance des standards GRI est clairement présentée et que les références aux standards sont alignées avec l'ensemble des sections des rapports. Ce service a été effectué sur la version anglaise des rapports.

Eléments généraux d'information					
Standard GRI/ Information	Description du standard GRI	Référence dans le document de référence	Référence dans le rapport intégré	Objectifs de Développement durable des Nations Unies	Informations supplémentaires (omissions, vérification externe etc.)
GRI 101 : Principaux généraux 2016					
GRI 102 : Eléments généraux d'information 2016					
PROFIL DE L'ORGANISATION					
GRI 102-1	Nom de l'organisation	A2 Profil d'activité - p5 A6 Présentation du Groupe - p16	Placer la confiance au cœur de tout ce que nous faisons - 2nd de couverture Notre profil - p4-5		
GRI 102-2	Activités, marques, produits et services	A2 Profil d'activité - p5B13 Modèle d'affaire de Worldline - p35 C1 Description des activités des trois Lignes de Services du Groupe - p48 D1.2.3 Modèle d'affaire de Worldline - p98	Notre profil - p4-5 Les faits marquants de 2018 : une année de transformation - p8-9 Le modèle d'affaires de Worldline - p14-15		
GRI 102-3	Lieu géographique du siège	A6 Présentation du Groupe - p16			
GRI 102-4	Lieu géographique des sites d'activité	A6.2 Organigramme simplifié du Groupe - p18 A6.3 Filiales et participations - p19 D61 Périmètre du rapport - p198 E19 Ressources Humaines - p. 223	Notre profil - p4-5 Créer ensemble de la valeur sociale - p48-49		
GRI 102-5	Capital et forme juridique	G11 Forme sociale - p.332 G12 Objet social et autres renseignements - p.332 G2.3 Composition et principes d'organisation du Conseil d'Administration - p.341			
GRI 102-6	Marchés desservis	A1 Structure du chiffre d'affaires - p4 A6 Présentation du Groupe - p16 B13 Modèle d'affaire de Worldline - p35 B14 Paysage concurrentiel des prestataires de services de paiement - p38 D1.2.3 Modèle d'affaire de Worldline - p98 D2.1.3 Mettre en place un environnement de confiance pour nos clients grâce à la conformité - p113	Notre profil - p4-5 Notre vision intégrée pour un business durable - p6-7 Les faits marquants de 2018 : une année de transformation - p8-9 Le modèle d'affaires de Worldline - p14-15 Promouvoir un business durable en garantissant la confiance - p44-45		
GRI 102-7	Taille de l'organisation	A2 Profil d'activité - p5A5 Worldline en 2018 - p8 E19 Ressources Humaines - p. 223 E3 Revue financière - p.225			
GRI 102-8	Information sur les employés et les autres travailleurs	D3.5 WorkingConditions@Worldline - p148 D3.5.2.1 Des conditions de travail adaptées - p150 D3.6 Principaux indicateurs clés de performance relatifs aux ressources humaines - p155 E19 Ressources Humaines - p. 223	People - p46-47 Créer ensemble de la valeur sociale - p48-49		
GRI 102-9	Chaîne d'approvisionnement	B13 Modèle d'affaire de Worldline - p35 D1.2.3 Modèle d'affaire de Worldline - p98 D4.2 L'éthique au sein de la chaîne d'approvisionnement - p169 D4.2.2 Développer des relations durables et des actions RSE avec les fournisseurs - p170 D4.2.3 Gestion des achats durables et politique en la matière - p171	Le modèle d'affaires de Worldline - p14-15 Mesurer nos progrès et nos réalisations - p28-29 Éthique et chaîne de valeur - p54-55 L'intégrité de nos activités au cœur de Worldline et tout le long de notre chaîne de valeur - p56-57		
GRI 102-10	Modifications significatives de l'organisation et de sa chaîne d'approvisionnement	A61 Formation du Groupe - p16 B14 Paysage concurrentiel des prestataires de services de paiement - p38 D61 Périmètre du rapport - p198 G2 Gouvernement d'entreprise - p.337	Notre performance extra-financière intégrée - p. 20-21		
GRI 102-11	Principe de précaution ou approche préventive				
GRI 102-12	Initiatives externes	D11.3.2 Partenariats - p89 D1.2.1.3 Alignement sur la norme AA1000 - p92 D1.3.1.2 Cadre de la Global Reporting Initiative - p99 D3.5 WorkingConditions@Worldline - p148 D3.5.1 Respect des Droits de l'homme et du dialogue social - p148 D6.1.1 Exigences légales françaises en matière d'information pour les sociétés cotées - p198 D6.1.3 Global Reporting Initiative - p198	Placer la confiance au cœur de tout ce que nous faisons - 2nd de couverture Notre performance extra-financière intégrée - p. 20-21		
GRI 102-13	Adhésion à des associations	D2.2.2 Protection des données personnelles - p121 D3.5 WorkingConditions@Worldline - p148 D3.5.1 Respect des Droits de l'homme et du dialogue social - p148			
STRATEGIE					
GRI 102-14	Déclaration du décideur le plus haut placé	A3 Entretien avec Gilles Grapinet - p6	Edito de Gilles Grapinet - p3 Notre vision intégrée pour un business durable - p6-7 Feuilles de route pour une croissance durable - p18-19 Notre performance extra-financière intégrée - p. 20-21 Business - p30-31		
GRI 102-15	Principaux impacts, risques et opportunités	B13 Modèle d'affaire de Worldline - p35 D11.2.2 Synthèse du programme TRUST 2020 et réalisations 2018 - p82 D1.2.2 Gérer les risques extra-financiers de Worldline - p92 D1.2.3 Modèle d'affaire de Worldline - p98 D1.31 Evaluation de la matérialité et les quatre enjeux clés de Worldline - p. 98 D4.1.1.2 Risques spécifiques liés à l'éthique et à la chaîne de valeur - p164	Edito de Gilles Grapinet - p3 Notre vision intégrée pour un business durable - p6-7 Le modèle d'affaires de Worldline - p14-15 Evaluer et gérer nos risques - p. 24-25		

Eléments généraux d'information					
Standard GRI/ Information	Description du standard GRI	Référence dans le document de référence	Référence dans le rapport intégré	Objectifs de Développement durable des Nations Unies	Informations supplémentaires (omissions, vérification externe etc.)
ETHIQUE ET INTEGRITE					
GRI 102-16	Valeurs, principes, normes et règles de conduite	D4.1.1.2 Risques spécifiques liés à l'éthique et à la chaîne de valeur - p164 D4.1.2.1 Code d'éthique et politiques de Worldline pour prévenir les risques - p165 D4.1.2.3 Ancrer une culture de conformité grâce à des formations de sensibilisation et à une procédure d'alerte et d'enquêtes internes - p168 F5 Le contrôle interne - p.325	Notre vision intégrée pour un business durable - p6-7 Business - p30-31 Créer ensemble de la valeur sociale - p48-49 Bien-être et performances : deux notions indissociables - p52-53 Éthique et chaîne de valeur - p54-55 L'intégrité de nos activités au cœur de Worldline et tout le long de notre chaîne de valeur - p56-57		
GRI 102-17	Mécanismes de conseil et de gestion des préoccupations concernant les questions éthiques	D4.1.1.2 Risques spécifiques liés à l'éthique et à la chaîne de valeur - p164 D4.1.2.1 Code d'éthique et politiques de Worldline pour prévenir les risques - p165 D4.1.2.3 Ancrer une culture de conformité grâce à des formations de sensibilisation et à une procédure d'alerte et d'enquêtes internes - p168 F5 Le contrôle interne - p.325	Éthique et chaîne de valeur - p54-55 L'intégrité de nos activités au cœur de Worldline et tout le long de notre chaîne de valeur - p56-57		
GOVERNANCE					
GRI 102-18	Structure de gouvernance	A6.4 Direction et organisation - p.20 D11.2 Ambition RSE de Worldline - p81 G2 Gouvernement d'entreprise - p.337 G2.3 Composition et principes d'organisation du Conseil d'Administration - p.341	Notre gouvernance - p16-17		
GRI 102-19	Délégation de l'autorité	D11.2 Ambition RSE de Worldline - p81	Notre vision intégrée pour un business durable - p6-7 Notre performance extra-financière intégrée - p. 20-21		
GRI 102-20	Responsabilité de la direction en lien avec les enjeux économiques, environnementaux et sociaux	D11.2 Ambition RSE de Worldline - p81	Edito de Gilles Grapinet - p3 Notre vision intégrée pour un business durable - p6-7 Feuilles de route pour une croissance durable - p18-19		
GRI 102-21	Consultation des parties prenantes au sujet des enjeux économiques, environnementaux et sociaux	D11.2 Ambition RSE de Worldline - p81 D1.2.1.1 Créer de la valeur pour toutes les parties prenantes de Worldline - p90	Créer de la valeur pour notre écosystème - p10-11		
GRI 102-22	Composition de l'organe de gouvernance le plus élevé et de ses comités	A6.4 Direction et organisation - p.20 G2 Gouvernement d'entreprise - p.337 G2.2 Mode de Direction - p. 339 G2.3 Composition et principes d'organisation du Conseil d'Administration - p.341	Notre gouvernance - p16-17		
GRI 102-23	Présidence de l'organe de gouvernance le plus élevé	A6.4 Direction et organisation - p.20 G2.3 Composition et principes d'organisation du Conseil d'Administration - p.341	Message de Thierry Breton - p. 2 Notre gouvernance - p16-17		
GRI 102-24	Nomination et sélection des membres l'organe de gouvernance le plus élevé	G2 Gouvernement d'entreprise - p.337 G2.2 Mode de Direction - p. 339	Notre vision intégrée pour un business durable - p6-7 Notre gouvernance - p16-17 People - p46-47 Bien-être et performances : deux notions indissociables - p52-53		
GRI 102-25	Conflits d'intérêts	F5 Le contrôle interne - p.325 G2.2 Mode de Direction - p. 339			
GRI 102-26	Rôle de l'organe de gouvernance le plus élevé dans la définition de l'objet social, des valeurs et de la stratégie	D11.2 Ambition RSE de Worldline - p81 G2 Gouvernement d'entreprise - p.337 G2.2 Mode de Direction - p. 339	Edito de Gilles Grapinet - p3 Notre vision intégrée pour un business durable - p6-7 Notre gouvernance - p16-17		
GRI 102-27	Connaissance partagée de l'organe de gouvernance le plus élevé	D11.2 Ambition RSE de Worldline - p81 D1.2.1.1 Créer de la valeur pour toutes les parties prenantes de Worldline - p90	Notre performance extra-financière intégrée - p. 20-21		
GRI 102-28	Évaluation de la performance de l'organe de gouvernance le plus élevé	G2.6 Evaluation des travaux du Conseil d'Administration - p.364	Notre vision intégrée pour un business durable - p6-7 Notre gouvernance - p16-17		
GRI 102-29	Identification et gestion des impacts économiques, environnementaux et sociaux	D11.2 Ambition RSE de Worldline - p81 D1.2.2 Gérer les risques extra-financiers de Worldline - p92	Notre vision intégrée pour un business durable - p6-7 Le modèle d'affaires de Worldline - p14-15 Notre performance extra-financière intégrée - p. 20-21 Evaluer et gérer nos principaux risques - p24-25		
GRI 102-30	Efficacité des procédures de gestion des risques	D11.2 Ambition RSE de Worldline - p81			
GRI 102-31	Examen des enjeux économiques, environnementaux et sociaux	D11.2 Ambition RSE de Worldline - p81 D11.2.4 Contribution aux Objectifs de Développement Durable des Nations Unies - p85	Créer de la valeur pour notre écosystème - p10-11 Le modèle d'affaires de Worldline - p14-15 Notre performance extra-financière intégrée - p. 20-21		
GRI 102-32	Rôle de l'organe de gouvernance le plus élevé dans le reporting de développement durable	D11.2 Ambition RSE de Worldline - p81	Edito de Gilles Grapinet - p3 Lettre de certification du commissaire aux comptes - p.74		
GRI 102-33	Communication des préoccupations majeures	D4.1.2 Garantir la conformité juridique et éthique - p165 D4.1.2.3 Ancrer une culture de conformité grâce à des formations de sensibilisation et à une procédure d'alerte et d'enquêtes internes - p168 F5 Le contrôle interne - p.325			
GRI 102-34	Nature et nombre total de préoccupations majeures	D4.1.2 Garantir la conformité juridique et éthique - p165 F5 Le contrôle interne - p.325			
GRI 102-35	Politiques de rémunération	G3.1 Jetons de présence - p.367 G3.2 Rémunération des dirigeants mandataires sociaux de la Société - p.369			
GRI 102-36	Procédure de détermination de la rémunération	G2.5.2 Comité des Nominations et des Rémunérations - p.362 G3.1 Jetons de présence - p.367			
GRI 102-37	Implication des parties prenantes dans la rémunération	G2.5 Fonctionnement des Comités du Conseil d'Administration - p.359 G2.5.2 Comité des Nominations et des Rémunérations - p.362			
GRI 102-38	Ratio de rémunération totale annuelle				Raison de l'omission : Non applicable. La publication de la rémunération totale annuelle de la personne la mieux rémunérée dans chaque pays d'exploitation n'est pas une obligation légale, c'est la raison pour laquelle Worldline ne divulgue pas ces informations.

Éléments généraux d'information					
Standard GRI/ Information	Description du standard GRI	Référence dans le document de référence	Référence dans le rapport intégré	Objectifs de Développement durable des Nations Unies	Informations supplémentaires (omissions, vérification externe etc.)
GRI 102-39	Pourcentage d'augmentation du ratio de rémunération totale annuelle				Raison de l'omission : Non applicable. La publication de la rémunération totale annuelle de la personne la mieux rémunérée dans chaque pays d'exploitation n'est pas une obligation légale, c'est la raison pour laquelle Worldline ne divulgue pas ces informations.
IMPLICATION DES PARTIES PRENANTES					
GRI 102-40	Liste des groupes de parties prenantes	B13 Modèle d'affaire de Worldline - p.35 D1.211 L'analyse de matérialité et l'approche parties prenantes de Worldline - p.90 D1.212 Attentes des parties prenantes de Worldline - p.91 D1.2.3 Modèle d'affaire de Worldline - p.98	Créer de la valeur pour notre écosystème - p.10-11 Le modèle d'affaires de Worldline - p.14-15		
GRI 102-41	Accords de négociation collective	D.35 WorkingConditions@Worldline - p.148 D.35.11 Une culture de dialogue social permanent et efficace - p.148 D.35.13 Conventions collectives - p.149 D.36 Principaux indicateurs clés de performance relatifs aux ressources humaines - p.155			
GRI 102-42	Identification et sélection des parties prenantes	B13 Modèle d'affaire de Worldline - p.35 D1.211 L'analyse de matérialité et l'approche parties prenantes de Worldline - p.90 D1.212 Attentes des parties prenantes de Worldline - p.91 D1.2.3 Modèle d'affaire de Worldline - p.98	Créer de la valeur pour notre écosystème - p.10-11 Le modèle d'affaires de Worldline - p.14-15		
GRI 102-43	Approche de l'implication des parties prenantes	B13 Modèle d'affaire de Worldline - p.35 D1.211 L'analyse de matérialité et l'approche parties prenantes de Worldline - p.90 D1.212 Attentes des parties prenantes de Worldline - p.91 D1.2.3 Modèle d'affaire de Worldline - p.98 D.21 Répondre aux besoins et aux attentes des clients - p. 109 D.21.1 Innover pour anticiper les attentes des clients - p.109	Placer la confiance au cœur de tout ce que nous faisons - 2nd de couverture Créer de la valeur pour notre écosystème - p.10-11 Le modèle d'affaires de Worldline - p.14-15		
GRI 102-44	Enjeux et préoccupations majeurs soulevés	B13 Modèle d'affaire de Worldline - p.35 D1.212 Attentes des parties prenantes de Worldline - p.91 D1.2.3 Modèle d'affaire de Worldline - p.98 D.21 Principaux indicateurs clés de performance - p.105 D.21.5 Gérer les risques liés à l'activité et aux attentes du marché - p.112 D.35 WorkingConditions@Worldline - p.148 D.24 Principaux indicateurs clés de performance relatifs aux activités et à l'innovation - p.128	Créer de la valeur pour notre écosystème - p.10-11 Le modèle d'affaires de Worldline - p.14-15 Mesurer nos progrès et nos réalisations - p.28-29 Promouvoir un business durable grâce à des solutions innovantes - p.32-33 Avoir un impact positif sur nos communautés locales - p.58-59		
PROFIL DU RAPPORT					
GRI 102-45	Entités incluses dans les états financiers consolidés	A.61 Formation du Groupe - p.16 D.61 Périmètre du rapport - p.198 D.61.3 Global Reporting Initiative - p.198 E.13 Réconciliation du chiffre d'affaires et de la marge opérationnelle à périmètre et taux de change constant - p.217	Information pour les actionnaires - p.75		
GRI 102-46	Définition du contenu du rapport et des périmètres de l'enjeu	D1.211 L'analyse de matérialité et l'approche parties prenantes de Worldline - p.90 D1.312 Cadre de la Global Reporting Initiative - p.99 D.61.3 Global Reporting Initiative - p.198	Placer la confiance au cœur de tout ce que nous faisons - 2nd de couverture Créer de la valeur pour notre écosystème - p.10-11 Notre performance extra-financière intégrée - p. 20-21 Intégrer la RSE au cœur des activités et processus de l'entreprise à travers notre matrice de matérialité - p.20-21 Fixer des objectifs tangibles et ambitieux à travers le programme TRUST2020 - p.22-23		
GRI 102-47	Liste des enjeux pertinents	D1.211 L'analyse de matérialité et l'approche parties prenantes de Worldline - p.90	Créer de la valeur pour notre écosystème - p.10-11 Le modèle d'affaires de Worldline - p.14-15 Intégrer la RSE au cœur des activités et processus de l'entreprise à travers notre matrice de matérialité - p.20-21 Fixer des objectifs tangibles et ambitieux à travers le programme TRUST2020 - p.22-23		
GRI 102-48	Réaffirmation des informations	D.61 Périmètre du rapport - p.198	Placer la confiance au cœur de tout ce que nous faisons - 2nd de couverture		
GRI 102-49	Modifications relatives à la publication d'information	D1.313 Matrice de matérialité - p.99 D.214 Élargir le potentiel de nos offres grâce à des projets de partenariats stratégiques - p.114 D.61 Périmètre du rapport - p.198 E.13 Réconciliation du chiffre d'affaires et de la marge opérationnelle à périmètre et taux de change constant - p.217	Placer la confiance au cœur de tout ce que nous faisons - 2nd de couverture		
GRI 102-50	Période de déclaration	D.61 Périmètre du rapport - p.198 G1.31 Gouvernance, conventions réglementées - p.333	Placer la confiance au cœur de tout ce que nous faisons - 2nd de couverture		
GRI 102-51	Date du rapport le plus récent	D.61 Périmètre du rapport - p.198 G.31 Jetons de présence - p.367	Placer la confiance au cœur de tout ce que nous faisons - 2nd de couverture		
GRI 102-52	Cycle de publication d'information	D.61 Périmètre du rapport - p.198 G1.31 Gouvernance, conventions réglementées - p.333	Placer la confiance au cœur de tout ce que nous faisons - 2nd de couverture		
GRI 102-53	Point de contact pour les questions relatives au rapport	A.41 Responsable du Document de Référence - p.7	Information pour les actionnaires - p.75 Pour en savoir plus - 3ème de couverture		
GRI 102-54	Déclarations de publication d'information en conformité avec les normes GRI	D1.312 Cadre de la Global Reporting Initiative - p.99 D.61 Périmètre du rapport - p.198	Placer la confiance au cœur de tout ce que nous faisons - 2nd de couverture Index de contenu des standards GRI - p.66-73		
GRI 102-55	Index du contenu GRI	D.6.3 Rapport de l'un des commissaires aux comptes, en tant qu'organisme tiers indépendant, sur la déclaration consolidée de performance extra-financière figurant dans le rapport de gestion groupe - Exercice clos le 31 décembre 2018 - p.206	Index de contenu des standards GRI - p.66-73 Lettre de certification du commissaire aux comptes - p.74		
GRI 102-56	Vérification externe	D.61 Périmètre du rapport - p.198 D.6.3 Rapport de l'un des commissaires aux comptes, en tant qu'organisme tiers indépendant, sur la déclaration consolidée de performance extra-financière figurant dans le rapport de gestion groupe - Exercice clos le 31 décembre 2018 - p.206	Créer de la valeur pour notre écosystème - p.10-11 Index de contenu des standards GRI - p.66-73 Lettre de certification du commissaire aux comptes - p.74		

Éléments généraux d'information					
Standard GRI/ Information	Description du standard GRI	Référence dans le document de référence	Référence dans le rapport intégré	Objectifs de Développement durable des Nations Unies	Informations supplémentaires (omissions, vérification externe etc.)
ASPECTS MATÉRIELS : ECONOMIC, ENVIRONNEMENT ET SOCIAL					
ECONOMIQUE					
ASPECT MATÉRIEL : PERFORMANCE ECONOMIQUE 2016					
GRI 103 : Approche managériale 2016					
GRI 103-1	Explication de l'enjeu pertinent et de son périmètre	D1.11 Intégrer la RSE dans le secteur du numérique : tendances, défis et opportunités à l'ère du digital - p.80 D1.31.3 Matrice de matérialité - p.99 D.4.3 Développer une empreinte locale positive et responsable dans nos pays - p.175 D.61.3 Global Reporting Initiative - p.198			
GRI 103-2	L'approche managériale et ses composantes	D1.12 Ambition RSE de Worldline - p.81	Business - p.30-31 Ethique et chaîne de valeur - p.54-55		
GRI 103-3	Évaluation de l'approche managériale	D.61.4 Outils de reporting - p.200	Fixer des objectifs tangibles et ambitieux à travers le programme TRUST2020 - p.22-23		
GRI 201 : Performance économique 2016					
GRI 201-1	Valeur économique directe générée et distribuée	A1 Structure du chiffre d'affaires - p.4 B1.3 Modèle d'affaire de Worldline - p.35 D1.2.4 Contribution aux Objectifs de Développement Durable des Nations Unies - p.85 D1.2.3 Modèle d'affaire de Worldline - p.98 D.4.3 Développer une empreinte locale positive et responsable dans nos pays - p.175 D.4.4 Principaux indicateurs clés de performance relatifs à l'éthique et à la chaîne de valeur - p.177 E.4.2 Compte de résultat consolidé - p.234	Créer de la valeur pour notre écosystème - p.10-11 Le modèle d'affaires de Worldline - p.14-15 L'intégrité de nos activités au cœur de Worldline et tout le long de notre chaîne de valeur - p.56-57 Avoir un impact positif sur nos communautés locales - p.58-59		
GRI 201-2	Implications financières et autres risques et opportunités dus au changement climatique	D.2.4 Principaux indicateurs clés de performance relatifs aux activités et à l'innovation - p.128 D.4.4 Principaux indicateurs clés de performance relatifs à l'éthique et à la chaîne de valeur - p.177 D.5.1.2 Gérer les risques environnementaux - p.181	Évaluer et gérer nos principaux risques - p.24-25 Notre ambition N°1 : éco-efficacité pour lutter contre le changement climatique - p.62-63		
GRI 201-3	Obligations liées au régime à prestations déterminées et autres régimes de retraite	D.3.41 Politique en matière de rémunération et avantages sociaux - p.145 D.3.6 Principaux indicateurs clés de performance relatifs aux ressources humaines - p.155			
GRI 201-4	Aide financière publique	D.4.3 Développer une empreinte locale positive et responsable dans nos pays - p.175			
ASPECT MATÉRIEL : PRÉSENCE SUR LE MARCHÉ 2016					
GRI 103 : Approche managériale 2016					
GRI 103-1	Explication de l'enjeu pertinent et de son périmètre	D1.31.3 Matrice de matérialité - p.99 D.61.3 Global Reporting Initiative - p.198			
GRI 103-2	L'approche managériale et ses composantes	D1.12 Ambition RSE de Worldline - p.81 D.3.2.5 Garantir l'équité et l'efficacité grâce à la promotion de la diversité - p.138 D.3.4 Recognition@Worldline - p.145	People - p.46-47 Avoir un impact positif sur nos communautés locales - p.58-59		
GRI 103-3	Évaluation de l'approche managériale	D.61.4 Outils de reporting - p.200			
GRI 202 : Présence sur le marché 2016					
GRI 202-1	Ratios entre le salaire au premier échelon standard par genre comparé au salaire minimum local	D.3.4 Recognition@Worldline - p.145 D.3.41.1 Comparaison des salaires minimums - p.145 D.3.6 Principaux indicateurs clés de performance relatifs aux ressources humaines - p.155			
GRI 202-2	Part de cadres supérieurs recrutés dans la communauté locale	D.3.2.5 Garantir l'équité et l'efficacité grâce à la promotion de la diversité - p.138 D.3.6 Principaux indicateurs clés de performance relatifs aux ressources humaines - p.155	Créer ensemble de la valeur sociale - p.48-49		
ASPECTS MATÉRIELS : IMPACTS ECONOMIQUES INDIRECTS 2016					
GRI 103 : Approche managériale 2016					
GRI 103-1	Explication de l'enjeu pertinent et de son périmètre	D1.31.3 Matrice de matérialité - p.99 D.4.3 Développer une empreinte locale positive et responsable dans nos pays - p.175 D.61.3 Global Reporting Initiative - p.198			
GRI 103-2	L'approche managériale et ses composantes	D1.12 Ambition RSE de Worldline - p.81 D.2.3 Contribution des offres durables de Worldline aux défis RSE des clients - p.123 D.4.2 L'éthique au sein de la chaîne d'approvisionnement - p.169	Business - p.30-31		
GRI 103-3	Évaluation de l'approche managériale	D.61.4 Outils de reporting - p.200			
GRI 203 : Impacts économiques indirects 2016					
GRI 203-1	Investissements dans les infrastructures et mécénat	D.2.13 Mettre en place un environnement de confiance pour nos clients grâce à la conformité - p.113 D.2.14 Élargir le potentiel de nos offres grâce à des projets de partenariats stratégiques - p.114 D.2.3 Contribution des offres durables de Worldline aux défis RSE des clients - p.123 D.2.4 Principaux indicateurs clés de performance relatifs aux activités et à l'innovation - p.128 D.4.3 Développer une empreinte locale positive et responsable dans nos pays - p.175	Promouvoir un business durable en garantissant la confiance - p.44-45 Ethique et chaîne de valeur - p.54-55 L'intégrité de nos activités au cœur de Worldline et tout le long de notre chaîne de valeur - p.56-57 Avoir un impact positif sur nos communautés locales - p.58-59		
GRI 203-2	Impacts économiques indirects significatifs	D.4.2.3 Promouvoir le développement durable et les performances RSE auprès des fournisseurs - p.172 D.4.3 Développer une empreinte locale positive et responsable dans nos pays - p.175	Créer de la valeur pour notre écosystème - p.10-11 L'intégrité de nos activités au cœur de Worldline et tout le long de notre chaîne de valeur - p.56-57		
ASPECTS MATÉRIELS : PRATIQUES D'ACHATS 2016					
GRI 103 : Approche managériale 2016					
GRI 103-1	Explication de l'enjeu pertinent et de son périmètre	D1.31.3 Matrice de matérialité - p.99 D.4.2 L'éthique au sein de la chaîne d'approvisionnement - p.169 D.61.3 Global Reporting Initiative - p.198			
GRI 103-2	L'approche managériale et ses composantes	D1.12 Ambition RSE de Worldline - p.81 D.4.2.3 Le développement durable comme critère de sélection et de qualification des fournisseurs - p.171 D.4.2.3 Promouvoir le développement durable et les performances RSE auprès des fournisseurs - p.172 D.4.2.3 Garantir une chaîne de valeur durable pour les fournisseurs de paiement - p.174	Ethique et chaîne de valeur - p.54-55 Sensibiliser à l'environnement l'ensemble de nos parties prenantes - p.64		
GRI 103-3	Évaluation de l'approche managériale	D.61.4 Outils de reporting - p.200			

Eléments généraux d'information					
Standard GRI/ Information	Description du standard GRI	Référence dans le document de référence	Référence dans le rapport intégré	Objectifs de Développement durable des Nations Unies	Informations supplémentaires (omissions, vérification externe etc.)
GRI 204 : Pratiques d'achats 2016					
GRI 204-1	Part de dépenses auprès de fournisseurs locaux	D1.4 Principaux indicateurs clés de performance - p105 D4.2.3.1 Le développement durable comme critère de sélection et de qualification des fournisseurs - p171 D4.2.3.2 Promouvoir le développement durable et les performances RSE auprès des fournisseurs - p172 D4.4 Principaux indicateurs clés de performance relatifs à l'éthique et à la chaîne de valeur - p177	Mesurer nos progrès et nos réalisations - p. 28-29 L'intégrité de nos activités au cœur de Worldline et tout le long de notre chaîne de valeur - p.56-57		
ASPECT MATERIEL : LUTTE CONTRE LA CORRUPTION 2016					
GRI 103 : Approche managériale 2016					
GRI 103-1	Explication de l'enjeu pertinent et de son périmètre	D1.3.13 Matrice de matérialité - p99 D4.1 L'excellence éthique au sein de Worldline - p163 D6.1.3 Global Reporting Initiative - p198			
GRI 103-2	L'approche managériale et ses composantes	D1.1.2 Ambition RSE de Worldline - p81 D4.1.2.2 Une meilleure gouvernance et un meilleur suivi pour la conformité - p167 D4.1.2.3 Ancrer une culture de conformité grâce à des formations de sensibilisation et à une procédure d'alerte et d'enquêtes internes - p168	Ethique et chaîne de valeur - p.54-55		
GRI 103-3	Evaluation de l'approche managériale	D6.1.4 Outils de reporting - p.200			
GRI 205 : Lutte contre la corruption 2016					
GRI 205-1	Activités évaluées en termes de risque lié à la corruption	D4.2 L'éthique au sein de la chaîne d'approvisionnement - p169 D4.2.3.3 Evaluation RSE des fournisseurs - p173	Evaluer et gérer nos principaux risques - p.24-25 Ethique et chaîne de valeur - p.54-55 L'intégrité de nos activités au cœur de Worldline et tout le long de notre chaîne de valeur - p.56-57		
GRI 205-2	Communication et formation relatives aux politiques et procédures de lutte contre la corruption	D1.4 Principaux indicateurs clés de performance - p105 D4.1.2.1 Code d'éthique et politiques de Worldline pour prévenir les risques - p165 D4.1.2.3 Ancrer une culture de conformité grâce à des formations de sensibilisation et à une procédure d'alerte et d'enquêtes internes - p168 D4.4 Principaux indicateurs clés de performance relatifs à l'éthique et à la chaîne de valeur - p177	Mesurer nos progrès et nos réalisations - p. 28-29 L'intégrité de nos activités au cœur de Worldline et tout le long de notre chaîne de valeur - p.56-57		
GRI 205-3	Cas avérés de corruption et mesures prises	D4.1.1.1 Gouvernance de la conformité et gestion des risques au sein du groupe Atos et de Worldline - p163 D4.1.2 Garantir la conformité juridique et éthique - p165 D4.1.2.2 Une meilleure gouvernance et un meilleur suivi pour la conformité - p167 D4.4 Principaux indicateurs clés de performance relatifs à l'éthique et à la chaîne de valeur - p177			
ENVIRONNEMENT					
ASPECT MATERIEL : ENERGIE 2016					
GRI 103 : Approche managériale 2016					
GRI 103-1	Explication de l'enjeu pertinent et de son périmètre	D1.3.13 Matrice de matérialité - p99 D5.1 Ambition, gouvernance et enjeux sur le plan environnemental - p180 D6.1.3 Global Reporting Initiative - p198			
GRI 103-2	L'approche managériale et ses composantes	D1.1.2 Ambition RSE de Worldline - p81 D5.1 Ambition, gouvernance et enjeux sur le plan environnemental - p180 D5.1.1 La lutte contre le changement climatique comme principale ambition - p180 D5.1.3.1 Périmètre de l'initiative Green IT@Worldline - p182 D5.1.3.2 Gouvernance et politiques - p183 D5.1.3.3 Système de Management Environnementale (SME) et audit énergétique - p184	Environnement - p60-61		
GRI 103-3	Evaluation de l'approche managériale	D5.1 Ambition, gouvernance et enjeux sur le plan environnemental - p180 D5.1.3.3 Système de Management Environnementale (SME) et audit énergétique - p184 D6.1.4 Outils de reporting - p.200	Notre ambition N°1 : l'éco-efficacité pour lutter contre le changement climatique - p62-63		
GRI 302 : Energie 2016					
GRI 302-1	Consommation énergétique au sein de l'organisation	D1.4 Principaux indicateurs clés de performance - p105 D5.2.1.3 Accroître notre approvisionnement en énergies renouvelables - p187 D5.2.2 Des bureaux écoresponsables - p187 D5.3 Principaux indicateurs clés de performance relatifs à l'environnement - p193	Mesurer nos progrès et nos réalisations - p. 28-29 Environnement - p60-61 Notre ambition N°1 : l'éco-efficacité pour lutter contre le changement climatique - p62-63		
GRI 302-2	Consommation énergétique en dehors de l'organisation	D5.2.2 Des bureaux écoresponsables - p187 D5.2.5 Déplacements professionnels : encourager la mobilité durable - p191 D5.3 Principaux indicateurs clés de performance relatifs à l'environnement - p193	Environnement - p60-61 Notre ambition N°1 : l'éco-efficacité pour lutter contre le changement climatique - p62-63 Sensibiliser à l'environnement l'ensemble de nos parties prenantes - p64		
GRI 302-3	Intensité énergétique	D1.4 Principaux indicateurs clés de performance - p105 D5.2.1.3 Accroître notre approvisionnement en énergies renouvelables - p187 D5.2.2 Des bureaux écoresponsables - p187 D5.3 Principaux indicateurs clés de performance relatifs à l'environnement - p193	Mesurer nos progrès et nos réalisations - p. 28-29 Environnement - p60-61 Notre ambition N°1 : l'éco-efficacité pour lutter contre le changement climatique - p62-63		
GRI 302-4	Réduction de la consommation énergétique	D5.2 Des actions concrètes pour réduire notre empreinte environnementale - p184 D5.2.1.3 Accroître notre approvisionnement en énergies renouvelables - p187 D5.2.2 Des bureaux écoresponsables - p187 D5.3 Principaux indicateurs clés de performance relatifs à l'environnement - p193	Environnement - p60-61 Notre ambition N°1 : l'éco-efficacité pour lutter contre le changement climatique - p62-63		
GRI 302-5	Réduction des besoins énergétiques des produits et des services	D5.2.2 Des bureaux écoresponsables - p187 D5.2.3 Initiatives en matière d'efficacité énergétique dans les data-centers - p189 D5.2.3.1 Efficacité énergétique - p189	Environnement - p60-61 Notre ambition N°1 : l'éco-efficacité pour lutter contre le changement climatique - p62-63		
ASPECT MATERIEL : EMISSIONS 2016					
GRI 103 : Approche managériale 2016					
GRI 103-1	Explication de l'enjeu pertinent et de son périmètre	D1.3.13 Matrice de matérialité - p99 D5.1 Ambition, gouvernance et enjeux sur le plan environnemental - p180 D6.1.3 Global Reporting Initiative - p198	Sensibiliser à l'environnement l'ensemble de nos parties prenantes - p64		

Eléments généraux d'information					
Standard GRI/ Information	Description du standard GRI	Référence dans le document de référence	Référence dans le rapport intégré	Objectifs de Développement durable des Nations Unies	Informations supplémentaires (omissions, vérification externe etc.)
GRI 103-2	L'approche managériale et ses composantes	D1.1.2 Ambition RSE de Worldline - p81 D5.1 Ambition, gouvernance et enjeux sur le plan environnemental - p180 D5.1.1 La lutte contre le changement climatique comme principale ambition - p180 D5.1.3.1 Périmètre de l'initiative Green IT@Worldline - p182 D5.1.3.2 Gouvernance et politiques - p183 D5.1.3.3 Système de Management Environnementale (SME) et audit énergétique - p184 D5.2.5 Déplacements professionnels : encourager la mobilité durable - p191	Environnement - p60-61 Sensibiliser à l'environnement l'ensemble de nos parties prenantes - p64		
GRI 103-3	Evaluation de l'approche managériale	D5.1 Ambition, gouvernance et enjeux sur le plan environnemental - p180 D6.1.4 Outils de reporting - p.200	Notre ambition N°1 : l'éco-efficacité pour lutter contre le changement climatique - p62-63		
GRI 305 : Emissions 2016					
GRI 305-1	Émissions directes de GES (portée 1)	D5.2.1.1 Réduire notre empreinte carbone - p184 D5.3 Principaux indicateurs clés de performance relatifs à l'environnement - p193			
GRI 305-2	Émissions indirectes de GES (portée 2)	D5.2.1.1 Réduire notre empreinte carbone - p184 D5.3 Principaux indicateurs clés de performance relatifs à l'environnement - p193			
GRI 305-3	Autres émissions indirectes de GES (portée 3)	D5.2.1.1 Réduire notre empreinte carbone - p184 D5.3 Principaux indicateurs clés de performance relatifs à l'environnement - p193			
GRI 305-4	Intensité des émissions de GES	D1.4 Principaux indicateurs clés de performance - p105 D5.2.1.1 Réduire notre empreinte carbone - p184 D5.3 Principaux indicateurs clés de performance relatifs à l'environnement - p193	Mesurer nos progrès et nos réalisations - p. 28-29 Environnement - p60-61		
GRI 305-5	Réduction des émissions de GES	D5.1.2 Gérer les risques environnementaux - p181 D5.2 Des actions concrètes pour réduire notre empreinte environnementale - p184 D5.2.1.3 Accroître notre approvisionnement en énergies renouvelables - p187 D5.2.5 Déplacements professionnels : encourager la mobilité durable - p191 D5.3 Principaux indicateurs clés de performance relatifs à l'environnement - p193	Environnement - p60-61 Notre ambition N°1 : l'éco-efficacité pour lutter contre le changement climatique - p62-63 Sensibiliser à l'environnement l'ensemble de nos parties prenantes - p64		
GRI 305-6	Emissions de substances appauvrissant la couche d'ozone (SACO)	D5.2.1.1 Réduire notre empreinte carbone - p184 D5.2.2.4 Initiatives en faveur de la biodiversité - p188			
GRI 305-7	Emissions d'oxydes d'azote (NOx), d'oxydes de soufre (SOx) et autres émissions atmosphériques significatives	D5.2.1.1 Réduire notre empreinte carbone - p184 D5.2.2.4 Initiatives en faveur de la biodiversité - p188			
SOCIAL					
ASPECT MATERIEL : EMPLOI 2016					
GRI 103 : Approche managériale 2016					
GRI 103-1	Explication de l'enjeu pertinent et de son périmètre	D1.3.13 Matrice de matérialité - p99 D6.1.3 Global Reporting Initiative - p198			
GRI 103-2	L'approche managériale et ses composantes	D1.1.2 Ambition RSE de Worldline - p81 D3.2.1 La stratégie de recrutement de talents de Worldline - p134 F.3.2 Le personnel - p.320	People - p46-47		
GRI 103-3	Evaluation de l'approche managériale	D6.1.4 Outils de reporting - p.200			
GRI 401 : Emploi 2016					
GRI 401-1	Recrutement de nouveaux employés et rotation du personnel	D3.2.1 La stratégie de recrutement de talents de Worldline - p134 D3.2.5.1 Objectif 1 : Promotion de l'égalité hommes/femmes - p138 D3.6 Principaux indicateurs clés de performance relatifs aux ressources humaines - p155	Créer ensemble de la valeur sociale - p48-49		
GRI 401-2	Avantages accordés aux salariés à temps plein et non aux employés temporaires ou à temps partiel	D3.4 Recognition@Worldline - p145 D3.4.1.2 Couverture des soins de santé, prestations en cas de décès et d'invalidité - p145 D3.6 Principaux indicateurs clés de performance relatifs aux ressources humaines - p155	People - p46-47 Construire sa carrière au sein de l'aventure Worldline - p50-51 Bien-être et performances : deux notions indissociables - p52-53		
GRI 401-3	Congé parental				L'information de cet indicateur n'est actuellement pas disponible. Le déploiement est en cours et sera pris en charge par l'équipe RH. Ces informations seront disponibles et divulguées lors de l'exercice 2018.
ASPECT MATERIEL : SANTÉ ET SECURITE AU TRAVAIL 2016					
GRI 103 : Approche managériale 2016					
GRI 103-1	Explication de l'enjeu pertinent et de son périmètre	D6.1.3 Global Reporting Initiative - p198			
GRI 103-2	L'approche managériale et ses composantes	D3.5 WorkingConditions@Worldline - p148	People - p46-47 Construire sa carrière au sein de l'aventure Worldline - p50-51 Bien-être et performances : deux notions indissociables - p52-53		
GRI 103-3	Evaluation de l'approche managériale	D6.1.4 Outils de reporting - p.200			
GRI 403 : Santé et Sécurité au travail 2016					
GRI 403-1	Représentation des travailleurs dans des comités de santé et sécurité officiels impliquant à la fois les travailleurs et la direction	D3.5.1.3 Conventions collectives - p149 D3.5.2 Conditions de travail et politiques en matière de santé et sécurité - p150			

Eléments généraux d'information					
Standard GRI/ Information	Description du standard GRI	Référence dans le document de référence	Référence dans le rapport intégré	Objectifs de Développement durable des Nations Unies	Informations supplémentaires (omissions, vérification externe etc.)
GRI 403-2	Types d'accidents du travail et taux d'accidents du travail, de maladies professionnelles, de journées perdues, d'absentéisme et nombre de décès liés au travail	D3.5 WorkingConditions@Worldline - p.148 D3.5.2 Conditions de travail et politiques en matière de santé et sécurité - p.150 D3.5.2.1 Des conditions de travail adaptées - p.150 D3.6 Principaux indicateurs clés de performance relatifs aux ressources humaines - p.155	Mesurer nos progrès et nos réalisations - p. 28-29 People - p.46-47		
GRI 403-3	Travailleurs chez lesquels le taux d'incidence et le risque de maladies professionnelles sont élevés	D3.5.2 Conditions de travail et politiques en matière de santé et sécurité - p.150			
GRI 403-4	Questions de santé et de sécurité faisant l'objet d'accords formalisés avec les syndicats	D3.5.1.3 Conventions collectives - p.149 D3.5.2 Conditions de travail et politiques en matière de santé et sécurité - p.150			
ASPECT MATERIEL : FORMATION ET EDUCATION 2016					
GRI 103 : Approche managériale 2016					
GRI 103-1	Explication de l'enjeu pertinent et de son périmètre	D1.3.1.3 Matrice de matérialité - p.99 D6.1.3 Global Reporting Initiative - p.198			
GRI 103-2	L'approche managériale et ses composantes	D1.1.2 Ambition RSE de Worldline - p.81 D3.2.2 Approche de Worldline en matière de développement des collaborateurs - p.135 D3.2.3 L'approche de Worldline en matière de gestion de carrières - p.136 D3.2.4 L'approche de Worldline en matière de développement des talents - p.137 D3.3 Le développement des compétences au sein de Worldline - learning@worldline - p.142			
GRI 103-3	Evaluation de l'approche managériale	D6.1.4 Outils de reporting - p.200			
GRI 404 : Formation et éducation 2016					
GRI 404-1	Nombre moyen d'heures de formation par an par employé	D1.4 Principaux indicateurs clés de performance - p.105 D3.3 Le développement des compétences au sein de Worldline - learning@worldline - p.142 D3.3.2 Autres programmes de formation proposés - p.144 D3.6 Principaux indicateurs clés de performance relatifs aux ressources humaines - p.155	Mesurer nos progrès et nos réalisations - p. 28-29 Construire sa carrière au sein de l'aventure Worldline - p.50-51		
GRI 404-2	Programmes de mise à niveau des compétences des employés et programmes d'aide à la transition	D3.2 Mon évolution de carrière au sein de Worldline : Growing@worldline - p.133 D3.6 Principaux indicateurs clés de performance relatifs aux ressources humaines - p.155	People - p.46-47 Construire sa carrière au sein de l'aventure Worldline - p.50-51		
GRI 404-3	Pourcentage d'employés bénéficiant de revues de performance et d'évolution de carrière	D1.4 Principaux indicateurs clés de performance - p.105 D3.2 Mon évolution de carrière au sein de Worldline : Growing@worldline - p.133 D3.3 Le développement des compétences au sein de Worldline - learning@worldline - p.142 D3.6 Principaux indicateurs clés de performance relatifs aux ressources humaines - p.155	Mesurer nos progrès et nos réalisations - p. 28-29 Construire sa carrière au sein de l'aventure Worldline - p.50-51		
ASPECT MATERIEL : DIVERSITE ET EGALITE DES CHANCES 2016					
GRI 103 : Approche managériale 2016					
GRI 103-1	Explication de l'enjeu pertinent et de son périmètre	D1.3.1.3 Matrice de matérialité - p.99 D6.1.3 Global Reporting Initiative - p.198			
GRI 103-2	L'approche managériale et ses composantes	D1.1.2 Ambition RSE de Worldline - p.81 D3.2.5 Garantir l'équité et l'efficacité grâce à la promotion de la diversité - p.138	People - p.46-47		
GRI 103-3	Evaluation de l'approche managériale	D3.2.5.1 Objectif 1 : Promotion de l'égalité hommes/femmes - p.138 D6.1.4 Outils de reporting - p.200	Bien-être et performances : deux notions indissociables - p.52-53		
GRI 405 : Diversité et égalité des chances 2016					
GRI 405-1	Diversité des organes de gouvernance et des employés	D1.4 Principaux indicateurs clés de performance - p.105 D3.2.5 Garantir l'équité et l'efficacité grâce à la promotion de la diversité - p.138 D3.2.5.1 Objectif 1 : Promotion de l'égalité hommes/femmes - p.138 D3.2.5.2 Objectif 2 : Prendre en compte les personnes en situation de handicap - p.141 D3.6 Principaux indicateurs clés de performance relatifs aux ressources humaines - p.155	Mesurer nos progrès et nos réalisations - p. 28-29 Bien-être et performances : deux notions indissociables - p.52-53		
GRI 405-2	Ratio du salaire de base et de la rémunération des femmes et des hommes	D3.2.5 Garantir l'équité et l'efficacité grâce à la promotion de la diversité - p.138 D3.6 Principaux indicateurs clés de performance relatifs aux ressources humaines - p.155			
ASPECT MATERIEL : CONFIDENTIALITE DES DONNEES CLIENTS 2016					
GRI 103 : Approche managériale 2016					
GRI 103-1	Explication de l'enjeu pertinent et de son périmètre	D1.3.1.3 Matrice de matérialité - p.99 D2.2.2 Protection des données personnelles - p.121 D6.1.3 Global Reporting Initiative - p.198	La protection des données au cœur de l'activité de Worldline - p.45		
GRI 103-2	L'approche managériale et ses composantes	D1.1.2 Ambition RSE de Worldline - p.81	Business - p.30-31 Ethique et chaîne de valeur - p.54-45		
GRI 103-3	Evaluation de l'approche managériale	D6.1.4 Outils de reporting - p.200			
GRI 418 : Confidentialité des données clients 2016					
GRI 418-1	Plaintes fondées relatives à l'atteinte à la confidentialité des données des clients et aux pertes de données des clients	D1.4 Principaux indicateurs clés de performance - p.105 D2.2.1 Assurer la sécurité grâce à un système informatique robuste et de qualité - p.116 D2.2.2 Politique et procédures de protection des données personnelles - p.122 D2.4 Principaux indicateurs clés de performance relatifs aux activités et à l'innovation - p.128	Mesurer nos progrès et nos réalisations - p. 28-29		
ASPECT MATERIEL : CONFORMITE SOCIO-ECONOMIQUE 2016					
GRI 103 : Approche managériale 2016					
GRI 103-1	Explication de l'enjeu pertinent et de son périmètre	D1.3.1.3 Matrice de matérialité - p.99 D4.1 L'excellence éthique au sein de Worldline - p.163			
GRI 103-2	L'approche managériale et ses composantes	D1.1.2 Ambition RSE de Worldline - p.81	Business - p.30-31 Ethique et chaîne de valeur - p.54-45 Sensibiliser à l'environnement l'ensemble de nos parties-prenantes - p.64		
GRI 103-3	Evaluation de l'approche managériale				

Eléments généraux d'information					
Standard GRI/ Information	Description du standard GRI	Référence dans le document de référence	Référence dans le rapport intégré	Objectifs de Développement durable des Nations Unies	Informations supplémentaires (omissions, vérification externe etc.)
GRI 419 : Conformité socio-économique 2016					
GRI 419-1	Non-conformité à la législation et aux réglementations sociales et économiques	D1.4 Principaux indicateurs clés de performance - p.105 D4.1 L'excellence éthique au sein de Worldline - p.163 D4.1.1 Gouvernance de la conformité et gestion des risques au sein du groupe Atos et de Worldline - p.163 D4.1.2 Garantir la conformité juridique et éthique - p.165 D5 Réduire notre empreinte environnementale grâce à nos opérations éco-efficaces - p.180 D5.1.3.3 Système de Management Environnementale (SME) et audit énergétique - p.184	Mesurer nos progrès et nos réalisations - p. 28-29 L'intégrité de nos activités au cœur de Worldline et tout le long de notre chaîne de valeur - p.56-57 Notre ambition N°1 : éco-efficacité pour lutter contre le changement climatique - p.62		
INFORMATIONS SPECIFIQUES AU SECTEUR 2016					
GRI 103 : Approche managériale 2016					
GRI 103-1	Explication de l'enjeu pertinent et de son périmètre	D1.2.1.1 L'analyse de matérialité et l'approche parties prenantes de Worldline - p.90 D1.2.1.2 Attentes des parties prenantes de Worldline - p.91 D6.1 Périmètre du rapport - p.198 D6.1.3 Global Reporting Initiative - p.198 D6.2 Méthodologie des indicateurs publiés - p.200			
GRI 103-2	L'approche managériale et ses composantes	D1.2.1 Créer de la valeur pour toutes les parties prenantes de Worldline - p.90 D1.3.1 Evaluation de la matérialité et les quatre enjeux clés de Worldline - p.98 D1.3.2 Les quatre enjeux clés - p.101 D6.2 Méthodologie des indicateurs publiés - p.200			
GRI 103-3	Evaluation de l'approche managériale	D1.2.1.3 Alignement sur la norme AA1000 - p.92 D1.3.1.2 Cadre de la Global Reporting Initiative - p.99 D1.3.3 Cadre de conformité et exigences en matière de divulgation d'informations pour les entreprises cotées en bourse - p.102	Créer de la valeur pour notre écosystème - p. 10-11		
INFORMATIONS SPECIFIQUES AU SECTEUR 2016					
WL1	Taux de disponibilité des services	D1.4 Principaux indicateurs clés de performance - p.105 D2.2.1.3 Fournir une infrastructure informatique robuste et fiable - p.119 D3.5 WorkingConditions@Worldline - p.148 D2.4 Principaux indicateurs clés de performance relatifs aux activités et à l'innovation - p.128	Mesurer nos progrès et nos réalisations - p. 28-29 Business - p.30-31		
WL2	Innovation	D1.4 Principaux indicateurs clés de performance - p.105 D2.1.1 Innover pour anticiper les attentes des clients - p.109 D2.4 Principaux indicateurs clés de performance relatifs aux activités et à l'innovation - p.128	Mesurer nos progrès et nos réalisations - p. 28-29 Business - p.30-31 Promouvoir un business durable grâce à des solutions innovantes - p.32-33		
WL3	Nombre d'incidents de sécurité	D1.3.1.3 Matrice de matérialité - p.99 D1.4 Principaux indicateurs clés de performance - p.105 D2.4 Principaux indicateurs clés de performance relatifs aux activités et à l'innovation - p.128	Mesurer nos progrès et nos réalisations - p. 28-29 Promouvoir un business durable en garantissant la confiance - p.44		
WL4	Prise en compte des attentes des collaborateurs	D3.5 WorkingConditions@Worldline - p.148 D3.5.3.1 Prise en compte des attentes des collaborateurs - p.152	Measuring our progress and achievements - p.28-29 People - p.46-47		
WL5	Plan d'actionnariat salarial	D1.4 Principaux indicateurs clés de performance - p.105 D3.4 Recognition@Worldline - p.145 D3.6 Principaux indicateurs clés de performance relatifs aux ressources humaines - p.155	Mesurer nos progrès et nos réalisations - p. 28-29		
WL6	Recrutement	D1.4 Principaux indicateurs clés de performance - p.105 D3.1.2 Gestion des risques liés aux Ressources Humaines - p.132 D3.2.1 La stratégie de recrutement de talents de Worldline - p.134 D3.6 Principaux indicateurs clés de performance relatifs aux ressources humaines - p.155	Mesurer nos progrès et nos réalisations - p. 28-29		
WL7	Egalité Hommes/Femmes	D1.4 Principaux indicateurs clés de performance - p.105 D3.2.5.1 Objectif 1 : Promotion de l'égalité hommes/femmes - p.138 D3.6 Principaux indicateurs clés de performance relatifs aux ressources humaines - p.155	Mesurer nos progrès et nos réalisations - p. 28-29 Bien-être et performances : deux notions indissociables - p.52-53		
WL8	Nombre d'ateliers d'innovation	D1.4 Principaux indicateurs clés de performance - p.105 D2.1.1 Innover pour anticiper les attentes des clients - p.109 D2.4 Principaux indicateurs clés de performance relatifs aux activités et à l'innovation - p.128	Mesurer nos progrès et nos réalisations - p. 28-29 Promouvoir un business durable grâce à des solutions innovantes - p.32-33 Nos offres durables - p.36-37 Services marchands - p.38-39 Services financiers - p.40-41 Services de mobilité et de transactions en ligne - p.42-43		
AO2	Prise en compte des attentes des collaborateurs	D1.4 Principaux indicateurs clés de performance - p.105 D3.5 WorkingConditions@worldline - p.141 D3.5.3.1 Prise en compte des attentes des collaborateurs - p.152 D3.6 Principaux indicateurs clés de performance relatifs aux ressources humaines - p.155	Mesurer nos progrès et nos réalisations - p. 28-29 Bien-être et performances : deux notions indissociables - p.52-53		
AO6	Collaboration intergénérationnelle	D1.4 Principaux indicateurs clés de performance - p.105 D3.6 Principaux indicateurs clés de performance relatifs aux ressources humaines - p.155	Mesurer nos progrès et nos réalisations - p. 28-29 Construire sa carrière au sein de l'aventure Worldline - p.50-51		
AO7	Innovation en faveur du développement durable	D1.3.2 Les quatre enjeux clés - p.101 D2.3 Contribution des offres durables de Worldline aux défis RSE des clients - p.123 D2.3.1 Créer de la valeur RSE pour les clients et contribuer aux ODD grâce à nos offres - p.123 D2.4 Principaux indicateurs clés de performance relatifs aux activités et à l'innovation - p.128	Nos offres durables - p.36-37 Services marchands - p.38-39 Services financiers - p.40-41 Services de mobilité et de transactions en ligne - p.42-43		
AO11	Outils digitaux collaboratifs	D1.4 Principaux indicateurs clés de performance - p.105 D3.5.1.4 Collaboration sociale et partage des connaissances - p.149 D3.6 Principaux indicateurs clés de performance relatifs aux ressources humaines - p.155	Mesurer nos progrès et nos réalisations - p. 28-29		
AO14	Certification ISO 14001	D1.4 Principaux indicateurs clés de performance - p.105 D5.1.3.3 Système de Management Environnementale (SME) et audit énergétique - p.184 D5.3 Principaux indicateurs clés de performance relatifs à l'environnement - p.193	Mesurer nos progrès et nos réalisations - p. 28-29 Notre ambition N°1 : éco-efficacité pour lutter contre le changement climatique - p.62		
AO16	Absentéisme	D1.4 Principaux indicateurs clés de performance - p.105 D3.5.2 Conditions de travail et politiques en matière de santé et sécurité - p.150 D3.6 Principaux indicateurs clés de performance relatifs aux ressources humaines - p.155			
AO17	Evaluation de la performance RSE des fournisseurs	D1.4 Principaux indicateurs clés de performance - p.105 D4.2.3.2 Promouvoir le développement durable et les performances RSE auprès des fournisseurs - p.172 D4.2.3.3 Evaluation RSE des fournisseurs - p.173 D4.4 Principaux indicateurs clés de performance relatifs à l'éthique et à la chaîne de valeur - p.177	Mesurer nos progrès et nos réalisations - p. 28-29 Ethique et chaîne de valeur - p.54-55 L'intégrité de nos activités au cœur de Worldline et tout le long de notre chaîne de valeur - p.56-57		
AO19	Méthodologie de reporting	D5.2.2.2 Economie circulaire et gestion des déchets - p.187 D5.2.4.2 L'économie circulaire appliquée au cycle de vie des terminaux - p.191 D5.3 Principaux indicateurs clés de performance relatifs à l'environnement - p.193			

LETTRE DE CERTIFICATION DU COMMISSAIRE AUX COMPTES

Rapport d'assurance modérée de l'un des Commissaires aux comptes portant sur les informations sociales, environnementales et sociétales présentées dans le Rapport Intégré.

Exercice clos le 31 décembre 2018

AL'ATTENTION DE LA DIRECTION GÉNÉRALE DE WORLDLINE SA

A la suite de la demande qui nous a été faite et en notre qualité de Commissaire aux comptes de la société WORLDLINE SA, nous vous présentons notre rapport d'assurance modérée portant sur les informations sociales, environnementales et sociétales présentées dans le Rapport Intégré aux pages 1 à 77 (les « Informations RSE »).

RESPONSABILITÉ DE LA SOCIÉTÉ

Ces informations ont été préparées sous la responsabilité de la Direction de la Responsabilité Sociétale en liaison avec la Direction des Ressources Humaines, conformément aux protocoles internes de mesure et de reporting utilisés par WORLDLINE SA (« les Référentiels ») disponibles au siège de la société auprès de ces Directions.

Comme indiqué dans le Rapport Intégré, WORLDLINE SA s'appuie sur les guides publiés par la GRI (Global Reporting Initiative) « Comprehensive option » et sur la norme AA1000 AP (2018) pour identifier ses principaux enjeux de responsabilité d'entreprise et sélectionner les indicateurs (ICP, « Indicateurs clés de performance ») à utiliser pour gérer ces enjeux en interne et communiquer en externe.

INDÉPENDANCE ET CONTRÔLE QUALITÉ

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 DU COMMISSAIRE AUX COMPTES

Il nous appartient, sur la base de nos travaux, d'exprimer une conclusion d'assurance modérée sur le fait que les informations sociales, environnementales et sociétales présentées dans le Rapport Intégré, prises dans leur ensemble, sont présentées, dans tous leurs aspects significatifs, de manière sincère conformément aux Référentiels.


Nous avons fait appel, pour nous assister dans la réalisation de nos travaux, à nos experts en matière de responsabilité sociétale de l'entreprise.

Nous avons conduit les travaux décrits ci-après selon la doctrine professionnelle de la Compagnie nationale des commissaires aux comptes relative à cette intervention et à la norme internationale ISAE 3000¹.

Nature et étendue des travaux

Nous avons mené des 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 des Référentiels au regard de leur pertinence, leur exhaustivité, leur neutralité, leur caractère compréhensible et leur fiabilité, 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 sélectionnées.

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 et identifiées, pour les informations quantitatives, par le signe  dans les tableaux « Fixer des objectifs tangibles et ambitieux à travers le programme TRUST 2020 » et « Mesurer nos progrès et nos réalisations » en pages 22, 28 et 29² :

- au niveau de l'entité consolidante, nous avons consulté les sources documentaires et 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, sur la base de sondages, les calculs ainsi que la consolidation des données et nous avons vérifié leur cohérence et leur concordance avec les autres informations figurant dans le rapport de gestion ;
- au niveau d'un échantillon représentatif d'entités que nous avons sélectionnées³ en fonction de leur activité, de leur contribution aux indicateurs consolidés, de leur implantation et d'une analyse de risque, nous avons mené des entretiens pour vérifier la correcte application des procédures 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 22% des informations quantitatives sociales et entre 18% et 40% des informations quantitatives environnementales présentées dans le rapport de responsabilité d'entreprise.

Pour les autres informations RSE présentées dans le rapport de responsabilité d'entreprise, nous avons apprécié leur cohérence par rapport à notre connaissance de la société.

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'échantillonnages 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 sociales, environnementales et sociétales établies par WORLDLINE SA selon les guides publiés par la GRI (Global Reporting Initiative) « Comprehensive option » et présentées aux pages 1 à 77 du Rapport Intégré, prises dans leur ensemble, sont présentées, de manière sincère, conformément aux Référentiels.

Paris-La-Défense, le 17 avril 2019

L'un des Commissaires aux comptes

DELOITTE & ASSOCIÉS

Véronique Laurent

Associée, audit

INFORMATIONS AUX ACTIONNAIRES

INFORMATION SUR LE TITRE

Nombre de titres au 31 décembre 2018	182 554 917
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
Éligibilité PEA/SRD	Oui/Oui

Calendrier financier

Veillez visiter la rubrique investisseurs de notre site web pour plus d'informations sur le calendrier financier.

EVOLUTION DU FLOTTANT

L'évolution du flottant des actions du Groupe exclut les participations détenues par les actionnaires de référence, à savoir Atos SE et SIX Group AG détenant respectivement 50,8% et 26,9% 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.

Au 31 décembre 2018	Nombre d'actions	% du capital	% des droits de vote
Atos SE	92 802 579	50,84%	67,62%
SIX Group AG	49 066 878	26,88%	17,82%
Worldline SA	914 530	0,50%	0,00%
Conseil d'administration et mandataires sociaux	116 914	0,06%	0,05%
Employés	427 698	0,23%	0,16%
Flottant	39 226 318	21,49%	14,29%
Total	182 554 917	100,00%	100,00%

POLITIQUE DE DIVIDENDE

Le Groupe a pour objectif, sous réserve de l'approbation de l'Assemblée générale annuelle des actionnaires, de distribuer des dividendes annuels pour un montant représentant environ 25% de son résultat net consolidé, dans la mesure où cela est compatible avec la mise en œuvre de la stratégie de croissance externe du Groupe. Cet objectif ne constitue cependant pas un engagement de la Société. Les dividendes futurs dépendront notamment des conditions générales de l'activité et de tout facteur jugé pertinent par le Conseil d'administration de la Société.

Lors de sa réunion du 18 février 2019 et tenant compte de la priorité stratégique donnée en 2019 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 2018.

LES PRINCIPAUX CODES SONT

Source	Code	Source	Code
Euronext	WLN	Reuters	WLN.PA
AFP	WLN	Thomson	WLN-FR
Bloomberg	WLN :FP		

CONTACTS

Les investisseurs institutionnels, les analystes financiers et les actionnaires individuels peuvent obtenir des renseignements auprès de :

David Pierre-Kahn
Directeur des 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

¹ ISAE 3000 - Assurance engagements other than audits or reviews of historical financial information

² **Informations quantitatives :**

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. Trust Index de Worldline établi par l'Institut Great Place To Work[®]. Taux de rotation du personnel. Pourcentage de femmes. Perception de la Diversité GPTW. Pourcentage de femmes à des postes de direction chez Worldline. Taux d'absentéisme (%). Taux de disponibilité des services. Résultats des enquêtes Tactiques mesurant la satisfaction des clients. Taux net de recommandation. Nombre de sessions sur l'innovation assurées par Worldline pour ses clients. Pourcentage de Docteurs et de Doctorants dans les départements R&D. Nombre de membres WIN. Taux d'obtention de prix externes. Nombre de plaintes de tiers ou de clients pour violation de la vie privée au-delà de 100 000 EUR. Nombre d'incidents de sécurité. Nombre de communautés collaboratives. Pourcentage de cadres dirigeants formés au Code d'éthique - webinaire. Pourcentage de collaborateurs formés au Code d'Éthique - formation en ligne. Valeur monétaire des pénalités significatives pour non-respect des lois et des règlements au-delà de 100 000 EUR. Proportion des dépenses consenties à des fournisseurs locaux. Pourcentage de fournisseurs stratégiques évalués par EcoVadis. Pourcentage des dépenses totales évaluées par EcoVadis. Consommation d'énergie de l'organisation (Gj). Intensité énergétique par million d'euros de chiffre d'affaires (Gj/Million d'€). Intensité énergétique par collaborateur (Gj/Employee). Emissions totales de CO2. Emissions de CO2 par chiffre d'affaires (teqCO2/M €). Emissions de CO2 par collaborateur (teqCO2/Employee). Nombre de sites certifiés ISO14001.

Part des évaluations de conformité relatives à la protection des données effectuées sur l'ensemble des activités de traitement des données. Résultats des enquêtes tactiques mesurant la satisfaction des clients. Taux de satisfaction globale des collaborateurs mesurée par le Trust Index de l'enquête GPTW. Taux d'alignement avec les engagements pris dans les contrats de service sur la disponibilité des services ; Taux d'alignement avec les engagements pris dans les contrats de service sur le temps de réponse ; Part des incidents traités conformément aux politiques de sécurité de Worldline ; Chiffre d'affaires (en M€) réalisé à travers des solutions durables contribuant au progrès social et environnemental ; Nombre de citations dans des classements sur la marque employeur ; Part des collaborateurs satisfaits par les formations dispensées par Worldline. Ecart entre la part de femmes au sein de la population managériale et la part des femmes au sein de la population globale (fourchette de +/- 10%). Niveau obtenu suite à l'évaluation par EcoVadis ; 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 difficultés identifiées ; Taux de compensation des émissions de CO2 induites par les data centers, les bureaux et les déplacements professionnels ; Taux de compensation des émissions de CO2 induites par les terminaux de paiement sur tout leur cycle de vie.

Informations qualitatives :

Services de mobilité et de transactions en ligne ; L'intégrité de nos activités au cœur de Worldline ; ... Et tout le long de notre chaîne de valeur ; Sensibiliser à l'environnement l'ensemble de nos parties prenantes.

³ Worldline Belgique, Worldline Pays-Bas, Worldline Italie

EN SAVOIR PLUS

RAPPORTS WORLDLINE 2018



VERSIONS INTERACTIVES

worldline.com/rapports2018



REMERCIEMENTS

La Direction de la Responsabilité Sociétale d'Entreprise tient à remercier l'ensemble de ses parties prenantes pour leurs contributions à ce nouveau Rapport.

OÙ QUE VOUS SOYEZ, NOUS SOMMES PRÈS DE VOUS

Nous espérons que vous avez apprécié la lecture de ce rapport et que vous avez trouvé des idées inspirantes sur la manière dont Worldline peut vous aider à transformer les paiements en interactions avec vos clients.

Où que vous soyez, l'une de nos équipes se trouve à proximité et serait ravie de discuter du rôle que pourraient jouer nos services de paiements et de transactions dans votre future réussite.

Trouvez votre partenaire Worldline ici :

SIÈGE SOCIAL
River Ouest 80 quai Voltaire
95870 Bezons - France

CONTACT
infoWL@worldline.com

**NOS SITES
DANS LE MONDE**
fr.worldline.com/locations

SUIVEZ-NOUS



[fr.worldline.com/twitter](https://twitter.com/fr.worldline.com)



[fr.worldline.com/facebook](https://facebook.com/fr.worldline.com)



[fr.worldline.com/youtube](https://youtube.com/fr.worldline.com)



[worldline.com/linkedin](https://linkedin.com/company/worldline.com)



[worldline.com/instagram](https://instagram.com/worldline.com)

NOTRE BLOG

fr.worldline.com/blog

Ce document a été réalisé en France par un imprimeur certifié Imprim'Vert sur un papier certifié PEFC issu de forêts durablement gérées.

Crédit photo : Frederic Boyadjian, Istockphoto, Shutterstock.

A PROPOS DE WORLDLINE

Worldline [Euronext: WLN] est le leader du marché européen dans le secteur des services de paiement et de transaction. L'innovation étant au cœur de son ADN, les offres principales de Worldline incluent l'acquisition commerciale paneuropéenne et nationale pour les entreprises physiques ou en ligne, le traitement sécurisé des transactions de paiement pour les banques et les institutions financières, ainsi que des services transactionnels dans la billetterie électronique et pour les organismes publics nationaux. Grâce à une présence dans plus de 30 pays, Worldline est le partenaire de paiement de choix des commerçants, des banques, des opérateurs de transports publics, des agences gouvernementales et des entreprises industrielles, pour la fourniture de services numériques de pointe. Les activités de Worldline sont organisées autour de trois axes : les Services aux commerçants, les Services Financiers délivrés notamment par equensWorldline et la Mobilité & Services Web Transactionnels. Worldline emploie environ 11 000 personnes dans le monde et son chiffre d'affaires pro forma est estimé à environ 2,3 milliards d'euros par an.

worldline.com