



rappor
de responsabilité sociale
d'entreprise
2014

worldline
e-payment services





Sommaire

Message de Thierry Breton	2
Entretien avec Gilles Grapinet	3
Présentation institutionnelle de Worldline	6
Worldline dans le monde	8
Un développement durable étendu	10
Trois piliers de compétence pour le paiement et les services numériques	12
Défis relatifs à la matérialité	14
Table des principaux ICP	16
 Aperçu des activités	18
 Personnes	30
 Chaine de valeur	38
 Environnement	44
Performance	
Table de Concordance du GRI	49
Rapport du commissaire aux comptes	55
En savoir plus	56



Message

de Thierry Breton, Président-Directeur Général d'Atos, Président de Worldline

Peu de temps s'est écoulé depuis l'introduction en bourse de Worldline l'année dernière. Pourtant, l'entreprise est parvenue à réaliser des avancées remarquables pour devenir une société indépendante. Son équipe de direction a pris les mesures nécessaires pour définir ses propres processus et priorités, afin de répondre aux besoins spécifiques de son activité. L'un des principaux domaines dans lequel Worldline s'est considérablement affirmé en très peu de temps est la Responsabilité Sociale d'Entreprise (RSE).

La société a su tirer profit de ses années d'expérience de contribution aux performances du Groupe Atos dans le domaine de la RSE. Néanmoins, il était important que Worldline, en tant que société indépendante, construise sa propre approche en matière de RSE, pour affirmer ses priorités et établir de nouveaux objectifs. Suite à son introduction en bourse, l'équipe de direction de Worldline et plus de 60 collaborateurs se sont mobilisés et ont noué un réel dialogue avec les parties prenantes afin d'examiner toutes les spécificités opérationnelles de la société, et ainsi définir son approche en matière de RSE.

Le fait que des ressources significatives aient été allouées à la Responsabilité Sociale d'Entreprise lors des premiers mois démontre l'importance qu'Atos et Worldline accordent à cette question. La Responsabilité Sociale d'Entreprise n'est pas une activité secondaire. Elle est au contraire extrêmement imbriquée dans les activités de l'entreprise. Cette détermination à intégrer les objectifs RSE au sein de ses processus métier démontre que l'amélioration des performances en matière de RSE est un facteur essentiel d'une activité performante.

Le présent rapport illustre les résultats obtenus par Worldline en matière de RSE au cours de ces premiers mois. Il décrit les mesures prises par ses équipes pour définir et structurer son approche. Il présente également les Indicateurs Clés de Performance (ICP) qui donneront une visibilité externe et interne très claire et qui permettront de mesurer les progrès de la société en matière de RSE.

Atteindre un tel niveau de maturité en si peu de temps est une performance impressionnante. Je veux ici remercier tous les collaborateurs qui y ont contribué. J'ai hâte de voir Worldline continuer sa progression pour réaliser son ambition de devenir le leader de son secteur en matière de Responsabilité Sociale d'Entreprise.

J'ai toute confiance en sa capacité à atteindre cet objectif.

Thierry Breton
Président-Directeur Général d'Atos,
Président de Worldline

Parlons RSE

Gilles Grapinet
Directeur Général,
Worldline

Quel est le contexte de l'approche et de la vision de Worldline en matière de RSE ?

Nous avons beaucoup de chance d'avoir hérité des normes très élevées et de l'approche très structurée du Groupe Atos en termes de Responsabilité Sociale d'Entreprise (RSE). Nous y contribuons, bien sûr, et nous nous inspirons fortement de ce cadre. Mais nous avons conjointement décidé, au sein de l'équipe dirigeante, que nous avons aussi davantage besoin de poursuivre notre propre approche en matière de RSE, afin de mettre l'accent sur enjeux propres aux activités spécifiques de Worldline.

Cela est d'ailleurs cohérent avec la décision de coter partiellement Worldline en tant que société distincte, décision fondée sur le fait que Worldline opère dans un segment différent du marché des services numériques - les paiements et transactions électroniques - avec des parties prenantes, des modèles économiques et des priorités clients également différents.

Nous opérons ainsi des milliards de transactions électroniques qui soutiennent à leur tour les activités commerciales essentielles de nos clients. Grâce à nos solutions et nos plateformes technologiques, nous contribuons également à la lutte contre la fraude et à la promotion d'une plus grande confiance et transparence dans de nombreuses activités. Nous contribuons également directement à la dématérialisation. L'approche de Worldline en matière de RSE est en droite ligne avec notre activité et les attentes de nos parties prenantes, de la société civile et des préoccupations environnementales.

Quels sont les principaux défis et priorités en matière de RSE ?

Comme le Groupe Atos, nous portons une grande attention à la dimension humaine des politiques de Responsabilité Sociale d'Entreprise. Contrairement à un certain nombre de nos concurrents, Worldline n'externalise pas dans de grandes proportions le développement et l'exploitation de ses plateformes. Privilégier la confiance accordée aux collaborateurs fait de nous une entreprise à forte dimension humaine, avec un niveau très élevé d'expertise interne. En conséquence, notre approche RSE est axée sur les collaborateurs, leur bien-être au travail, l'offre d'opportunités d'évolution professionnelle et la garantie que chacun partage une vision commune de la stratégie et des enjeux de l'entreprise.

Comme toute société internationale, nous sommes confrontés au défi de nous assurer que les transformations sont mises en œuvre avec cohérence et

pertinence dans une entreprise composée d'activités différentes, opérant dans 17 pays, sur 3 continents. Cela doit être vrai non seulement pour être cohérents dans nos processus financiers, nos ventes et nos prestations mais également pour garantir que nos politiques RSE sont pleinement intégrées dans tous les pays par delà les différences culturelles.

Pourquoi est-il important que le programme RSE de Worldline soit intégré à part entière dans les processus commerciaux ?

Chacune des priorités essentielles identifiées dans notre programme RSE est au cœur de notre modèle économique stratégique. Dans la gestion des données sensibles, tout ce que nous faisons peut avoir un impact majeur sur nos clients. Nous menons ces activités critiques depuis des dizaines d'années avec un très haut niveau d'exigence dans ce domaine. Ce niveau d'exigence est et doit rester profondément ancré dans notre





“ Je m’adresserai à un jeune diplômé de la manière suivante : « Venez nous aider à nous améliorer, à nous transformer, à être encore plus créatifs et efficaces en tant qu’entreprise, et contribuons ensemble à développer cette révolution numérique ! » ”

En 2014, Worldline est passé de contributeur actif à la RSE du Groupe Atos à acteur menant ses propres initiatives. Worldline s’est fixé d’ambitieux défis afin d’atteindre le même niveau de performance que le Groupe Atos en termes de reporting selon les lignes directrices du GRI, par exemple. Nous sommes volontairement partis avec une ambition de reconnaissance élevée, en identifiant clairement nos propres priorités, en mettant en place des processus et en mesurant nos progrès sur un nombre exhaustif d’ICP. Nous excellons dans certains domaines et avons une marge de progression dans d’autres.

objectifs ambitieux de croissance et de rentabilité, afin d’investir constamment en R&D et alimenter ainsi en permanence notre croissance. La RSE est un moteur clé pour progresser vers l’excellence. Cela nous permet de créer ce cercle vertueux, de démontrer que nous pouvons atteindre des niveaux élevés et de garantir, comme nous l’avons fait depuis des dizaines d’années, le développement durable de notre entreprise et de son modèle économique.

» entreprise, pour maintenir le niveau de cohérence et de crédibilité requis. C’est pourquoi il est particulièrement important de mettre l’accent sur la formation, la communication et l’alignement des processus liés aux activités afin de garantir que chacun dans l’organisation, quel que soit le niveau « technique » de sa fonction, comprenne pleinement le côté essentiel et direct de l’impact de nos activités sur nos clients et leurs impératifs spécifiques. Notre approche RSE est, au final, de garantir que chacun d’entre nous se sente responsable d’apporter de la cohérence et de l’efficacité dans toutes nos réalisations.

Où placez-vous Worldline dans son carnet de route RSE ?

Nous avons commencé avec l’avantage de ne pas avoir à partir de zéro. Nous avons hérité de très bonnes pratiques et d’un niveau élevé de sensibilisation grâce à notre appartenance au Groupe Atos, qui a mis au point une approche exigeante et hautement reconnue de la RSE au fil des ans. Parallèlement, le fait d’être coté a mis en évidence les domaines dans lesquels nous devons progresser.

Où voyez-vous Worldline en termes d’approche RSE dans trois ans ?

L’équipe de direction de la société a une ambition claire : Worldline doit être la meilleure de sa catégorie dans tous les domaines où elle exerce ses activités. Cela inclut nos pratiques RSE car elles sont intrinsèquement liées à notre domaine d’intervention. Nous devons aller au-delà de « bien faire les choses » et devenir une référence dans les principaux secteurs clés comme, par exemple, l’innovation et le comportement éthique.

L’expérience acquise en tant que membre du Groupe Atos a une nouvelle fois été très formatrice en ce qui concerne nos objectifs RSE. Nous avons vu ce qu’il convient de faire pour être parmi les meilleurs dans les indices externes comme le GRI. Cela me rend confiant quant à notre capacité à atteindre les niveaux de performance les plus élevés grâce à notre approche, qui vise à enrainer une culture d’excellence à tous les niveaux de Worldline. Notre modèle économique en dépend. Nous visons des

Quels sont les éléments clés que nos partenaires doivent connaître à propos de l’engagement de Worldline en matière de RSE ?

Pour les collaborateurs, il est fondamental de comprendre notre impact sur les marchés et les économies dans lesquels nous opérons et par conséquent sur le quotidien de millions de clients, passagers, citoyens, etc. Cela signifie reconnaître que les solutions et plateformes de traitement que nous gérons sont essentielles aux clients qui nous font confiance. A notre modeste niveau et dans notre champ d’intervention, ce que nous faisons chez Worldline, en garantissant que des milliards de paiements et de transactions électroniques seront traités de manière sûre, contribue en quelque sorte à rendre le monde qui nous entoure un peu plus facile, plus fluide et efficace, plus dématérialisé et contribue ainsi également à générer des économies, à empêcher la fraude, à réduire les émissions de CO₂, les déchets et également à préserver les ressources naturelles.

Pour les clients, cela veut dire savoir que nous recherchons véritablement et constamment comment innover pour leur compte tout en portant la plus grande attention à la protection de leurs données. Notre modèle économique repose fondamentalement sur l’externalisation ; nos clients nous

“ Les clients viennent vers nous car ils cherchent des développements innovants qui les aideront à se différencier dans leurs activités. ”

donnent les « clés » pour gérer sur nos propres plateformes une partie de leurs processus métiers. Cela signifie qu'ils nous font également confiance pour innover et apporter des améliorations dans ces domaines dans lesquels ils nous confient une responsabilité opérationnelle. Ils considèrent bien sûr que nous allons également nous comporter de manière responsable, suivre les bonnes pratiques commerciales et être un bon employeur et une entreprise citoyenne. Mais ce qui fait la différence est de savoir que, pour nous, innover constamment pour nos clients est aussi naturel que de respirer.

Nos actionnaires, bien au-delà de notre actionnaire majoritaire, le Groupe Atos, comprennent que l'activité de Worldline repose sur des relations pérennes avec les clients. Quand nous gagnons un nouveau client, c'est uniquement lorsque les transactions atteignent des volumes vraiment significatifs – en millions et

en milliards – que nous dépassons le point d'équilibre et commençons à générer du bénéfice, permettant de financer durablement les diverses priorités de la société. Nos actionnaires considèrent nos investissements en RSE de la même manière que des dépenses d'investissement – les deux sont essentiels pour établir des relations durables et pérennes avec les clients fondées sur la confiance grâce à notre solidité et notre fiabilité.

Pourquoi un jeune diplômé choisirait-il Worldline pour commencer sa carrière ?

En toute sincérité, c'est parce que c'est intéressant, motivant et parce qu'il existe une réelle culture d'entreprise ! Nous proposons des perspectives de carrière passionnantes aux personnes qui débutent leur vie professionnelle en intégrant une culture ambitieuse et dynamiques qui leur permettra de

mettre en pratique leur créativité et leur imagination. Notre innovation a des objectifs très opérationnels visant à apporter au grand public des innovations très solides et concrètes. Pour ce faire, nous comptons sur nos collaborateurs et, par conséquent, nous nous assurons que nous les traitons bien, en leur offrant des perspectives d'évolution et de développement individuel, de formation et de promotion afin qu'ils comprennent pleinement notre stratégie et leur impact sur nos clients et nos consommateurs. Voici ce que je dirais à un jeune diplômé : « Venez nous aider à nous améliorer, à nous transformer, à être encore plus créatifs et efficaces en tant qu'entreprise, et contribuons ensemble à développer cette révolution numérique ●

Gilles Grapinet
Directeur Général, Worldline





Présentation institutionnelle de Worldline

Worldline : 40 ans de connexions et d'interactions

Worldline occupe une position de leader en Europe dans le secteur des paiements et des services transactionnels. Worldline met en place des services nouvelle génération permettant à ses clients d'offrir au consommateur final des solutions fluides et innovantes. Acteur clé du B2B2C et fort de plus de 40 ans d'expérience, Worldline soutient et contribue au succès de toutes les entreprises et administrations, dans un marché en perpétuelle évolution.

Worldline propose un modèle économique unique et flexible, élaboré autour d'un portefeuille d'offres évolutif et global permettant une prise en charge de bout en bout. Les activités de Worldline sont organisées autour de trois axes : Merchant Services & Terminals, Mobility & e-Transactional Services, Financial Processing & Software Licensing. Worldline emploie plus de 7 300 talents dans le monde entier et a généré un revenu de 1,15 milliard d'euros en 2014.

Pour tous les secteurs

 <p>Services Bancaires, Financiers & Assurance</p>	 <p>Télécoms & Médias</p>	 <p>Industrie, Utilities & Services</p>
 <p>Administration & Santé</p>	 <p>Retail</p>	 <p>Transport</p>



Les faits marquants de 2014

• L'introduction en bourse de Worldline en juin 2014

a été saluée par le marché. L'offre publique a permis de lever environ 255 millions d'euros pour Worldline. « Nos nouveaux actionnaires valident la pertinence de notre stratégie et tout le potentiel de croissance du secteur des paiements en Europe et dans le monde. », a indiqué le Directeur Général de Worldline, Gilles Grapinet. « L'introduction en bourse va nous permettre d'accélérer notre développement et de jouer un rôle de premier plan dans la consolidation du marché européen des paiements. »

• Le Payforum award 2014 pour notre solution de paiement mobile NFC

: Worldline a été récompensé pour sa nouvelle solution de paiement mobile NFC utilisant un portefeuille numérique sur la base du HCE (Host Card Emulation). Le mode HCE permet le stockage des données bancaires d'un utilisateur dans le Cloud et non dans un « élément sécurisé » (dispositif externe tel que la carte SIM) du téléphone mobile. Worldline, l'une des premières sociétés à intégrer ces technologies, est pionnier dans le déploiement d'applications mobiles qui permettent aux clients d'effectuer des paiements de manière plus simple et plus sûre par le biais de leurs smartphones.

• Le Trophée des objets connectés a été remporté par la Solution Connected Home en collaboration avec SOMFY

: L'offre Connected Home fait partie de l'offre innovante Connected Living de Worldline, une association unique de services, comprenant le M2M, la mobilité, le big data et le paiement. Worldline propose de nouveaux services pour augmenter le confort et la sécurité domestiques pour les marchés en pleine expansion de la domotique (La maison connectée) et des objets connectés, considérés comme convergents.

• Le SESAMES Award a été attribué à la solution « Certified Customer Review » dédiée aux opérations bancaires, aux transactions de paiement et électroniques :

En 2014, nous avons imaginé une application par laquelle le client d'un restaurant ou d'un hôtel peut donner son avis sur l'établissement à partir de son smartphone au moment même du règlement. Les avis des clients sur Internet peuvent en effet être fictifs et avoir été publiés par des imposteurs pour causer du tort à des concurrents ou valoriser artificiellement les mérites d'une entreprise. L'innovation de Worldline, primée lors du salon CARTES 2014 en France, garantit le caractère authentique des avis ainsi émis en faisant un lien avec la transaction, prouvant ainsi que l'auteur d'un commentaire a vraiment consommé le bien ou service évalué. La France est le premier pays à introduire une norme nationale - AFNOR NF Z74-501 - pour les avis en ligne certifiés. Cette norme impose des conditions strictes afin d'augmenter l'indice de confiance des avis en ligne : les personnes donnant leur avis doivent être identifiées et fournir une preuve d'achat. La solution Worldline est conforme à cette norme et à toutes les réglementations actuelles, y compris PCI-DSS.

• Worldline a renouvelé des contrats majeurs dans le secteur bancaire pendant l'année écoulée et a lancé de nouveaux produits, notamment dans le domaine du portefeuille numérique. L'utilisation par les banques des modules de solution portefeuille numérique de Worldline a fortement augmenté, avec plus de 20 banques désormais connectées.



• Worldline a annoncé un nouveau partenariat avec Visa Europe sur la base des paiements Host Card Emulation (HCE)

en novembre lors du salon CARTES, principal événement européen pour l'industrie des paiements, qui s'est tenu à Paris.

• La banque française Société Générale a été récompensée pour la meilleure application mobile

par un cabinet de recherche indépendant. L'application se base sur une solution fournie par Worldline.



Nous sommes très fiers du succès de l'introduction en bourse de Worldline et je tiens à le partager avec les salariés de la Société qui travaillent tous les jours à son rayonnement. A travers cet accueil, nos nouveaux actionnaires valident la pertinence de notre stratégie et tout le potentiel de croissance du secteur des paiements en Europe et dans le monde. L'introduction en bourse va nous permettre d'accélérer notre développement et de jouer un rôle de premier plan dans la consolidation du marché européen des paiements.

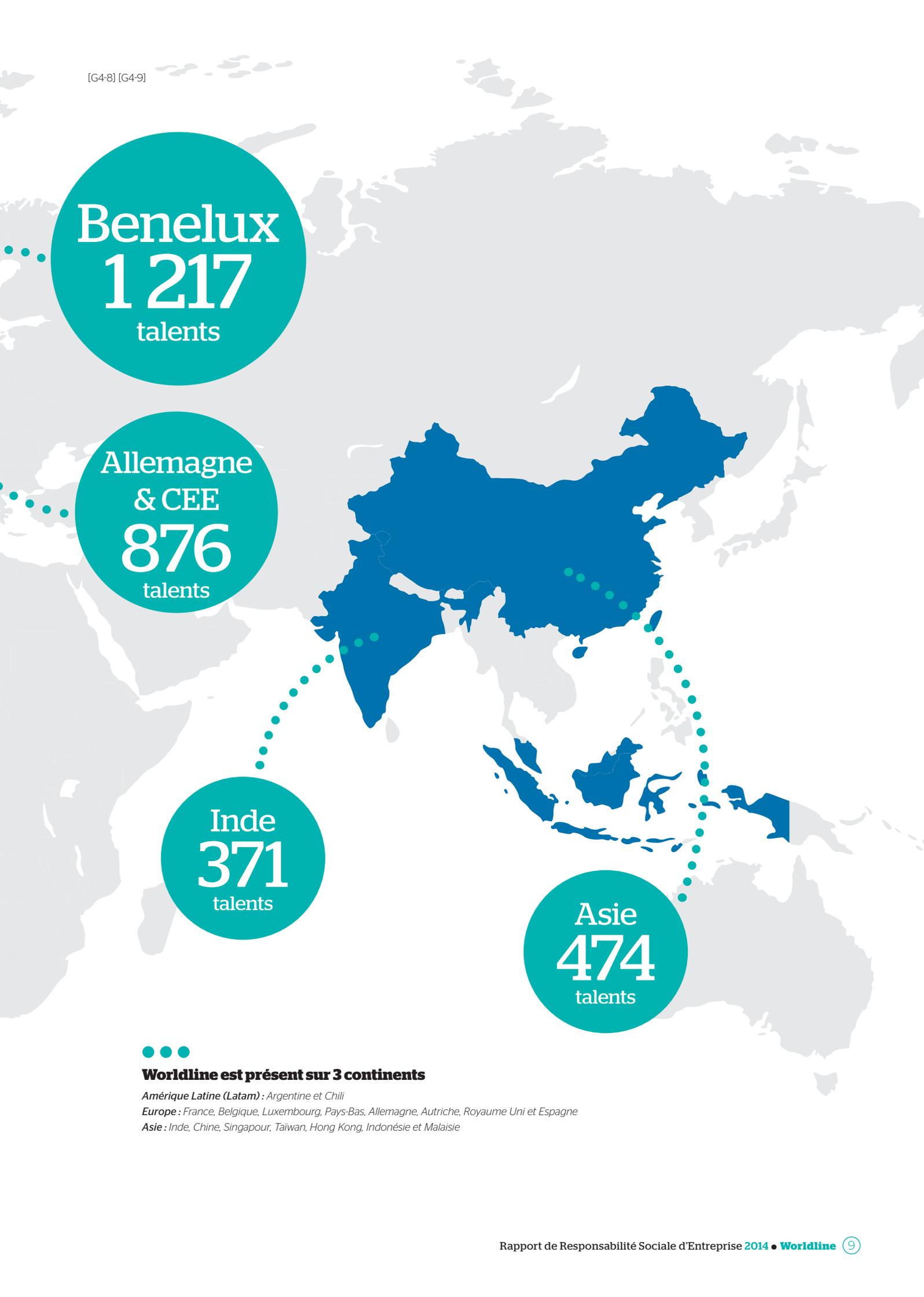


Gilles Grapinet
Directeur Général, Worldline

Worldline
dans le monde

+ de 7 300 collaborateurs en 2014





Benelux
1217
talents

**Allemagne
& CEE**
876
talents

Inde
371
talents

Asie
474
talents



Worldline est présent sur 3 continents

Amérique Latine (Latam) : Argentine et Chili

Europe : France, Belgique, Luxembourg, Pays-Bas, Allemagne, Autriche, Royaume Uni et Espagne

Asie : Inde, Chine, Singapour, Taiwan, Hong Kong, Indonésie et Malaisie

Un développement durable étendu



En tant que membre du Groupe Atos, Worldline est totalement engagé depuis le départ pour soutenir et remplir les engagements en matière de Responsabilité Sociale d'Entreprise (RSE) définis par sa société mère.

Suite aux décisions prises par les deux sociétés en 2014 de coter de manière indépendante Worldline, son équipe de direction a reconnu le besoin d'identifier et de formaliser ses propres priorités RSE. Au travers de son analyse de matérialité, Worldline a défini son approche de référence en matière de RSE en évaluant l'importance relative des questions de développement durable par rapport aux parties prenantes et aux activités opérationnelles de Worldline. En complément d'un alignement avec les priorités du Groupe Atos, l'approche RSE de Worldline va plus loin pour aborder des questions spécifiques à son activité, à savoir bâtir une relation de confiance avec ses clients grâce à des plateformes disponibles et sécurisées et renforcer la valeur pour les clients par le biais d'offres durables et innovantes.

Les principales priorités identifiées en matière de RSE par le biais de ce processus sont ainsi entièrement intégrées à nos pratiques commerciales. Elles sont un moyen essentiel d'améliorer nos résultats en tant qu'entreprise. En respectant nos engagements RSE, nous renforçons la cohérence et la fiabilité tellement primordiales pour nos clients, nos consommateurs et donc l'avenir de notre société.

Le présent Rapport de Responsabilité Sociale d'Entreprise et le Document de Référence procurent les informations pour toutes les parties prenantes de la société sur les priorités RSE de Worldline, les actions d'amélioration et les progrès mesurés par des indicateurs clés de performance. En respectant les engagements identifiés dans cette feuille de route RSE, nous avancerons vers notre objectif : être le leader de notre industrie dans la performance durable.



11

Entretien avec
Sébastien Mandron

12 - 13

Trois piliers de compétence
pour le paiement et
les services numériques

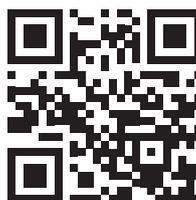
14 - 15

Défis relatifs à la matérialité

16 - 17

Table des principaux ICP

Rejoignez-nous
en ligne :



rse@worldline.com

Entretien avec Sébastien Mandron

Directeur de la Responsabilité Sociale d'Entreprise



► Sébastien Mandron

Directeur de la Responsabilité Sociale d'Entreprise

Chères parties prenantes,

Dans notre monde turbulent, de plus en plus rapide et à l'évolution permanente, la confiance est peut-être la qualité la plus essentielle. C'est le fondement sur lequel les relations se construisent. Pour qu'elle perdure, elle doit être gagnée et entretenue par le biais de la performance.

Chez Worldline, nous avons compris depuis longtemps l'importance de gagner et conserver la confiance de nos partenaires. L'essence même de notre activité repose sur la confiance que nos clients placent en nous. Nous dépendons de la confiance de nos collaborateurs pour tenir nos promesses commerciales. De la même manière, la décision de nos partenaires et fournisseurs de traiter avec nous dépend essentiellement de la confiance qu'ils nous accordent.

Quand Worldline est devenue une société cotée en 2014, nous nous sommes lancés dans un processus de définition, validation et renforcement des facteurs caractérisant la confiance que nous a transmise le Groupe Atos. En capitalisant sur la connaissance et l'expérience obtenues dans ce domaine avec sa société mère, Worldline a lancé son propre programme de Responsabilité Sociale d'Entreprise (RSE).

La première étape majeure entreprise par Worldline dans sa feuille de route RSE, a été la mise en place d'une étude de matérialité destinée à identifier les priorités essentielles pour nos parties prenantes et nos activités commerciales. Nous nous sommes réunis avec nos principales parties prenantes en leur demandant ce qui était le plus important pour elles. Nous avons alors analysé ces attentes en prenant en compte notre stratégie d'entreprise, nos défis et les meilleures

pratiques dans notre industrie ainsi que la liste des normes et réglementations internationales. Ce processus nous a permis de relier et de hiérarchiser les questions financières et non financières qui sont les plus cruciales pour nous garantir un modèle économique durable.

Dans ce premier rapport RSE, vous trouverez d'autres informations sur les priorités que nous avons identifiées lors de notre analyse de matérialité, ainsi que sur les processus appliqués ainsi que les mesures initiales de performance réalisées grâce aux indicateurs clés de performance (ICP). Worldline est engagée depuis de nombreuses années dans plusieurs axes prioritaires que sont la sécurité, la protection des données, l'évolution des collaborateurs et les data-centers verts. Nos précédents succès dans ces domaines, renforcés par notre étude de matérialité, offrent une base solide sur laquelle nous nous appuyons pour structurer et formaliser notre approche RSE.

Notre décision de préparer notre rapport de développement durable conformément à l'option « Compréhensive » découlant des directives GRI-G4 est une importante étape dans la définition de la stratégie RSE de Worldline. A l'avenir, nous chercherons à améliorer constamment notre performance RSE grâce à l'innovation, afin d'augmenter la valeur ajoutée tant pour nos parties prenantes que pour notre société.

En 2015, nous établirons les premières étapes fondamentales de notre feuille de route RSE. Dans le cadre du développement de Worldline pour répondre aux changements rapides de notre environnement, nous alignerons toutes les zones géographiques afin de répondre au même niveau d'attente de toutes les parties prenantes. Nous développerons l'implication des parties prenantes et affinerons nos mesures de performance RSE. Nous affinerons et renforcerons encore nos initiatives RSE, en particulier grâce à votre contribution. A cet effet, nous vous invitons à communiquer vos réactions sur ce rapport en envoyant vos commentaires à rse@worldline.com.

Nous sommes impatients de continuer à échanger avec vous dans notre parcours pour atteindre notre objectif d'être la référence RSE dans notre industrie et de faire de Worldline l'un de ses acteurs le plus digne de confiance ●



Les priorités identifiées par le biais de l'étude de matérialité

- Bâtir une relation de confiance avec les clients grâce à des plateformes disponibles et totalement sécurisées et augmenter la création de valeur pour nos clients au travers de solutions durables et innovantes.
- Être un employeur responsable en révélant le potentiel de nos collaborateurs.
- Promouvoir notre éthique des affaires au sein de notre chaîne de valeur.
- Tirer parti de l'éco-efficacité de nos data-centers et de nos bureaux.

Le programme RSE de Worldline comprend de nombreuses procédures formelles qui structurent notre approche et mesurent notre progression

- Établir le Global Reporting Initiative (GRI) comme le système de suivi de notre performance en matière de développement durable.
- Élaborer et publier ce document ainsi qu'un chapitre dédié à la RSE dans le Document de Référence de Worldline pour démontrer notre performance RSE à nos parties prenantes.
- Réaliser un audit externe de nos processus RSE, de notre performance et de notre reporting pour s'assurer que notre communication aux parties prenantes est complète.
- Demander à EcoVadis d'évaluer nos procédures et politiques.
- En qualité de prestataire de services de paiement qui traite de très grandes quantités de données sur les porteurs de cartes pour le compte de clients, Worldline est audité tous les ans par un évaluateur de sécurité qualifié afin de confirmer sa certification obligatoire PCI (Payment Card Industry)-DSS (Data Security Standard).
- Réaliser une enquête annuelle des attentes des collaborateurs avec l'aide de l'Institut Great Place to Work®.
- Certifier la performance environnementale de nos installations, notamment les data-centers et les bureaux en vertu de la norme ISO 14001.



Trois piliers de compétence pour le paiement et les services numériques

Worldline fournit des services de nouvelle génération qui permettent à ses clients d’offrir au consommateur final des solutions simples et innovantes. Avec plus de 40 ans d’expérience, Worldline est idéalement positionné pour contribuer au succès des entreprises et des administrations du monde entier.

Sur un marché en constante évolution, les solutions personnalisées de bout en bout de Worldline aident les clients à anticiper les développements du marché et à optimiser les performances de leurs transactions numériques et de paiement. Worldline a pour ambition de soutenir la croissance de ses clients et de développer en permanence l’innovation comme principal moyen d’améliorer leur compétitivité. Pour renforcer sa position et optimiser ses performances, Worldline est organisé stratégiquement en trois lignes de services : Global Business Lines.



Merchant Services & Terminals (MS&T)

Une expérience client unique

La Global Business Line Merchant Services & Terminals permet aux commerçants d’améliorer l’expérience d’achat de leurs clients. L’ambition de Worldline est de renforcer l’engagement du client en proposant des services ciblés à la bonne personne au bon moment, quel que soit le canal utilisé, avant, pendant et après la vente – avec le paiement comme « point d’entrée unique ». Avec Worldline comme partenaire, les commerçants tirent parti des innovations technologiques pour améliorer l’expérience d’achat, générer des nouvelles opportunités de ventes et optimiser leurs processus commerciaux.



Mobility & e-Transactional Services (MTS)

Créer de nouveaux produits numériques contextuels

La Global Business Line Mobility & e-Transactional Services aide les entreprises et les gouvernements à développer de nouveaux services numériques. La révolution numérique réinvente les processus B2C en offrant des possibilités sans précédent pour faire plus et mieux avec moins de moyens. Les défis connexes en matière d’innovation sont considérables et les clients de Worldline ont besoin d’un partenaire de bout en bout pour les soutenir dans leur transformation numérique. Worldline crée des services numériques contextualisés et personnalisés au service de l’innovation commerciale et de l’efficacité opérationnelle.



Financial Processing & Software Licensing (FPL)

Transformer les paiements virtuels

La Global Business Line Financial Processing & Software Licensing aide les établissements financiers à gérer tous les aspects liés à leur activité de paiement. Worldline aide ses clients à anticiper les évolutions réglementaires, leur permet de profiter des technologies innovantes et d’optimiser la valeur des données. Avec ses capacités de traitement des paiements à grande échelle Worldline façonne l’avenir de ses clients et renforce leur avantage concurrentiel.

Intégrer le développement durable dans le programme RSE de Worldline

En tant que société du Groupe Atos, Worldline s'implique pleinement depuis le début du programme RSE d'Atos. En plus d'avaliser les objectifs et plans d'actions RSE d'Atos, Worldline œuvre à intégrer ses propres efforts de développement durable dans ses pratiques commerciales afin de devenir un leader dans le secteur des paiements.

Opportunités commerciales et risques

L'industrie des paiements subit des changements profonds depuis la révolution numérique avec l'arrivée d'acteurs mobiles et les nouvelles réglementations qui impactent fortement les modèles économiques.

• Numérisation des processus -

La numérisation permet de proposer des services ciblés aux bons consommateurs, au bon moment et au bon endroit. Cela offre aux clients une expérience transparente sans interruption dans leur interaction avec la Société. Cela permet également une meilleure compréhension de la manière dont les clients consomment un service ou un produit, en créant des opportunités pour optimiser et réinventer le processus commercial global. Dans ce contexte, Worldline cherche à supprimer l'utilisation de papier ou de cartes physiques pour augmenter l'efficacité et la simplicité et minimiser l'emploi inutile de ressources.

- **Investir pour l'avenir** - Les innovations en matière d'analyse permettent de gérer de grands volumes de données commerciales, offrant une compréhension accrue du fonctionnement d'un service et créant des opportunités pour son optimisation. A titre d'exemple, l'analyse détaillée de la manière dont les appareils domestiques fonctionnent permet de réduire la consommation d'énergie. Une analyse en temps réel des essais cliniques de patients rend possible une adaptation de leurs traitements. Le contrôle des modes de paiement permet lui de détecter et d'empêcher la fraude. Worldline est pleinement engagée pour améliorer la transparence économique, combattre l'économie parallèle et lutter contre la fraude. Worldline a investi dans les services de paiement et services numériques

pour aider les consommateurs à devenir plus impliqués dans le domaine du développement durable, tout en développant des flux de revenus et en se conformant à ses objectifs stratégiques. Les évolutions technologiques qui transforment fondamentalement l'industrie de Worldline peuvent également créer de nouvelles opportunités de croissance.

- **Économie** - L'écosystème de l'industrie des paiements dans lequel opère Worldline, comporte des risques sensibles, un nombre croissant d'intervenants variés et est régi par des régulateurs internationaux et locaux produisant des normes pour le secteur. Worldline a un rôle majeur à jouer pour rendre l'économie plus ouverte et transparente et améliorer ainsi l'accès au marché grâce à des services en ligne. Par ailleurs elle fournit des services personnels, de la mobilité, de la numérisation et de la traçabilité. Ses solutions innovantes et son engagement ont fait de Worldline un partenaire reconnu comme tiers de confiance pour soutenir la croissance de ses clients.
- **Social** - Afin de relever les défis sur ses marchés, la stratégie en termes de ressources humaines de Worldline est en phase avec ses besoins opérationnels, anticipant ainsi sa croissance et l'impact sur ses besoins en personnel. Cette stratégie est conçue pour faire de Worldline un employeur attractif, capable de recruter et de conserver des collaborateurs talentueux et qualifiés à l'échelle internationale avec les compétences adéquates, aptes à fournir les produits et services nécessaires à ses clients.
- **Environnement** - Le secteur informatique a enregistré une croissance rapide au cours des 10 dernières années, nécessitant des besoins énergétiques importants. En tant que Société responsable, Worldline œuvre à améliorer la gestion de ses ressources, notamment en sensibilisant aux économies d'énergie. La réduction de la consommation énergétique est également dynamisée par une volonté de contrôle des coûts.

Gouvernance

Le Directeur de la Responsabilité Sociale d'Entreprise, qui est membre du Comité de direction et réfère directement au Directeur Général, est responsable de la mise en place de l'approche RSE de Worldline. Le Directeur RSE de Worldline travaille en

étroite collaboration avec le Directeur RSE d'Atos afin d'assurer un parfait alignement avec les initiatives RSE du Groupe.

Le Directeur RSE de Worldline définit la stratégie RSE de l'entreprise, prenant en compte les politiques du Groupe Atos et les aspects spécifiques à Worldline, tels qu'identifiés grâce à l'analyse de matérialité réalisée avec les parties prenantes internes et externes de la Société.

Le Comité de direction de Worldline est fortement impliqué dans la réalisation des initiatives RSE et les membres du Comité de direction apportent leur soutien local pour garantir l'alignement et la parfaite exécution.



Le Comité examine sur une fréquence trimestrielle la stratégie RSE et la mise en place d'un plan d'actions pendant une « session RSE » au cours de laquelle le Directeur RSE présente le statut des actions internationales et locales définies dans la feuille de route déclinant la stratégie RSE de Worldline.

Le Directeur RSE dirige une équipe internationale de 15 membres représentant les 17 pays dans lesquels Worldline est présente et ses 7 fonctions support. L'équipe assure la coordination des différents interlocuteurs nommés dans les services et les régions afin de s'assurer de la réalisation effective des projets RSE et des études ad hoc dans toute l'entreprise.

Le programme RSE de Worldline est cohérent avec le programme mondial du Groupe Atos, Well Being @ Work, qui cherche à transformer le Groupe en un leader de premier rang et l'une des meilleures sociétés dans laquelle travailler ●



Défis relatifs à la matérialité √√

L'approche de référence RSE de Worldline

Le programme de Responsabilité Sociale d'Entreprise (RSE) de Worldline, initié en 2014, a été conçu pour être cohérent avec les pratiques de sa société mère, le Groupe Atos, et pour se conformer aux normes internationalement reconnues comme les lignes directrices G4 du Global Reporting Initiative (GRI) et les normes AA1000.

Pour établir son approche de référence à la RSE, Worldline a réalisé une analyse de matérialité afin de définir les actions prioritaires à mener, sur la base de ses activités et des attentes de ses parties prenantes.

Cette analyse a permis à Worldline de définir - sur une base objective et conformément aux pratiques de reporting de l'industrie - les informations « matérielles » qui doivent être publiées. Cette méthodologie permet aux auditeurs externes de certifier les informations communiquées par Worldline conformément au droit français.

Modalités d'analyse de matérialité

Le processus RSE de Worldline a révélé des questions matérielles de développement durable et a évalué leur importance relative pour les parties prenantes et pour les activités opérationnelles de l'Entreprise. Afin de sélectionner les parties prenantes les plus importantes à impliquer, Worldline a mis en place une approche basée sur l'analyse de deux critères :

- Quelle influence les parties prenantes ont-elles sur les activités de Worldline ?
- Comment Worldline influe-t-elle sur ces activités ?

Six principaux groupes de parties prenantes ont été identifiés comme ayant une influence importante sur Worldline et sur lesquels les actions de Worldline ont une très forte influence :

- **Collaborateurs** : le capital humain est essentiel pour permettre à Worldline d'innover dans une industrie en constante évolution et pour satisfaire ses engagements commerciaux.
- **Clients** : les clients utilisent nos produits et services sur la base de leur confiance

dans la sécurité et la protection des données pour lesquelles Worldline est reconnue.

- **Fournisseurs et partenaires** : Worldline capitalise sur des tiers sélectionnés qui fournissent du matériel informatique, des logiciels et des services qui sont capables de répondre à des niveaux de qualité de service et de fiabilité élevés nécessaires aux plateformes et services de Worldline.
- **Communauté financière et actionnaires** : la communauté financière et les actionnaires attendent de Worldline rentabilité et efficacité. Ils ont besoin d'être rassurés sur la manière dont Worldline va atteindre ses objectifs et ont donc besoin des informations et des données relatives à sa stratégie et ses composantes RSE, y compris les objectifs et les réalisations. La visibilité et la transparence sont deux critères fondamentaux.
- **Acteurs institutionnels** : les réglementations relatives aux transactions électroniques (en particulier les transactions de paiement) ont été récemment étendues de façon significative et seront renforcées au cours des prochaines années. Pour soutenir la croissance de ses activités, Worldline doit se conformer aux lois, règles et réglementations locales et internationales définies par les acteurs institutionnels.
- **Communautés** : afin de développer ses activités, Worldline doit être pleinement reconnue par ses parties prenantes locales afin de recruter les meilleurs talents, se conformer aux règles locales et pour créer de nouvelles offres alignées avec le contexte local et environnemental.

Worldline prend en compte les attentes de ses parties prenantes au travers d'une communication récurrente. Elle analyse régulièrement l'évolution des pratiques de ses pairs afin de repérer les tendances et d'adapter ses processus. L'implication des responsables d'entités en 2014 a permis la participation d'un panel varié et représentatif des parties prenantes.

Lors de l'analyse de matérialité, plusieurs entretiens internes et externes ont été menés afin d'identifier l'impact des attentes sur la stratégie de l'entreprise

et de débattre sur les attendus. Le résultat a été intégré dans la matrice de matérialité, en tenant compte de certaines spécificités du secteur des services de paiement électronique, qui ne sont pas couvertes par les lignes directrices G4 de la GRI. Par exemple, les sujets liés à l'innovation, principal thème évoqué lors des entretiens, ont notamment été intégrés dans la matrice de matérialité de Worldline.

Les réglementations et normes internationales ont également été prises en compte dans l'étude de matérialité pour aider les managers et les équipes de Responsabilité d'Entreprise à hiérarchiser les différents enjeux pour Worldline.

Une étude comparative réalisée sur le secteur des services de paiement électronique a permis d'identifier les bonnes pratiques sectorielles liées au reporting et aux stratégies de développement durable.

Reporting RSE

Worldline présente annuellement ses progrès RSE à ses parties prenantes par le biais des deux documents suivants :

- Le Document de Référence est préparé conformément aux exigences de la Réglementation CE n° 809-2004 datée du 29 avril 2004 relative aux documents publiés par des émetteurs cotés sur les marchés des Etats membres de l'Union européenne (Directive sur les prospectus), et se conforme aux exigences de la loi française Grenelle II.
- Le Rapport de Responsabilité Sociale d'Entreprise (le présent rapport) est préparé pour toutes les parties prenantes et comprend des informations sur les initiatives principales en matière de RSE, les principaux défis, les études de cas, les indicateurs clés de performance, la cohérence avec les principes AA1000 et la concordance entre les Directives GRI-G4 et les attentes Grenelle II.

√√ Processus d'implication des parties prenantes vérifié par Deloitte tel que l'exige l'option « G4 Comprehensive » du GRI.

Identification des sujets prioritaires

L'approche de Worldline en matière de Responsabilité d'Entreprise repose sur une analyse de matérialité afin de hiérarchiser ses actions sur les sujets les plus pertinents en tenant compte de ses activités et des attentes des parties prenantes. Les sujets identifiés comme importants par les parties prenantes ont été évalués et associés à une note interne sur la base de critères objectifs relatifs aux marchés, aux opportunités et aux réalisations de Worldline. Chaque sujet disposant d'une note interne et externe au-dessus d'un seuil défini a été jugé « matériel » pour Worldline.

Par conséquent, l'analyse de matérialité est un outil utilisé pour lier et hiérarchiser des sujets financiers et extra-financiers. Elle permet également de se concentrer sur les sujets réellement cruciaux pour la pérennité du modèle économique afin d'atteindre les objectifs de l'organisation, de garantir son modèle économique et de gérer son impact sur la Société.

Les sujets identifiés ont également été évalués en termes de pratiques, tendances et facteurs spécifiques au marché du paiement électronique, aux normes et réglementations internationales et aux meilleures pratiques de l'industrie dans les stratégies de développement durable et le reporting.

A partir de la notation, 15 aspects GRI-G4 ont été identifiés. En outre, les aspects matériels qui ne correspondent pas aux critères G4 mais qui sont essentiels sur les marchés de Worldline, comme l'innovation, ont également été inclus dans la matrice de matérialité.

Suite au processus d'évaluation de la matérialité effectué en 2014, quatre défis ont été sélectionnés et hiérarchisés :

- Construire une relation de confiance avec les clients basée sur des plateformes disponibles et sécurisées et Augmenter la création de valeur au profit des clients avec des offres durables et innovantes ;
- Etre un employeur responsable développant le potentiel de nos collaborateurs ;

- Promouvoir notre éthique des affaires au sein de notre chaîne de valeur ;
- Tirer parti de l'éco-efficacité de nos data-centers et bureaux.

Comparativement au Groupe Atos, Worldline a placé le défi relatif aux plateformes et aux offres comme sa priorité principale.

L'identification de ces domaines de priorité a permis à Worldline de structurer et de hiérarchiser les nombreuses initiatives et actions RSE mises en place pendant des années dans le monde entier. Sur la base de la confirmation des défis prioritaires réalisée grâce au bilan de matérialité, Worldline avance aujourd'hui pour mettre en place des plans d'actions afin d'accélérer ses progrès en matière de RSE.

La Société a établi des Indicateurs Clés de Performance pertinents dans tous les domaines afin de mesurer ses progrès, cibler ses actions pour améliorer la performance et offrir une base pour son reporting RSE à ses parties prenantes ●



Table des principaux ICP

Défis Worldline	Éléments	Lien avec GRI-G4	ICP pertinent	✓	2014	Périmètre	
					Worldline	Par collaborateur	Par chiffre d'affaires
1 Construire une relation de confiance avec les clients basée sur des plateformes disponibles et sécurisées et augmenter la création de valeur au profit des clients avec des solutions durables et innovantes	Proximité avec le marché	G4-PR5	Satisfaction globale des clients à partir d'enquêtes stratégiques (score de 0 à 9)	✓	76	-	100 %
		G4-PR5	Satisfaction globale des clients à partir d'enquêtes tactiques (score de 0 à 9)	✓	667	-	100 %
	Solutions innovantes	AO10	Mise en place d'ateliers sur l'innovation au service des clients	✓	18	-	100 %
		WL2	Nombre de membres WIN	✓	42	100 %	-
		WL2	Pourcentage de titulaires d'un doctorat et d'étudiants en doctorat dans le service R&D	✓	30 %	100 %	-
	Plateformes entièrement sécurisées et disponibles	WL2	Taux d'obtention de prix externes	✓	30 %	100 %	-
		WL1	Taux de disponibilité des services	✓	99.74 %	-	100 %
		WL3/AO3	Nombre d'incidents de sécurité	✓	89	-	100 %
2 Être un employeur responsable développant le potentiel de nos collaborateurs	Attirer des talents et les perfectionner	G4-LA9	Nombre moyen d'heures de formation suivies par les collaborateurs durant l'année	✓	19.23	100 %	-
		G4-LA11	Pourcentage de collaborateurs ayant bénéficié régulièrement d'un entretien de performance et de développement de carrière au cours de l'année	✓	97 %	89 %	-
	Engagement des collaborateurs	WL4	Taux de participation à l'enquête Great Place to Work®	✓	86 %	97 %	-
		AO2	Pourcentage de réponses positives à « Dans l'ensemble, je peux dire que c'est une entreprise où il fait vraiment bon travailler »	✓	54 %	97 %	-
		WL5	Plan d'actionnariat salarial		Qualitative	-	-
	Diversité culturelle	WL6	Taux d'attrition	✓	7.75 %	100 %	-
		WL7	Pourcentage de femmes parmi les administrateurs	✓	24.56 %	100 %	-
	Travail intelligent	G4-LA6	Taux d'absentéisme (%)	✓	3.02 %	79 %	-
AO11		E-mails envoyés par semaine par messagerie - travail collaboratif	✓	77	100 %	-	

[G4-19] [G4-20] [G4-EN3] [G4-EN5] [WL6] [AO14]

Défis Worldline	Éléments	Lien avec GRI-G4	ICP pertinent	✓	2014	Périmètre	
					Worldline	Par collaborateur	Par chiffre d'affaires
3 Promouvoir notre éthique des affaires au sein de notre chaîne de valeur	Ethique et conformité	G4-SO8	Valeur monétaire des amendes importantes et nombre total de sanctions non monétaires pour la non-conformité aux lois et réglementations	✓	0	-	100 %
		G4-SO4	Pourcentage de dirigeants formés au Code éthique - Cours en ligne	✓	50 %	100 %	-
	G4-SO4	Pourcentage de dirigeants formés au Code d'éthique - cours physiques	✓	0 %	100 %	-	
	Partenariats solides avec les fournisseurs	G4- EC9	Proportion des dépenses consenties à des fournisseurs locaux dans des sites d'exploitation importants	✓	85 %	-	98 %
		AO17	Pourcentage de fournisseurs stratégiques évalués par EcoVadis	✓	21 %	-	98 %
		AO17	Pourcentage des dépenses totales concernées par l'évaluation	✓	30 %	-	98 %
4 Tirer parti de l'éco-efficacité de nos data-centers et bureaux	Opérations éco-efficaces	G4-EN3	Consommation énergétique dans l'entreprise	✓	290,552	-	87 %
		G4-EN5	Intensité énergétique chiffre d'affaires (GJ / M€ de chiffre d'affaires)	✓	292	-	87 %
		G4-EN5	Intensité énergétique collaborateur (GJ / collaborateur)	✓	53	76 %	-
		G4- EN99	Total des émissions de CO ₂ (t)	✓	11,416	-	87 %
		G4- EN18	Emissions de CO ₂ par chiffre d'affaires (tCO ₂ / M€ de chiffre d'affaires)	✓	11,48	-	87 %
		G4- EN18	Emissions de CO ₂ par collaborateur (tCO ₂ / collaborateur)	✓	2,07	76 %	-
			Nombre de sites certifiés ISO 14001	✓	4	-	100 %

G4-PR5 * Valeur du Groupe Atos pour les enquêtes stratégiques

G4-LA11 * Hors Allemagne et Autriche

WL4 * Hors Chine et Indonésie

AO2 * Hors Chine et Indonésie

G4-LA6 * Hors Belgique, Pays-Bas et Inde

G4-EC9 * Hors Pays-Bas et Indonésie

AO17 * Hors Pays-Bas et Indonésie

G4-EN3 * Allemagne, France, Belgique et Royaume-Uni inclus

G4-EN5 * Allemagne, France, Belgique et Royaume-Uni inclus

G4-EN18 * Allemagne, France, Belgique et Royaume-Uni inclus

✓ La liste sous forme de tableau des principaux ICP a été vérifiée par un auditeur externe, Deloitte, avec un examen détaillé pour les postes marqués ✓



Aperçu des activités

Entretien avec Marc-Henri Desportes	19
Enquête de satisfaction clients	20
Une journée avec Worldline	21
Entretien avec Nicolas Kozakiewicz	22
Tiers de confiance	24
C'est personnel!	26
Dématérialisation	27
Solutions durables	28

Entretien avec Marc-Henri Desportes

Directeur Général Adjoint de Worldline



📍 **Marc-Henri Desportes**
Directeur Général Adjoint de Worldline

Comment les priorités des clients se reflètent-elles dans l'approche RSE de Worldline ?

Notre approche RSE est intégrée et totalement alignée avec tous nos processus métier. Faisant partie des sociétés dans le domaine B2B2C, tout ce que nous faisons est guidé par les attentes des consommateurs et citoyens qui sont la première priorité de nos propres clients. Nous devons être particulièrement concentrés sur les attentes de nos clients en termes de service, de sécurité et de responsabilité sociale. A titre d'exemple, la prise de conscience et les inquiétudes des consommateurs et citoyens sur la confidentialité des données sont devenues une préoccupation majeure de nos clients. Nous déterminons nos décisions en termes de priorités et d'actions RSE au regard des besoins et des attentes des clients et des consommateurs.

Quelles sont les façons tangibles selon lesquelles l'approche RSE de Worldline affecte les clients ?

Le plus important est notre engagement en faveur du respect des données, de la confidentialité et de la sécurité. Toute notre activité repose sur l'importance de gagner et de conserver la confiance de nos clients. En assurant des paiements et des transactions, il ne peut y avoir aucun doute sur la sécurité de nos systèmes et de nos processus dans le traitement d'informations sensibles. En conséquence, nous sommes extrêmement prudents et attentifs sur la protection de l'intégrité des

données pour lesquelles on nous accorde toute confiance. Cela va au-delà du respect des lois internationales et nationales applicables. Cela signifie également être impliqué proactivement dans la gestion de ces questions et contribuer à l'amélioration de la protection de la gestion des données. Au cours de ces dernières années, nous avons également noté que tous les types d'entreprises montraient un intérêt grandissant quant à leur empreinte environnementale. En améliorant l'efficacité et en optimisant les transactions, Worldline contribue à la réduction de la consommation de ressources naturelles et d'énergie et minimise la production de matières physiques qui doivent être gérées comme des déchets.

Comment l'innovation réalisée par Worldline au nom de ses clients concerne son engagement RSE ?

Worldline est fondamentalement une société technologique et l'innovation fait réellement partie de tout ce que nous faisons. Notre activité est guidée par les attentes des consommateurs finaux qui sont influencées par la transformation numérique rapide de la société. Les consommateurs s'attendent de plus en plus à pouvoir utiliser leurs appareils mobiles pour réaliser toutes leurs transactions quotidiennes de manière fluide et efficace. Ils attendent également d'être protégés des risques de fraude quand ils placent leur confiance dans des systèmes de paiement et de transactions électroniques. Nos clients, les commerçants, les banques et les autorités publiques se tournent vers nous pour les aider à répondre à ces attentes. Grâce à notre innovation constante, nous offrons des services à haute valeur ajoutée qui augmentent l'efficacité, améliorent la sécurité et permettent de conduire la transformation numérique de tous les aspects de la vie, que ce soit dans le domaine bancaire, du commerce ou du transport, dans la santé, l'éducation ou la vie domestique.

Pouvez-vous citer quelques solutions alternatives de Worldline pour améliorer sa performance RSE ?

En parallèle de notre innovation constante, notre équipe de direction consacre un temps important dans l'examen de notre approche RSE au travers des progrès réalisés et des pistes d'amélioration restant à finaliser. Cet investissement nous permet de nous assurer de la cohérence dans le pilotage de nos processus métier. Nous engageons pleinement nos collaborateurs dans notre activité et nos procédures RSE, en les consultant, en écoutant leurs idées et en les impliquant dans la création et la mise en place de nouvelles solutions. Nous recherchons continuellement des façons de renforcer notre approche, en restant attentifs et en nous comparant à nos pairs pour voir s'il existe des moyens de faire mieux – et nous assurer que nous avons toujours une longueur d'avance. Nos indicateurs mesurent notre performance dans des domaines essentiels, tels que la satisfaction des clients, la disponibilité des services et les incidents de sécurité. Ainsi, nos plans d'actions RSE couvrent les domaines dans lesquels nous devons nous améliorer. Au bout du compte, nous sommes redevables à nos clients, actionnaires et employés du respect de nos engagements. Cela motive notre détermination d'être le leader en matière de RSE.

“ Engagement RSE des clients et de Worldline ”

Taux de disponibilité des services

99,74%

[WL1]

Enquête de satisfaction clients

L'un des moyens les plus efficaces pour piloter la performance et conduire l'amélioration vers l'excellence opérationnelle repose sur le retour client.

Worldline réalise une enquête de satisfaction client bisannuelle (CSAT) pour évaluer ses services et sa performance globale. L'enquête regroupe des entretiens avec ses clients, une analyse des résultats et la mise en place de plans d'amélioration développés conjointement avec les clients grâce à un dialogue transparent.

Ce processus est organisé dans le cadre du système de gestion de la satisfaction client du Groupe Atos, qui s'organise à des niveaux multiples :

- Au niveau stratégique, le Directeur Général et d'autres managers de haut niveau sont personnellement interviewés chaque année. Les 250 principaux comptes du Groupe Atos sont interviewés, dont plusieurs clients de Worldline.

- Les enquêtes tactiques regroupent les réactions des clients au niveau contractuel sur les services, les livrables des projets et la performance globale de Worldline. Les enquêtes couvrent plus de 60 % de l'activité de Worldline et sont déployées dans la totalité des 17 pays dans lesquels elle est présente. Les résultats de ces CSAT tactiques ont lieu tous les six mois au sein de Worldline.
- Pour les Grands Comptes, un retour immédiat est demandé auprès des utilisateurs finaux lors d'une demande de service grâce à une approche statistique. Ces résultats offrent des mesures en temps réel sur la perception des consommateurs concernant la performance des services. Ils sont ensuite utilisés pour améliorer les activités opérationnelles quotidiennes.

Les résultats des enquêtes de satisfaction clients sont communiqués aux représentants des clients et aux forces commerciales qui sont responsables du développement des plans d'actions. En relation avec les clients les forces commerciales s'assurent de la bonne mise en place des plans d'actions. Les résultats des enquêtes et le suivi de l'avancement des actions sont des éléments récurrents à l'ordre du jour du comité de direction de Worldline.

Les deux étapes mises en place pour renforcer l'utilisation des enquêtes de satisfaction comme moteur d'amélioration de la performance sont :

- En 2014, le Groupe Atos a renforcé son approche relative à la satisfaction client afin d'aider les managers à déployer des plans d'actions qui vont au-delà de la performance et la qualité des services. Cela a été rendu possible par la mise en place d'ateliers sur l'innovation. Ces ateliers orientés sur la qualité et le partage d'activités spécifiques de clients ont été mis en place par les équipes locales.
- Dans le cadre du programme de changement global visant à améliorer l'expérience client, Worldline a mis en place une formation internationale « Améliorer l'expérience client » à destination de ses collaborateurs. L'objectif est d'augmenter la prise de conscience des collaborateurs quant à la nécessité d'adopter proactivement nos offres et services afin d'en maximiser la valeur. Cela renforce l'importance de considérer les relations clients comme de véritables partenariats. Au cours de sa première année, 63 % des collaborateurs de Worldline ont participé à cette formation en ligne ●



Satisfaction globale des clients - enquête tactique

6,7
[G4-PR5]

Satisfaction globale des clients - enquête stratégique

7,6
[G4-PR5]

Une journée avec Worldline

8:00

Je retire de l'argent à un DAB.



9:30

Je reçois une alerte annonçant que mon train est en retard et me proposant une autre correspondance.

11:00

Je transfère des fonds sur mon portefeuille mobile à partir du site internet de ma banque.

8:30

J'utilise ma carte sans contact pour prendre le métro.



10:30

En marchant en ville, je reçois une offre promotionnelle de mon épicerie préférée.

12:00

Je fais une réservation pour le déjeuner en utilisant l'application mobile du restaurant sur mon smartphone.



13:30

J'achète des places pour le concert ce week-end en utilisant ma carte de crédit.

13:00

Je règle mon déjeuner dans mon restaurant favori par carte.

15:30

Je consulte mon compte bancaire en ligne.



17:15

Mon application de santé et son dispositif de distribution s'assurent que je n'oublie jamais de prendre mon traitement.



23:30

De retour à la maison, la température est idéale. Je vais me coucher.



18:00

Je fais le plein de la voiture avec ma carte de carburant.

21:00

Nous participons à notre émission télé interactive préférée. Je vérifie la température intérieure de la maison avec mon téléphone mobile et la baisse.

Entretien avec Nicolas Kozakiewicz

Responsable Recherche, Développement et Innovation



Nicolas Kozakiewicz
Responsable Recherche, Développement et Innovation

Qui aurait pensé qu'un nouvel objet connecté dans votre cuisine rendrait obsolète la rédaction de votre liste de courses sur un morceau de papier voire même la saisie des éléments sur votre smartphone ? En utilisant « la connected kitchen » développé par Worldline, vous pouvez scanner la bouteille de lait que vous venez de vider ou appuyer sur le bouton et dire « tomates » et votre liste de courses est mise à jour dans le cloud.

Le service de bout en bout, de la connected kitchen au cloud fait partie de la myriade d'innovations développées par Worldline et conçues pour améliorer

la vie quotidienne. Améliorer l'expérience utilisateur est uniquement l'un des courants d'innovation sur lequel Worldline travaille avec ses clients et ses partenaires afin de créer de nouveaux produits, services et marchés.

« L'innovation doit faire partie de notre ADN », cite le Responsable Recherche et Développement et Innovation, Nicolas Kozakiewicz. « Nous servons des marchés très différents, chacun avec ses propres besoins, échéances et paramètres spécifiques qui varient par industrie et par lieu géographique. Dans le même temps, tout s'accélère - le rythme du changement, les technologies, les cycles de vie des produits et services - la flexibilité, la vigilance, la créativité et la rapidité sont vitales pour notre compétitivité. »

“ Le pouvoir des férus de technique ”

Pour la gestion de ses processus innovants, Worldline s'appuie sur l'imagination de l'intégralité de ses collaborateurs. « Il ne s'agit pas uniquement de nos 350 ingénieurs R&D », indique Nicolas Kozakiewicz.

« La plupart des collaborateurs Worldline sont des 'férus de technique' et réfléchir à de nouvelles solutions et applications fait partie de ce que nous faisons, même pendant notre temps libre. Pour accéder à ce cerveau collectif, nous avons recours au crowd-sourcing en interne par le biais de programmes comme WIN qui encouragent les collaborateurs à partager leurs idées. »

En plus d'exploiter la créativité de ses collaborateurs, Worldline cherche activement à l'extérieur pour favoriser l'innovation et accroître son activité de veille afin de détecter de nouvelles idées. Nicolas Kozakiewicz commente : « Les sociétés il y a 20 ans pouvaient réaliser la plupart de l'innovation en interne. Nous avons aujourd'hui besoin de personnes avec des états d'esprit et des expériences différentes. L'explosion de la concurrence en nombre de pays d'origine, de profils et de compétence nous a conduit à des nouvelles approches comme l'innovation ouverte, les partenariats, le réseautage et la création basée sur la communauté de produits et services. »

Il note que Worldline met l'accent sur les technologies appliquées ou « utilisables ». « Nous ne faisons pas de l'innovation juste pour le plaisir de l'innovation - c'est un axe majeur. » Un exemple pour étayer ceci est un contrat sur trois ans signé début 2015 avec des universités en Allemagne et en France pour travailler au développement de nouveaux algorithmes d'analyse prédictive qui seront appliqués à la fraude dans l'environnement des paiements. Cela permettra d'atteindre une détection en temps réel quasi parfaite.

Les résultats tangibles de cette approche d'abord pratique peuvent être constatés dans le nombre important de premières en Europe et/ou dans le monde, qui comprennent la relève des compteurs électriques connectés en France, les véhicules entièrement connectés pour Renault, les paiements électroniques dans le domaine bancaire et l'expérience client entièrement numérique pour McDonald's.

Taux d'obtention de prix externes

30 %
[WL2]

« Notre capacité à travailler ensemble avec les clients pour ajouter de la valeur grâce à des améliorations progressives et réunir les visionnaires et les pragmatiques par la conversion des ruptures technologiques en une réalité à grande échelle est l'une des qualités qui nous différencie », mentionne Nicolas Kozakiewicz ●

Parole de féru de technique



30 %

[WL2]

Pourcentage de titulaires d'un doctorat et d'étudiants en doctorat dans le service R&D



Nombre de membres WIN

42

[WL2]

Ateliers Innovation réalisés

18

[AO10]



WIN awards 2014: Equipe Connected Kitchen
Guillaume Lefebvre, Jacques Poly,
Jean-Baptiste Drucker et Eric Ptak

Ouvrir la porte à l'avenir

Les solutions Connected Living de Worldline pour rendre les domiciles de plus en plus pratiques et confortables ont été sur le devant de la scène depuis 2014. En septembre, Worldline a dévoilé des prototypes pour les services Connected Home et Connected Car lors du salon IFA de l'électronique grand public et de l'électroménager à Berlin.

Développées en partenariat avec SOMFY, le leader des appareils domestiques connectés, les prototypes intégraient les solutions avérées des deux sociétés pour fournir de nouveaux services connectés pour les marchés à développement rapide et convergents de la domotique et des objets connectés.

Connected Home est un service automatisé capable d'exécuter diverses tâches dans la maison comme l'ouverture et la fermeture des volets ou le pilotage de l'éclairage. Le développement continu de capteurs et de robotique sur le cloud crée également un potentiel énorme pour les applications dans les marchés émergents de la télémédecine et de la gestion des foyers, notamment pour les personnes souffrant d'une baisse d'autonomie.

Les sociétés partenaires ont également présenté une application pour les voitures qui peut lancer une série de commandes pour préparer la maison pendant le trajet retour sur la base de données GPS. L'application peut par exemple ouvrir la porte du garage, en allumer les lumières et mettre en marche

le chauffage. L'application améliore les services Connected Car de Worldline qui inclue une boutique électronique pour la voiture et une application dédiée au véhicule permettant une remontée d'information vers le fabricant pour toutes les informations de maintenance.

En juin 2014, la solution Connected Home a été récompensée par le premier prix français d'objets connectés pour le meilleur tableau de commande et le meilleur système de manutention. La solution Connected Kitchen de Worldline a également été récompensée par une nomination, c'est un objet connecté qui permet au consommateur de scanner les produits vers sa liste de courses en temps réel.

La sécurité et les innovations de confiance récompensées

Worldline a également été récompensée par des prix en 2014 pour ses solutions de paiement mobile NFC et *Certified Customer Review*.

La solution de paiement mobile NFC est une application de portefeuille numérique qui permet aux clients d'effectuer des paiements à l'aide de leur smartphone de manière plus simple et plus sûre. Basée sur le *Host Card Emulation* (HCE), dans laquelle les données bancaires de l'utilisateur sont stockées dans le cloud au lieu du téléphone, l'application communique directement avec un lecteur sans contact pour effectuer la transaction. L'application facilite également les achats à distance

sur Internet et mobiles utilisant le même processus interactif.

Visa Europe France et les principales banques françaises ont commencé à utiliser le système en pilote en 2015, permettant aux consommateurs d'utiliser leurs smartphones pour effectuer des paiements sur l'un des 300 000 terminaux sans contact de points de vente en France. L'innovation de Worldline a remporté le *PayForum Award 2014* lors du principal salon de l'industrie des paiements à Paris.

Worldline a également été récompensée par le *SESAMES Award 2014* pour sa solution innovante d'augmentation de la fiabilité des avis en ligne des consommateurs. Bien que les avis en ligne puissent être des outils puissants pour le développement commercial et influencer les décisions d'achat, une étude du ministère français de l'Economie a montré que 44,4 % des avis en ligne en 2013 en France étaient frauduleux.

La solution de Worldline utilise une application pour valider une preuve d'achat réalisé par un smartphone et offre aux consommateurs la possibilité de rédiger un avis certifié de leur achat. L'anonymat des clients est garanti par la dernière technologie en matière de cryptographie et d'authentification des utilisateurs.

Les prestigieuses *SESAMES Awards*, sélectionnés par un jury d'experts internationaux, reconnaissent les meilleures innovations de l'industrie chaque année et sont une marque d'excellence incontestée ●

Tiers de confiance

Chaque jour, Worldline traite des données personnelles pour son compte ou pour le compte de ses clients. L'importance et la valeur des données personnelles dans les activités quotidiennes est aujourd'hui cruciale. Les données personnelles soulèvent de nombreuses questions tant de la part des clients que des collaborateurs de Worldline.

Le traitement des données personnelles nécessite que Worldline s'engage dans la mise en place des mesures de sécurité et d'organisation strictes afin de garantir aux collaborateurs ainsi qu'aux clients un niveau de protection élevé de leurs données personnelles. C'est pourquoi Worldline est fortement impliquée en qualité de tiers de confiance.

Les clients se tournent vers Worldline pour gérer et protéger leurs données sensibles relatives aux paiements et autres transactions sur la base de la sécurité et de la fiabilité de ses solutions. L'engagement de Worldline à respecter la confidentialité est l'un de ses fondements incontournable de son modèle économique basé sur la confiance.

Agir en qualité de tiers de confiance nécessite également que Worldline conserve une position neutre. Ceci se produit quand une transaction implique deux parties prenantes, les deux parties faisant confiance à Worldline pour gérer leurs informations de manière confidentielle. Lorsque l'on travaille avec des clients multiples et variés, il est important de conserver un cloisonnement entre les informations de chaque partie qui peuvent être concurrentes. Les conditions exactes de la neutralité de Worldline sont un point d'attention constant qui est formellement abordé comme faisant partie du contrat avec les clients.

Les solutions innovantes développées par Worldline pour le compte de ses clients font l'objet d'un contrôle minutieux. Ces solutions innovantes peuvent si besoin être exclusivement dédiées aux clients pour lesquels elles ont été développées. Dans d'autres cas, le client peut souhaiter partager les coûts de conception de la solution en la mettant à la disposition d'autres entreprises. Dans tous les cas, le traitement de l'information est explicitement contractualisé pour chaque client afin de garantir la plus grande transparence.

La confiance accordée à Worldline en termes de protection des données personnelles et de leur utilisation s'étend au-delà des contrats individuels. C'est un élément clé d'ouverture et de transparence dans l'économie mondiale, permettant d'améliorer l'accès aux marchés via les services en ligne, les services personnels, la mobilité, la numérisation ainsi que de la confiance portée à la traçabilité. Cette confiance accordée à Worldline renforce son efficacité et sa croissance par le biais de ses solutions innovantes et de son engagement en matière de confidentialité.





Les solutions cross-canal établissent de nouveaux standards

Afin de devenir la référence dans le domaine des paiements mobiles en Allemagne, Yapital s'est tournée vers Worldline pour mettre sa solution en place auprès d'un large éventail de commerçants de toute taille. En tant que première solution de paiement électronique cross-canal en Europe, Yapital opère à travers tous les canaux transactionnels, y compris les paiements en boutique, mobiles, en ligne ou par facturation.

Worldline a ainsi permis à Yapital de fournir des opérations simplifiées, sécurisées et rapides aux utilisateurs s'enregistrant en ligne et effectuant immédiatement un paiement ou recevant ou envoyant de l'argent à travers tous les canaux.

Worldline a élargi à Yapital son autorisation d'Hosting pour les opérateurs de réseau : ainsi, le système déjà disponible chez les commerçants pour la gestion des paiements électroniques reconnaîtra également les transactions effectuées avec Yapital.

Selon Niels Lohmüller, Directeur Développement Commercial de Yapital, « Le talent de Worldline en termes d'innovation nous a permis de mettre en place de nouveaux standards permettant

aux commerçants de moderniser en toute simplicité les opérations sur point de vente ». « La coopération intensive entre nos sociétés a attiré le paiement mobile là où les consommateurs en avaient besoin : dans leur vie quotidienne ainsi que dans les points de vente. La plateforme de paiement mobile de Worldline a d'ores et déjà été adoptée par plusieurs de nos clients les plus importants. »

Faciliter le financement du microcrédit

En Chine, Worldline a conçu une solution personnalisée sur Internet pour la filiale de Tencent, Shenzhen Tenpay Network Finance MicroCredit Co. Limited. Cette entreprise fournit des solutions de microcrédit, des crédits de trésorerie personnalisés, des crédits à la consommation et des produits de financement pour les chaînes d'approvisionnement d'entreprise via Internet. Elle avait besoin d'un système

de gestion de compte de crédit pour son activité de microcrédit en ligne, simple et flexible pour sa large gamme de produits de crédit.

Tenpay (une entreprise Tencent)

Tenpay a exprimé la satisfaction avec la solution mise en place par l'équipe Worldline.

“ Ils ont activement analysé nos demandes, discuté des solutions potentielles avec nous et ont beaucoup travaillé pour livrer le projet dans les délais. Worldline est une entreprise qui souhaite explorer de nouveaux domaines, dont l'industrie de la finance sur internet. Ils nous ont soutenus efficacement et proposé des solutions constructives en appliquant de nouvelles idées aux modèles traditionnels du secteur financier. ”

Gavin Du @ Tenpay

Directeur adjoint des produits financiers ●

C'est personnel !

L'approche globale de Worldline en matière de protection des données personnelles reflète son engagement vis-à-vis de l'importance accordée aux données personnelles de ses clients ainsi que de ses employés.

« La valeur et l'importance croissante du « big data » ont été accompagnées du besoin indispensable de protéger les données personnelles », selon Karl Alles, Directeur du Operational Controls de Worldline. « L'amélioration constante de la sécurité de nos données dans un environnement en évolution permanente est fondamentale pour la marque Worldline qui cherche à faire grandir la confiance de ses clients. »

Totalement en phase avec la politique de protection des données personnelles du Groupe Atos, l'approche de Worldline repose sur quatre piliers :

- La politique de protection des données de Worldline s'appuie sur les dispositions de la Directive européenne 95/46, qui sont considérées comme la référence en matière de protection des données personnelles en Zone économique européenne ;

- Des procédures garantissant la confidentialité de toutes les données personnelles traitées par Worldline pour son propre compte ou celui de ses clients ;
- Une communauté de managers dédiés à la protection des données personnelles composée d'experts juridiques et de directeurs pays en charge de la protection des données personnelles ;
- La sensibilisation de tout le personnel de Worldline grâce à des formations dédiées dans les domaines sensibles comme la protection des données personnelles.

En parallèle du contrôle et des mesures prises pour améliorer ses performances en matière de protection des données personnelles - suivis avec des ICP - Worldline fait régulièrement l'objet d'évaluations par des organismes externes. En tant que fournisseur de services de paiement, la société est soumise à des audits annuels afin de conserver sa certification PCI-DSS*. En novembre 2014 Worldline a également été certifiée en tant que membre du Groupe Atos, pour le traitement des données personnelles dans le cadre des « Binding Corporate Rules » de l'UE en matière de sécurité et de conformité.

En 2015, l'équipe de Operational Controls va s'assurer d'un parfait alignement de ses responsables de sécurité des données pour stabiliser le nouveau modèle opérationnel de la société. D'après Karl Alles, « l'adaptation des responsabilités et processus à la nouvelle organisation favorisera l'harmonisation des standards et la transparence interrégionale, et renforcera ainsi nos pratiques de protection des données personnelles dans le monde entier ». « Nous augmentons également le nombre de formations afin d'approfondir les connaissances et les compétences des responsables de la sécurité qui peuvent se retrouver à travailler dans des domaines dans lesquels ils pourraient avoir moins d'expérience, tels que la certification PCI, l'évaluation des actifs ou une situation de crise. »

Worldline travaille en étroite collaboration avec la Commission européenne et tout l'écosystème du secteur du paiement sur les moyens à mettre en œuvre pour réduire les risques, promouvoir la concurrence et la transparence et encourager l'innovation et la normalisation via une chaîne de valeur des paiements bénéficiant aux consommateurs ainsi qu'aux commerçants.

Worldline démontre ainsi l'importance qu'elle attache à garantir un niveau de protection des données personnelles maximum pour ses clients ainsi que pour ses employés ●

*Payment Card Industry (PCI) Data Security Standard (DSS)



Nombre d'incidents liés à la sécurité

89

[AO3]

Dématérialisation

Transformation numérique dans un monde connecté

La transformation numérique est essentielle aujourd'hui pour les sociétés qui cherchent à réduire leurs coûts, améliorer leur efficacité opérationnelle, augmenter la fidélité du consommateur avec des services plus simples et toujours disponibles afin de générer un chiffre d'affaires et des bénéfices plus élevés.

Worldline soutient la transformation numérique de ses clients, en transformant leur entreprise, en perfectionnant leurs processus et en adaptant leur organisation ainsi que leurs pratiques de travail. En intégrant le développement durable dans les unités et la structure des processus et des fonctions de l'entreprise, Worldline génère des bénéfices à court et long terme pour le compte de ses clients.

Grâce à la numérisation de leurs processus, les clients de Worldline peuvent proposer des services ciblés aux bons consommateurs, au bon moment et au bon endroit. La numérisation offre également une expérience unique entre le consommateur et la Société. C'est le cas lorsque le consommateur se rend dans la boutique d'un commerçant et finalise sur un appareil mobile un achat initié à partir de l'ordinateur au domicile du consommateur où il y avait consulté le site internet marchand.

La numérisation des processus nous permet également de mieux comprendre comment nos clients utilisent un service ou un produit, et donc d'optimiser ou de reconcevoir intégralement le processus opérationnel dans son ensemble. Elle est bénéfique pour l'environnement et permet de préserver les ressources tout en éliminant le support papier ou les objets physiques lorsqu'ils ne sont pas nécessaires.

Grâce à la dématérialisation, Worldline aide ses clients à améliorer leurs performances, leur croissance, à être innovants, à optimiser leurs ressources, à réduire leurs coûts, à atténuer les risques, à être conformes, à améliorer l'efficacité opérationnelle et à renforcer la réputation de leur marque.

La capacité de Worldline à combiner innovation, sécurité, vitesse, qualité, expérience et flexibilité constitue une qualité que seules de rares entreprises arrivent à égaler. Ces forces, couplées à son portefeuille de solutions complet qui permet aux entreprises et à la société de remporter les défis de la numérisation,

constituent la base de l'avantage concurrentiel.

Certification de la solution Digital Safe Component

En novembre, la solution de sécurité électronique de Worldline « Digital Safe Component » a reçu la certification NF Logiciel, la première ayant jamais été décernée à une société multinationale en France. Cette solution constitue le fondement du processus de transformation numérique, et assure la confidentialité et l'intégrité des données stockées en France dans un cloud privé pour faciliter les échanges entre les entreprises et leurs clients et entre les institutions gouvernementales et le public.

La certification a été établie dans le cadre de la norme française pour les services de stockage sécurisé, AFNOR NF Z42-020 qui établit les spécificités fonctionnelles de préservation et de garantie de l'intégrité des données numériques. Elle a été conçue par INFOCERT, une société indépendante de certification de la conformité et de la qualité des logiciels ainsi que des produits et systèmes dans le domaine de l'informatique.

Selon Jean-Louis Michel, Président d'INFOCERT, « La certification NF Logiciel de Digital Safe Component confirme officiellement sa conformité avec la norme AFNOR NF Z42-020. La nouvelle application logicielle NF a été créée pour répondre aux demandes des éditeurs de logiciels tels que Worldline, qui ont activement contribué à la création et au développement du label » ●

“ Worldline s'emploie à concevoir en permanence de nouvelles solutions digitales et de paiement qui aideront les collectivités locales, les commerçants et les banques à atteindre leurs objectifs opérationnels, ainsi qu'à piloter leur performance en matière de responsabilité environnementale et sociale. ”





Solutions durables

Offres et opérations durables

Le développement durable est intégré dans tous les services et produits de la Société. Afin d'assurer un meilleur suivi et une meilleure estimation du caractère durable de ses offres, la société a effectué une analyse de ses solutions pour identifier les recoupements entre ses lignes de service et les trois sphères de développement durable. Cinq qualités durables ont été identifiées par sphère :

- Sphère économique : Gain de temps, Rationalisation des coûts, Optimisation des flux, Optimisation des processus et Gestion des risques liés à la sécurité ;
- Sphère sociale : Accessibilité en ligne, Santé humaine et environnement, Gestion de la fraude, Développement de l'activité humaine et Education ;
- Sphère environnementale : Transport multimodal, Pollution, Empreinte carbone, Economie d'énergie et Economie des ressources.

Exemples de bénéfices durables présents dans les offres proposées par Worldline :

- La billetterie électronique : elle contribue à optimiser la circulation des personnes dans la sphère économique, et permet de gagner du temps et de rationaliser les coûts grâce à la mise en commun des ressources. Sur le plan social, la possibilité d'effectuer des réservations à distance rend le service plus accessible. Sur le plan environnemental, les tickets de transport électroniques permettent d'éliminer le support papier et permettent

une utilisation accrue des transports multimodaux et partagés, réduisant ainsi la pollution. En ce qui concerne la gestion des ressources, la billetterie électronique permet, au niveau social, de faciliter la mobilité grâce à une planification des déplacements améliorée, et permet de réduire également la congestion urbaine et l'empreinte environnementale des voyageurs.

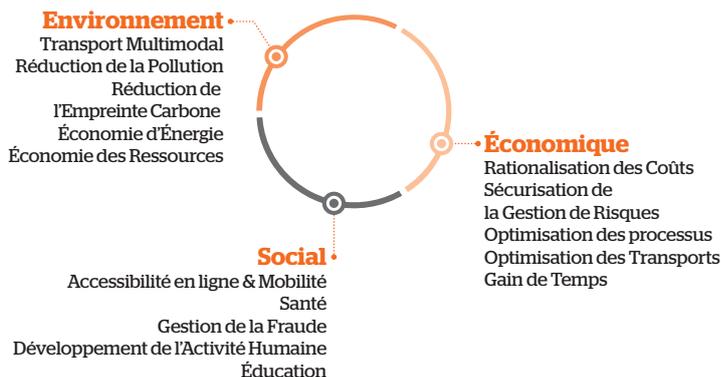
- Dans les activités de traitement de flux financier de Worldline, la gestion du risque de fraude présente de multiples avantages pour le développement durable tels que la réduction des coûts et la diminution des pertes financières tout en garantissant une meilleure gestion des risques. Les avantages dans la sphère sociale sont les suivants : limitation de la fraude, fiabilité accrue des services utilisés par les consommateurs et augmentation de l'indice de confiance dans les services financiers.
- En ce qui concerne les services aux marchands, le fait d'accepter des paiements multicanaux a un impact économique positif. En effet, ils permettent la diminution des arriérés, l'amélioration de la sécurité des paiements et des transactions financières et l'amélioration de la gestion des risques. Ils permettent également la production d'un meilleur chiffre d'affaires, grâce à l'augmentation de la valeur du panier moyen tout en donnant accès à des services à un plus grand nombre de

consommateurs potentiels. Au niveau social, les utilisateurs peuvent accéder aux services à distance (leurs achats à travers de multiples canaux sont facilités) et la fiabilité des achats en ligne est accrue. La diminution des déplacements, la réduction des moyens de paiement physiques et la réduction des ressources utilisées pour les produire permettent enfin de préserver l'environnement.

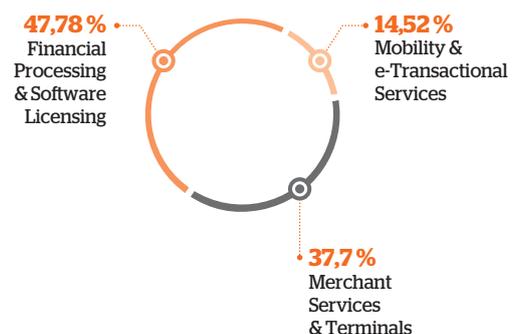
Il existe d'autres bénéfices durables inclus dans les offres proposées par Worldline :

- Sécurité accrue pour les sociétés et les personnes utilisant des moyens de paiement électroniques et réduction des coûts de friction ;
- Transactions bancaires et de détail simplifiées ;
- Mise en place de porte-monnaie électroniques pour stocker de façon simple et sécurisée les informations des titulaires pour un paiement rapide et efficace ;
- Reconnaissance des consommateurs et achats facilités ;
- Amélioration de l'éducation grâce à l'apprentissage numérique ;
- Amélioration de l'efficacité grâce à l'automatisation du recouvrement des impôts par le gouvernement ;
- Amélioration de la sécurité routière et de la gestion des routes par les entreprises de transport public qui sont également plus aptes à tenir les passagers informés sur les conditions de trafic ;

Le Développement Durable dans les solutions Worldline's [A07]



Valeur Totale des contrats "Offres Durables" [A07]



- Amélioration de la prévention médicale et maîtrise des coûts grâce à des services de bien-être avancés et des systèmes médicaux électroniques ;
- Amélioration du contrôle du cycle de vie d'un produit et prévention de la contrefaçon grâce au suivi de la marchandise ;
- Réduction de la consommation de carburant, des impacts sur l'environnement et des nuisances sonores grâce à des comportements de conduite et un trafic routier plus sûrs et efficaces ;
- Amélioration de la performance et de l'efficacité énergétique des appareils et des véhicules grâce à la maintenance préventive.



Solution digitale pour les cinéphiles

Worldline puise dans son savoir-faire numérique pour continuellement élargir son offre de services, et crée de nouvelles méthodes de traitement des transactions de paiements pour générer une valeur ajoutée au client. Au Royaume-Uni, Worldline a contribué à l'accélération de la révolution numérique de Cineworld grâce à sa solution de paiement mobile innovante. Cette solution permet aux spectateurs de s'enregistrer directement à partir d'une tablette sur le site du cinéma pour souscrire à la carte Unlimited de Cineworld. Cette carte donne aux membres un accès illimité aux films ainsi qu'à d'autres offres spéciales.

Selon le Directeur commercial de Cineworld Rod MacLeod, la version d'essai du programme s'est révélée très réussie.

“ La carte Unlimited offre aux passionnés de cinéma un accès illimité aux films et leur propose d'autres offres liées au cinéma. Son succès a été le principal moteur de croissance continue de Cineworld, et c'est la raison pour laquelle nous poursuivons l'amélioration du programme.

Worldline nous a fourni les capacités techniques pour permettre aux utilisateurs de s'enregistrer à une séance où qu'ils soient au moyen de leur tablette. Cette solution permet aussi aux employés de contacter les clients de façon informelle au sujet du programme Unlimited. Les boutiques d'essai des tablettes quant à elles ont enregistré une belle augmentation du nombre d'acquisitions par les clients. Nous espérons un déploiement réussi de cette capacité prouvée à l'échelle nationale. ”

Rod MacLeod @ Cineworld
Directeur commercial - Activités commerciales

« Je peux contrôler mes appareils ménagers »

Cette nouvelle solution de Worldline choisie par BSH Bosh und Siemens Hausgeräte GmbH (BSH) permet aux consommateurs de contrôler leurs appareils ménagers lorsqu'ils ne sont pas chez eux. En utilisant un réseau Wi-Fi standard et l'application associée, les consommateurs peuvent à présent surveiller et contrôler leurs appareils à distance.

Ce service s'appuie sur l'expertise de Worldline en matière de traitement des transactions, en connectant les appareils aux smartphones et aux tablettes via la Home Connect.

Selon Olivier Stuckens, Directeur de la Global Business line Mobility & e-Transactional Services, « Worldline a choisi de développer ce projet, et démontre ainsi son investissement et son engagement envers ses clients, sans oublier son assurance quant au potentiel du service ». « Cela démontre également que Worldline cherche à anticiper les attentes des consommateurs sur la mobilité et la simplicité des solutions. Quel que soit le produit, nous savons que nous pouvons le connecter et l'optimiser pour soutenir la transformation numérique de nos clients. »

Le programme repose sur une norme ouverte, de sorte que de nombreux fabricants d'appareils ménagers peuvent l'utiliser. Cette solution a été initialement lancée sous iOS, et la version Android a été ajoutée cette année.

Après avoir été dévoilé en septembre au salon de l'électronique et des appareils ménagers grand public 2014 de IIFA à Berlin, ce nouveau service a été initialement déployé en Allemagne et en Autriche. BSH, troisième fabricant mondial d'appareils ménagers, est présent dans 47 pays ●





Personnes

Entretien avec Patrick Degryse	31
“Worldline Touch”	32
Programmes Well Being @ Work et Health @ Work	34
Diversité	35
Développement des talents	36
Formation	37

Entretien avec Patrick Degryse

Directeur des Ressources Humaines



▶ Patrick Degryse,
Directeur des Ressources Humaines

Un employeur responsable

La qualité et l'engagement du personnel de Worldline constituent le pivot de la réussite passée et de la croissance future de la Société. Le professionnalisme, la créativité et le talent de nos employés permettent à Worldline de proposer des offres hautement innovantes et durables à ses clients.

En tant que société dynamique et en plein essor, dotée d'une culture du savoir-faire très approfondie, Worldline met l'accent sur le recrutement et le développement d'employés au profil hautement spécialisé en informatique, pour assurer le bon développement de la société. Nous nous efforçons de développer une culture d'entreprise qui motive nos employés à atteindre les objectifs fixés.

Notre politique de recrutement insiste sur les opportunités de développement de carrière au sein de notre société, et sur notre engagement dans l'accompagnement de nos employés grâce à des programmes de gestion de carrière. Nous avons aussi construit des partenariats avec des universités de premier rang à qui nous proposons des stages attractifs et nous appliquons un processus de recrutement sélectif.

Afin de permettre à nos employés de se développer et d'évoluer au sein de notre société, nous mettons l'accent sur

les programmes qui renforcent leurs contributions. Tel que détaillé dans notre Culture Audit annuel et dans notre Document de Référence 2014, notre programme d'employeur responsable est axé sur la promotion de la santé des employés et le bien-être au travail, la mobilité, la formation, le développement des talents, la promotion en interne, les stages et les apprentissages, des programmes de participation salariale ainsi que des programmes sur la diversité. Les pages suivantes de ce chapitre fournissent des informations supplémentaires sur les programmes qui permettent à Worldline et à ses employés de développer et de renforcer la culture et l'image d'une entreprise où il fait bon travailler.

Proportion de cadres dirigeants directement recrutés au sein des pays

91%
[G4-EC6]

Parmi nos priorités essentielles en 2015 :

• Communiquer nos objectifs aux employés

Notre croissance continue, l'amélioration de nos performances et notre positionnement en tant que compétiteur s'inscrivent dans une période de changements importants. Nous sommes en train de mettre en place un nouveau modèle opérationnel et nous implantons dans de nouveaux pays. Nous adaptons également notre organisation et nos processus à notre nouveau statut depuis notre introduction en bourse en 2014. Cette année, nous souhaitons en priorité communiquer avec les employés afin de leur expliquer ce que signifient ces nouveaux changements pour notre modèle économique et nos méthodes de travail au quotidien. Nous devons donc nous assurer que tous les employés comprennent de la même façon les objectifs de la société, les orientations que nous prenons et la façon dont nous y arriverons.

• Capitaliser sur nos experts

Nous faisons également en sorte de tirer parti des compétences de nos employés, sur qui nous nous reposons pour proposer des services et des produits personnalisés à forte valeur ajoutée à nos clients. Ces experts ont une connaissance approfondie des transactions et du flux bout en bout des entreprises de nos clients et peuvent travailler au plus près de leurs besoins pour concevoir des solutions personnalisées et pertinentes. Ces expertises représentent pour Worldline une source importante de différenciation et de compétitivité. Nous avons déjà démarré un programme d'animation des experts en France que nous élargissons à présent à d'autres pays. En parallèle, nous sommes en train de concevoir de nouveaux programmes de recrutement et de formation ciblés sur le développement d'experts.

• Développer notre compétitivité et notre flexibilité

Tandis que nous évoluons vers une organisation mondiale, nous veillons à améliorer notre flexibilité en utilisant les ressources internes et externes adaptées à nos opérations. Au sein de nos marchés très compétitifs, il est essentiel pour optimiser le rapport coût-efficacité, et pour améliorer notre vitesse de commercialisation, de maintenir notre flexibilité et d'assurer la disponibilité des ressources humaines nécessaires pour les missions spéciales. En complément de notre expertise interne, nous devons également recourir aux ressources externes là où elles existent dans le monde entier. Nous utilisons notre accès aux ressources offshore du Royaume-Uni et de Belgique pour aider les managers d'autres pays à mettre en place des programmes d'approvisionnement externe flexibles. En tant qu'employeur responsable, Worldline donne toute visibilité et transparence sur ses besoins et l'étendue de ces programmes aux organisations représentatives des employés •

22% [WL5]
Participation au
programme Boost
Boost
2014



Taux d'attrition
7,75%
[WL6]

Effectifs
+ de 7300
employés répartis
dans 17 pays
[G4-10]

Participation au
programme Great
Place to Work®

86%
[WL4]

“Worldline Touch”

Pour que ses employés s'épanouissent, se développent et exploitent leur potentiel au maximum, Worldline privilégie une culture d'entreprise positive, innovante et pleine d'énergie. De nombreuses activités de Well Being @ Work sont également mises en place sur tous les sites de la société dans le monde.



“Worldline Touch”

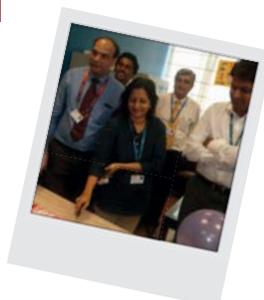
Au-delà des initiatives à l'échelle mondiale du programme Well Being @ Work, les employés organisent au niveau national, des activités citoyennes en soutien aux communautés locales. Parmi quelques exemples au titre de l'année 2014 :

- En Inde, des employés ont assisté aux célébrations de la communauté du très coloré festival Navrati. Une journée d'intégration des enfants dans l'entreprise a été organisée et la société a fait la promotion d'ateliers d'autodéfense pour les femmes.
 - Les employés dans les pays du Benelux ont organisé des levées de fonds et d'autres activités en soutien aux ONG investies dans la recherche sur le cancer, venant en aide aux jeunes familles dans le besoin, et égayant les journées des enfants séjournant dans les hôpitaux.
- Les employés français ont collaboré avec une organisation à but non lucratif pour améliorer l'égalité de l'accès à l'éducation et ont fait du bénévolat pour sensibiliser les jeunes à leurs responsabilités dans les zones défavorisées. (veuillez également consulter la section Téléthon page 43).

- Les employés en Allemagne ont fait des dons, cuisiné des repas et réparé des bicyclettes d'enfants en soutien à une organisation à but non lucratif spécialisée dans l'éducation et les besoins sociaux.
- Dans la région Asie-Pacifique, les employés ont participé à des programmes pour la santé et le bien-être ainsi qu'à des activités de soutien aux orphelins.
- En Argentine, les employés ont récolté des dons pour aider les personnes touchées par les inondations et ont soutenu des organisations à but non lucratif venant en aide aux personnes vivant dans des conditions défavorisées.
- Dans plusieurs pays, les employés ont aidé les enfants à apprendre à lire et se sont déplacés dans les écoles pour discuter avec les élèves de l'importance de l'égalité des chances pour que les femmes puissent contribuer aux activités de la société.



wellbeing@work



Renforcer notre culture

- Pour suivre l'évolution de notre culture d'entreprise, Worldline mène tous les ans une enquête auprès des employés en coordination avec le Great Place to Work® Institute. L'enquête mondiale repose sur cinq piliers : Crédibilité, Respect, Équité, Fierté et Convivialité.
- Les résultats nous permettent d'évaluer les attentes et la satisfaction des employés. Sur la base d'une analyse approfondie pour identifier les axes d'amélioration prioritaires, des plans d'actions ciblés sont développés et mis en place au niveau mondial et local. Après chaque enquête, le Comité de Direction et les managers analysent



les résultats afin de définir et d'établir des plans d'action locaux. Le but est de trouver des solutions créatives et innovantes aux contraintes rencontrées localement, de répondre aux questions spécifiques des employés et de continuer à améliorer les conditions de travail de nos collaborateurs.

- En 2014, les employés de 15 pays sur 17 ont participé à l'enquête, avec des taux de réponse compris entre 71 % et 100 %. Les résultats de l'enquête sont comparés à ceux du Groupe Atos et des sociétés comparables à Worldline, et communiqués au niveau mondial et national.

- Le management et les employés analysent et discutent des résultats de l'enquête afin de concevoir des plans d'action dédiés à mettre en œuvre dans les différentes géographies. Les programmes et les activités définis à l'échelle locale peuvent être remontés en tant qu'initiatives mondiales et font alors partie intégrante de la culture de Worldline.
- En France, par exemple, un « Culture Audit » annuel est publié. Cette approche unique rassemble les meilleures pratiques de Worldline dans tous les domaines : le recrutement et l'intégration, la mobilisation, la communication interne, l'écoute, les choix de développement et de carrière, la reconnaissance des employés.



Et aussi !

La technique du Jedi

Depuis 2013, des réunions techniques collaboratives ont été mise en place par les collaborateurs deux fois par mois pour présenter et échanger sur les technologies.

Start Up Day

Animée par la direction française, cette journée est dédiée à l'intégration des nouveaux collaborateurs. Au cours de cette journée, ils assistent à la présentation de l'entreprise et rencontrent les membres du management pour un temps d'échange libre.

Worldline réalise votre rêve

3 catégories de projets « Rêve d'Equipe », « Rêve Humanitaire » et « Rêve de Développement Durable » sont récompensés par un financement pour les concrétiser.

Entre collègues

Au siège de Worldline, quelques collaborateurs ont lancé des déjeuners conviviaux depuis plusieurs années. Chacun contribue en amenant à boire ou à manger. Le principe est d'inviter son voisin et de rencontrer de nouveaux collègues.

Programmes Well Being @ Work et Health @ Work

Well Being @ Work

Le programme mondial Well Being @ Work, créé par le Groupe Atos en 2010, est activement mis en œuvre au sein de Worldline. Il vise à assurer qu'Atos et Worldline restent des entreprises prospères et durables à l'avenir, en faisant de leurs employés leur principale priorité. Les multiples initiatives mises en œuvre tout au long de l'année ont impliqué la participation active de tous les employés, ont encouragé un dialogue ouvert et ont contribué à ce que Worldline devienne un « Great Place to Work® ».

Pourcentage de réponses positives à « dans l'ensemble, je peux dire que c'est une entreprise où il fait bon travailler »

54 %

Depuis son lancement, le programme a permis une meilleure collaboration, la mise en place de modes de travail plus flexibles, une plus grande efficacité (grâce à des processus d'allègement de la gestion et au développement des compétences de leadership et de gestion du changement). Cela a ensuite été complété par la mise en place de programmes de formation, de gestion des talents, de reconnaissance et de gratification. Les activités du programme Well Being @ Work organisées au niveau local tout au long de l'année comprennent les célébrations des réussites et des anniversaires, des événements sportifs et des activités d'équipe ainsi que des œuvres caritatives.

Worldline a identifié les axes d'amélioration les plus importants pour renforcer sa culture d'entreprise et a fait de leur développement à l'échelle mondiale sa priorité. Parmi ces axes, figurent notamment :

- **La reconnaissance et la gratification des employés** pour leurs actions et réalisations.
- **Accolade** - programme se fondant sur les nominations par les pairs, qui récompense les équipes reconnues pour leurs performances exceptionnelles profitant à Worldline, à leurs collègues et/ou clients. En

2014, plus de 1 600 récompenses ont ainsi été attribuées.

- **Success story awards** - projets auto-nominés par les équipes d'employés, soumis au vote des employés et examinés par des jurys internes. Les récompenses sont attribuées à l'occasion d'une cérémonie avec le Comité exécutif de Worldline.
- **Win Awards** - programme de reconnaissance de l'innovation et de la créativité ; les projets sont présélectionnés par un jury et soumis au vote des employés de Worldline. Plus de 150 projets ont été présentés, impliquant plus de 300 participants en 2014.
- **Plan de participation actionnariale** - afin de permettre aux employés de profiter pleinement de leurs contributions à la réussite de la société, Worldline a lancé son premier plan de participation actionnariale, « Boost », en novembre 2014. Ce nouveau programme rencontre un taux de participation élevé de 22 %.

Sensibiliser les employés et encourager le dialogue - dans le cadre des efforts continus pour créer un environnement où il fait bon travailler et pour favoriser le dialogue direct avec les employés, de nombreuses activités de réseau ont été organisées partout dans le monde en 2014. Notamment, parmi ces exemples figurent :

- **Les petits-déjeuners avec les managers**, au cours desquels ont lieu des échanges et des sessions de questions-réponses informels sur la stratégie de l'entreprise, les investissements et l'environnement de travail. Des petits-déjeuners qui sont organisés tous les mois par exemple en Argentine ;
- **Des repas spéciaux** (organisés dans certains pays) pour célébrer l'anniversaire des employés, les anniversaires de travail ou les départs à la retraite, et pour favoriser la mise en réseau ;
- **Des événements de suivi des employés**, sont organisés dans plusieurs pays ;
- **Des réunions mensuelles d'un Comité de hiérarchisation des projets des employés** ont permis de hiérarchiser et de fluidifier les flux et de faciliter les mises à niveau des systèmes d'automatisation des bureaux en Inde ;
- **Des journées spéciales** (en France) portant sur un ou plusieurs sujets spécifiques, tels que le sport et la santé, les relations au sein de la communauté et la reconnaissance dans le cadre d'une semaine consacrée au Well Being @ Work en septembre.

Accueil et orientation des nouveaux employés

Les nouveaux employés sont intégrés à la culture d'entreprise de Worldline au cours des « Start Up Days » (journées d'intégration). Lors de ces journées, les matinées sont consacrées à la présentation de l'histoire de la société et de ses activités par les dirigeants. Elles sont axées sur des sessions de questions-réponses et d'innovation. Les après-midi sont consacrées à des exercices favorisant l'esprit d'équipe qui soulignent l'importance du travail d'équipe chez Worldline et à une session « speed dating » au cours de laquelle les nouveaux arrivés ont la liberté de poser toutes leurs questions aux managers. L'accompagnement des nouveaux employés est ainsi assuré lors des premiers mois grâce à de nombreuses activités. En France, ils sont invités à des « café croissant » organisés tous les mois, pour discuter des opportunités et des bonnes pratiques afin de développer sa carrière au sein de Worldline. La vie au travail chez Worldline, y compris les heures de travail, les congés et les récompenses, font également partie des sujets de discussion abordés.

Taux d'absentéisme

3,02 %

[AO16]

Programme Health @ Work

Des programmes sont organisés à l'échelle locale pour promouvoir la santé de l'employé et son bien-être. En Belgique, par exemple, Worldline a consacré une journée spéciale au contrôle de la santé des employés et les a incités à participer à des activités sportives, de fitness ou de bien-être. Plusieurs pays ont sponsorisé des activités physiques pour les employés, telles que des courses à pied, des randonnées en VTT, des sessions de yoga et des matchs de football. La société veille à la bonne santé de ses employés par le biais de nombreuses autres activités telles que celles encourageant le bon équilibre vie professionnelle/vie privée, l'adoption d'un programme de travail flexible, la promotion de bonnes habitudes alimentaires, le conseil aux employés sur la gestion du stress et des programmes de soutien pour les employés souhaitant arrêter de fumer. Plusieurs de ces programmes visent également à réduire le nombre d'arrêts maladie •

wellbeing@work

Taux de participation au programme Great Place to Work®

86 %

[WL4]

E-mails envoyés par boîte aux lettres par semaine

77

[AO11]

Diversité

Diversité et équité

Dans le cadre de notre engagement dans le programme Well Being @ Work, nous veillons à ce que notre personnel représente la société locale dans chacun des pays où nous sommes présents. En exploitant au maximum la diversité de nos employés, nous créons ainsi une entreprise plus solide et plus innovante, mieux à même de servir nos clients dans le monde entier.

Worldline, tout comme Atos, considère la diversité comme un puissant moteur de croissance. Nous avons identifié quatre axes de développement prioritaires afin de progresser dans certains domaines clés. Des groupes de travail dans chaque domaine ont été chargés d'identifier les actions qui peuvent être mises en place dans plusieurs domaines, pour évoluer en matière de diversité. Par exemple :

- **Égalité hommes/femmes** : en France, par exemple, un accord d'entreprise a été mis en place et comprend des initiatives qui concernent la sensibilisation des employés, les demandes d'emploi, l'égalité de l'évolution professionnelle, la réduction des écarts de rémunération entre les sexes et la promotion d'un meilleur équilibre vie professionnelle/vie privée. Worldline contrôle le nombre de femmes promues à des postes de leadership, et fait en sorte que les femmes soient correctement représentées dans les plans de succession et encourage les cadres expérimentés à épauler les employés juniors.
- **Handicap** : de nombreuses initiatives sont également prises dans ce domaine. L'une des initiatives les plus remarquables a été le déploiement d'un « Disability Referents Network » (Réseau référent pour le handicap) en France. Ces personnes sont présentes dans tous les pays pour aider les personnes handicapées à être officiellement reconnues en tant que travailleurs handicapés, à adapter leur environnement de travail et à sensibiliser davantage leurs collègues.

- **Compétences des employés expérimentés** : Worldline fait en sorte que ses employés expérimentés transmettent leurs compétences à leurs plus jeunes collègues. Plusieurs initiatives de mentorat démontrent par ailleurs l'importance du mélange de générations. Un programme de réorientation des carrières est également en cours de développement pour les sites qui en ont besoin.
- **Différences culturelles** : un cours sur « Comment travailler avec les Français, les Allemands, les Belges, les Indiens, etc. ? » est disponible pour tous les employés pour qu'ils puissent intégrer et comprendre les différences culturelles sur leur lieu de travail •

Moyenne sur la perception de la diversité (extrait du questionnaire de l'enquête Great Place to Work®)

76%

[AO6]

Pourcentage de femmes au sein du Conseil d'administration

24,6%

[WL7]



Développement des talents

Worldline reconnaît qu'un développement des talents et une gestion de carrière efficaces sont importants pour recruter, fidéliser et motiver les hommes et les femmes qui lui permettent d'atteindre ses objectifs. Worldline dispose de nombreux programmes en place, aussi bien au niveau mondial qu'au niveau local, pour permettre à ses employés de développer leurs compétences de culture générale, leur savoir-faire technique et de nouveaux talents créatifs.

Un examen annuel des talents est effectué pour les managers N-2 et N-3, afin d'identifier les talents les plus performants et au potentiel d'évolution élevé, ou dotés de compétences essentielles pour l'entreprise. Des programmes de développement personnel intensifs sont proposés aux employés identifiés. Ces derniers figurent également dans les plans de succession à des postes clés à court et long terme.

De nombreux programmes de développement internationaux mis en place par Atos/Worldline offrent aussi des opportunités d'évolution, et notamment :

- **Le programme Gold pour les managers :** il invite les personnes nommées par les comités exécutifs du Groupe Atos et de Worldline à participer à un programme annuel mené en partenariat avec la meilleure école de commerce d'Europe, HEC Paris. Ce programme, qui cherche à développer de futurs leaders, se concentre sur la stratégie d'entreprise et les réponses aux défis d'une croissance rentable continue.
- **Le programme Gold pour les experts,** mené en partenariat avec les universités de Cambridge et de Paderborn, vise à doter les employés des meilleures compétences possibles pour qu'ils puissent définir et mettre en place des solutions innovantes pour les clients et qui créeront un avantage compétitif pour Worldline. Les trois semaines de cours sont orientées sur les connaissances techniques, les stratégies d'entreprise et le développement des ressources humaines.
- **Le programme Juniors Group :** il s'agit d'un cercle inter-fonctionnel international auto-organisé. Sa mission est de développer le meilleur potentiel individuel en combinant des sessions de développement personnel, des opportunités de mise en réseau avec la Direction et des collègues internationaux, ainsi que le travail sur des projets novateurs, qui contribuent aux performances commerciales mondiales de Worldline.
- **Le programme Junior Career Development,** en Belgique, offre aux participants l'opportunité d'évoluer, grâce à un programme de mini-management, au mentorat et à l'expérience sur le terrain.
- Les employés de Worldline peuvent également participer aux programmes de transformation stratégiques du Groupe Atos tels que le programme eXpand et rejoindre les réseaux d'experts de Worldline tels que la Scientific Community.
- **Le programme Lead Global Leadership,** une initiative reconnue de l'Université Worldline, vise à aider les dirigeants à développer leurs compétences, à instaurer une définition commune de la notion de leadership, à renforcer la culture d'entreprise et à approfondir les connaissances des managers sur leur rôle vis-à-vis de leur équipe.
- **Le programme Transconstellation,** en Belgique, est un programme par lequel les employés peuvent obtenir des certificats d'études supérieures dans le domaine des transactions financières •



Pourcentage
des employés dont
les performances
ont été évaluées

97%

[G4-LA11]

Formation



Nombre
d'heures
de formation
moyen par employé

19

[G4-LA9]

Pour qu'ils se développent et qu'ils évoluent, Worldline met à la disposition de ses employés un large éventail de cours de formations.

Le catalogue de formations de Worldline couvre un large éventail de sujets liés à la stratégie de la société, notamment : l'Informatique, la Gestion de projets, le Management et le Leadership, les Ventes et le Marketing, la Gestion des risques et de la qualité, le Développement personnel et les communications. Ces cours s'ajoutent à ceux proposés par l'université Atos qui sont également disponibles pour tous les employés de Worldline.

La formation fait partie des points abordés lors de l'examen régulier des objectifs de carrière, des opportunités et des besoins des employés par leurs managers.

Les plans d'évolution de carrière peuvent comprendre des formations personnalisées pour soutenir l'évolution de la carrière des employés.

Certains pays où Worldline est implanté disposent de programmes de formation officiels qui sont convenus entre la direction et les organisations représentatives du personnel et définissent un nombre de jours minimum dédié à la formation.

Les programmes de formation sur le leadership comprennent le programme de développement des compétences en ressources humaines pour les managers et des ateliers de gestion du changement annuels pour aider les managers à comprendre le nouvel environnement de Worldline, le processus de changement et

les méthodes d'implication des employés dans la transformation de l'organisation.

Pour former et certifier les employés de sa force de vente, Worldline a lancé une approche de vente conseil pour les gestionnaires de comptes, l'équipe de prévente, les responsables de contrat et les employés du service clients. Le programme a été lancé en Belgique en 2014.

Worldline explore également de nouvelles méthodes d'apprentissage telles que les MOOCs (Massive Open Online Course). En effet, les cours en ligne permettent la participation d'un nombre d'employés illimité via Internet, et leur donnent ainsi la possibilité de suivre des sessions de formation de haute qualité pendant leurs heures de travail ●



Chaîne de valeur

Entretien avec Nathalie Pousin	39
Éthique et conformité	40
Création de valeur pour les clients	41
Achats responsables	42
Engagement social	43

Entretien avec Nathalie Pousin

Directrice des Opérations



📍 **Nathalie Pousin**
Directrice des Opérations

Robustesse et pérennité tout au long de la chaîne de valeur

La chaîne de valeur de Worldline englobe toutes les étapes opérationnelles nécessaires à la production et à l'exécution des services aux clients : de la gestion de notre innovation et des produits, de la vente à la contractualisation, de la gestion des ressources et des compétences et aux achats et à la production de bout en bout incluant la gestion des risques.

La performance et l'amélioration continue de ces domaines de compétence essentiels constituent les leviers prioritaires permettant de délivrer les meilleurs produits et services, de créer de la valeur pour nos clients et de maximiser leur satisfaction.

Les engagements RSE de Worldline sont intimement liés aux compétences fondamentales de notre chaîne de valeur. Les normes d'éthique exigeantes de Worldline, soutenues par des politiques et des formations à l'échelle de l'entreprise, démontrent notre capacité à rendre disponibles des solutions non seulement technologiquement performantes et sécurisées, mais également éthiquement responsables. Worldline est engagée dans un processus d'amélioration continue couvrant des sujets tels que :

- **La création de valeur pour nos clients :** nous devons offrir à nos clients des produits et services innovants et conformes au

marché qui leur permettent de générer de la valeur dans leur propre domaine d'activité. Nous devons aussi rester innovants et anticiper leurs besoins futurs dans l'environnement B2B2C dynamique dans lequel nous opérons.

- **Conformité :** nous veillons à respecter l'intégralité du cadre réglementaire complexe qui régit l'industrie des services de paiement. La réputation de Worldline et sa capacité à travailler avec des sociétés de services financiers repose sur son aptitude à garantir un niveau élevé de sécurité, de fiabilité et de conformité. Grâce aux solides processus en place et en ligne avec la réglementation, nous travaillons à l'obtention de la certification ISO 27001 au cours des deux prochaines années.

- **Achats responsables :** nous veillons au développement durable de notre chaîne d'approvisionnement et au respect des normes et valeurs de Worldline, source de notre crédibilité. Nous nous assurons que nos fournisseurs signent notre charte de développement durable qui adresse les droits de l'Homme, les droits des travailleurs, l'intégrité de l'entreprise et l'environnement (veuillez consulter la partie EcoVadis).

- **Protection de l'environnement :** (veuillez également consulter le chapitre 5) tous les déchets provenant des équipements électriques et électroniques sont traités et recyclés par des sociétés

certifiées. Nous utilisons pour nos emballages un maximum de matériaux recyclés et nous minimisons les déchets. Les terminaux sont programmés pour passer en mode économie d'énergie lorsqu'ils ne sont pas utilisés. Le transport lié aux livraisons des fournisseurs est également optimisé.

- **Empreinte locale :** nous avons recours autant que possible aux fournisseurs locaux afin de soutenir le développement économique de nos communautés locales. Nos employés dans le monde entier sont impliqués dans de nombreuses activités pour soutenir les communautés locales dans lesquelles ils vivent.

- **Gestion globalisée des ressources :** l'environnement de travail dans lequel nous opérons se mondialise toujours plus, nous devons donc adapter en permanence notre force de travail pour être capable de répondre au mieux aux besoins de nos clients. Nous devons par conséquent fournir aux collaborateurs les moyens et les compétences en gestion de projets internationaux nécessaires pour atteindre le niveau de qualité, d'efficacité et de rapidité attendu. Cela inclut la bonne compréhension des différences culturelles et géographiques pour répondre efficacement aux besoins du marché.

- **Performance des services :** pour continuer à répondre rapidement et efficacement aux besoins des clients, et améliorer nos performances économiques, nous devons constamment optimiser l'utilisation des ressources industrielles et leur performance opérationnelle. En 2014, nous avons déjà atteint un niveau d'industrialisation d'infrastructure de 44 %, ce qui nous a permis d'augmenter notre vitesse d'exécution, notre efficacité et de réduire les coûts. En outre, avec un niveau de disponibilité mesuré supérieur à 99,7 %, nos plateformes reflètent un niveau de fiabilité de premier rang dans l'industrie informatique. La consolidation des systèmes dans les plateformes intégrées nous permet également de diminuer notre consommation d'énergie ainsi que nos émissions de carbone.

- **Protection des actifs et gestion des risques :** pour préserver les actifs de la société et de ses clients, le département sûreté et sécurité de Worldline effectue des prévisions et des analyses détaillées de gestion des risques. Des normes et des politiques en matière de sûreté et sécurité sont en place à l'échelle mondiale pour protéger les actifs et monitorer la sécurité.

“ Pour pouvoir continuer à répondre de façon rapide et efficace aux besoins de nos clients, tout en améliorant notre propre performance économique, nous devons constamment accroître l'optimisation de nos ressources industrielles, ainsi que leur performance opérationnelle. ”



Éthique et conformité

Éthique et conformité

Worldline doit respecter plusieurs règlements applicables à son activité dans les pays dans lesquels elle est implantée, et qui dépendent de son infrastructure informatique, de ses contrôles internes et de ses règles de déclaration.

Pour se conformer à ces exigences, atténuer les risques et répondre aux attentes toujours plus élevées des clients et autres parties prenantes clés, Worldline a mis en place des processus et des procédures afin de garantir une conformité effective. Dans le cadre d'un Accord de services Groupe couvrant les questions de conformité et d'autres services de soutien, nous bénéficions également du soutien de l'équipe de Conformité du Groupe Atos.

Gestion de la conformité

Les questions portant sur la conformité, la protection des données personnelles, les achats et la propriété intellectuelle sont supervisées par le Conseiller juridique du Groupe Worldline, soutenu par l'équipe de conformité d'Atos au niveau mondial.

En 2012, le Groupe Atos (dont Worldline) a mis en place un Comité d'éthique, composé de personnalités externes indépendantes et reconnues pour fournir des services de conseil en matière de stratégie de conformité et d'application.

Politiques de gestion des risques liés à la conformité

En tant que signataire du Pacte Mondial des Nations Unies en 2010 et membre du Groupe Atos, Worldline a mis en place plusieurs politiques internes visant à gérer les risques liés à la conformité dans les domaines de la corruption, de l'altération, du droit de la concurrence, des lois sur le contrôle des exportations et de la fraude. Notamment, parmi ces exemples figurent :

- Le contrôle des partenaires économiques, des intermédiaires, des partenaires du consortium ou des consultants assistant Worldline dans le développement/ la préservation de son activité avant d'entamer une relation économique ;
- Une politique de contribution pour contrôler les cadeaux, les invitations, les services d'accueil ou toute autre contribution qui permet de prévenir l'envoi ou la réception de toute contribution disproportionnée par un employé de Worldline ;
- Une politique anti-corruption, qui définit les rôles et les responsabilités en matière de prévention de corruption, et qui fait état de la position de Worldline qui interdit les mesures discriminatoires ou disciplinaires à l'encontre des employés rapportant des pratiques contraires à la loi ;

- Une politique de tables rondes portant sur les règles de concurrence équitable devant être respectées lors de réunions avec des concurrents potentiels connus ;
- Une politique de contrôle à l'exportation présentant les principaux principes et interdictions afférent aux règlements sur le Contrôle à l'exportation et fournissant des procédures très claires pour atténuer les risques ;
- Une politique anti-blanchiment, qui établit les principes généraux, le principe « Connaître son client » et l'attribution des responsabilités entre les services des ventes, marketing et clients ;
- Des procédures de gestion des risques de fraude pour minimiser les risques de violation des données personnelles, y compris la détection des fraudes quasiment en temps réel basée sur l'analyse des données, le géo-blocage, le blocage en temps réel, la désactivation/ retour arrière et les systèmes de sauvegarde.

Augmentation de la sensibilisation

Worldline sensibilise davantage ses employés à l'éthique d'entreprise et aux politiques en matière de conformité aux moyens de diverses mesures, et notamment : des présentations aux conseils d'administration et aux comités d'entreprises locaux ; des communications à l'échelle mondiale et locale, notamment via le réseau social de la Société, blueKiwi ; des programmes de formation, notamment au travers d'un cours en ligne sur le Code d'éthique, qui est obligatoire pour tous les employés. Le Code d'éthique est également joint à tous les contrats de travail •

0€

[G4-SO8]

Montant des amendes significatives et nombre total de sanctions non monétaires pour non-respect des lois et règlements

Pourcentage des dirigeants formés au Code d'éthique - Cours en ligne

50%

[G4-SO4]

Création de valeur pour les Clients

Suite à son étude de matérialité, visant à définir ses priorités RSE, Worldline a posé en première priorité Business : Construire une relation de confiance avec ses clients au travers de plateformes disponibles et sécurisées et créer une plus grande valeur pour ses clients grâce à des offres durables et innovantes.

Le modèle économique de Worldline est basé sur un partage des risques et des bénéfices issus de services B2C innovants avec les clients. Ce modèle économique flexible vise à encourager l'adoption de services innovants et à générer un chiffre d'affaires maximum pour nos clients.

Worldline propose de nombreuses solutions au sein de sa chaîne de valeur des services de paiement. Notre activité est à ce jour constituée de services et traitements électroniques traditionnels, de services d'acceptance, ainsi que de services à forte valeur ajoutée et de services innovants pour les jeunes entreprises numériques émergentes. L'étendue de notre gamme de produits et services nous permet de fournir des solutions flexibles et sur mesure afin de répondre aux besoins des clients, tout en réduisant les risques et les coûts d'investissement initiaux.

En tant que société présente sur plusieurs marchés et dans plusieurs régions depuis plus de 40 ans, Worldline tire son expérience des diverses transformations numériques qui ont été expérimentées aux côtés de nos clients. Certains

marchés, même s'ils traversent la même évolution ou révolution, n'ont pas atteint le degré de maturité nécessaire pour prendre cette nouvelle direction. C'est pourquoi nous capitalisons sur nos multiples réussites afin d'adapter nos innovations, nos compétences, notre technologie et nos meilleures pratiques pour concevoir les meilleurs produits et services adaptés aux besoins de nos clients. Worldline peut donc adapter ses solutions aux besoins et au périmètre de ses clients, en ciblant la meilleure valeur ajoutée pouvant être apportée à leur industrie et leur stratégie d'entreprise.

Cette capacité et cette volonté de constamment créer de la valeur au bénéfice des clients découlent de l'engagement et de l'expertise des individus travaillant au sein de l'organisation. Les mesures de reconnaissance que nous prenons vis-à-vis des collaborateurs contribuant à la réussite de Worldline sont principalement détaillées au chapitre 2 du présent rapport. Nous cherchons également à optimiser nos compétences en interne en identifiant les collaborateurs qui, grâce

à leurs connaissances approfondies des transactions et des flux de bout-en-bout de nos clients, nous aident à créer de la valeur et à différencier Worldline de ses concurrents.

Nous sommes également en train de mettre en œuvre des programmes spécifiques visant à soutenir notre capacité de recrutement et à promouvoir nos experts. Par ailleurs, nous mettons en place des programmes de formation pour tous les employés afin d'améliorer leur expérience client au sein de toutes les activités de Worldline. L'année dernière, à titre d'exemple, 63 % des employés de la société ont suivi le cours en ligne « Amélioration de l'expérience client ».

Worldline cherche, entre autres grâce à ces programmes, à renforcer notre chaîne de valeur en la rendant efficace, afin de proposer les meilleurs services et produits, créer de la valeur et obtenir une satisfaction maximum auprès de nos clients ●



Achats responsables

Achats durables

Tout comme pour ses politiques de RSE, Worldline suit les politiques du Groupe Atos en ce qui concerne les fournisseurs et les achats.

Comme le Groupe Atos, Worldline reconnaît sa responsabilité dans la promotion et le développement d'un comportement écologique en influençant de façon positive ses parties prenantes, y compris ses fournisseurs, pour qu'ils adoptent des pratiques écologiques.

Les employés de Worldline qui interviennent dans les achats et/ou qui sont en contact régulier avec les fournisseurs sont tenus de respecter le Code de conduite du Groupe Atos dans le cadre de la réalisation de leurs activités.

Worldline demande à ses fournisseurs d'adhérer aux politiques du Groupe Atos, y compris à sa Charte de développement durable. Celle-ci met en avant les principes que doivent partager le Groupe Atos et ses fournisseurs, afin d'assurer un comportement éthique et responsable. Les fournisseurs doivent confirmer par écrit leur intention de se conformer aux principes du Pacte Mondial des Nations Unies. Ils sont également tenus d'appliquer ces principes en interne, d'en informer leurs employés et leurs sous-traitants et d'adopter une approche similaire avec leurs partenaires au sein de leur propre chaîne d'approvisionnement.

Worldline définit différents niveaux d'engagement avec ses fournisseurs afin de réduire les risques financiers, humains, environnementaux et techniques et pour protéger la réputation de la marque de Worldline et du Groupe Atos.

L'équipe des achats de Worldline est chargée de la gestion des relations avec les fournisseurs et du contrôle des indicateurs de performance qui ont été mis en place par le Groupe Atos.

Les évaluations et les outils de contrôle d'EcoVadis constituent un programme clé pour gérer les risques et encourager les innovations écologiques au sein de la chaîne d'approvisionnement de Worldline. Le Groupe Atos a mandaté EcoVadis pour évaluer les performances sociales et environnementales de ses fournisseurs depuis 2008. Les résultats fournissent un niveau de visibilité élevé sur les performances de RSE

des fournisseurs, et nous permettent d'identifier et de contrôler les risques. Worldline a engagé la même approche avec EcoVadis afin d'élargir son périmètre de fournisseurs.

En 2014, 21 % des fournisseurs de Worldline ont été évalués par EcoVadis, et représentaient 30 % des dépenses totales. La sélection de ces fournisseurs était basée sur le niveau des dépenses, le degré de risque de la catégorie concernée et le risque géographique. Tout fournisseur ayant obtenu une note inférieure à 35/100 dans le cadre de ces évaluations doit proposer à l'équipe des achats un plan d'actions correctives dans les 12 mois. S'il ne parvient pas à améliorer ses résultats lors de la prochaine évaluation, il peut alors être retiré de la liste des fournisseurs agréés de Worldline.

Afin de réduire son impact sur l'environnement, Worldline cherche également à s'approvisionner au maximum auprès des fournisseurs locaux. En 2014, la proportion des dépenses totales effectuées auprès de fournisseurs locaux représentait 85 %



Proportion de dépenses auprès des fournisseurs locaux

85 %

[G4-EC9]

Pourcentage de nouveaux fournisseurs stratégiques évalués par EcoVadis

21 %

[AO17]

Pourcentage des dépenses totales évaluées par EcoVadis

30 %

[AO17]



Engagement social

Un engagement pour aider les autres

Worldline considère que ses responsabilités envers la société en tant qu'entreprise privée s'étendent au-delà de la création d'emplois, de la prestation de services et de la création de bénéfices pour ses actionnaires. Elle prend part à de nombreuses actions de redistribution à la société, notamment en effectuant des dons à des œuvres caritatives et à des communautés sociales. Worldline collabore avec des organisations à but non lucratif et de soutien sociétal sur des initiatives concrètes qui tirent parti de ses compétences et capacités essentielles.

Dans le cadre de la citoyenneté d'entreprise de Worldline, les équipes du monde entier participent à des activités de contribution à leur communauté et de soutien aux personnes dans le besoin. Notamment, parmi ces exemples figurent les suivants :

- Au Royaume-Uni, des employés ont levé des fonds pour la British Heart Foundation, ont assuré la promotion d'activités de soutien aux enfants sans abri et ont consacré du temps à des écoles pour apprendre aux enfants à lire et converser avec des adolescentes de l'importance des mathématiques dans leur future carrière et dans leur vie quotidienne ;
- En Espagne, les employés de Worldline ont organisé une collecte de jouets et de nourriture pour les ONG et ont fourni des fonds pour couvrir les frais des repas de cantine des enfants dans le besoin ;
- Dans les pays du Benelux, les employés ont participé à des projets de soutien aux jeunes familles dans le besoin, à la recherche sur le cancer et les maladies infantiles, à des programmes de bénévolat, et à des événements en soutien aux ONG locales et internationales ;
- En France, les employés font du bénévolat dans les collèges situés dans des zones défavorisées, dans le cadre du partenariat de Worldline avec l'organisation à but non lucratif « Energie Jeunes », qui lutte contre l'abandon scolaire des élèves ;
- A Francfort, en Allemagne, Worldline soutient le centre d'accueil « Monikahaus », pour les jeunes provenant d'un milieu familial défavorisé, par le biais de levées de fonds, de bénévolat et d'organisation d'événements. Les employés à Aachen soutiennent un projet de garde d'enfants et un service de protection de la jeunesse, qui propose des services de consultation interne et externe pour les enfants et les adolescents ;
- Les employés en Indonésie ont organisé des activités spéciales pour les enfants d'un orphelinat local ;
- En Argentine, une collecte de dons a été organisée pour venir en aide aux personnes touchées par les inondations dans le nord du pays.

Téléthon - Dons et mécénat de compétences

Cela fait 18 ans que Worldline est partenaire du programme annuel national de levée de fonds en France, le Téléthon, organisé par l'AFM. De multiples activités originales sont organisées sur chacun des sites de Worldline pour lever des fonds. Pour encourager l'esprit d'initiative, il est

demandé aux employés de participer à une activité dont les recettes seront reversées au Téléthon. Sur le site de Seclin, par exemple, 40 organisateurs événementiels se sont impliqués dans l'organisation d'une journée spéciale au mois de décembre, au cours de laquelle étaient présentés des jeux de société et des jeux vidéo, des applications de modélisation, des activités de bricolage. Elle incluait aussi la vente de pâtisseries, de plantes et de bijoux, une tombola, et faisait la promotion d'activités sportives telles que la marche ou la course à pied, la zumba, la gymnastique chinoise et le yoga. L'évènement, qui comportait également un repas du soir et un concert ouvert aux familles, a récolté 9 000 euros pour le Téléthon grâce aux contributions et à l'investissement personnel de nos employés.

Worldline fait également profiter le Téléthon de son expertise, en lui fournissant la solution de paiement utilisée pour sécuriser les paiements effectués avec des cartes de crédit sur le site internet du Téléthon ou sur les téléphones portables, lors de la soirée de levée de fonds nationale. Cette soirée a totalisé plus de 80 millions d'euros l'année dernière •

Chiffres clés

- Investissement total de la communauté : **145 782 €** [G4-EC1]
- Dons à des œuvres caritatives : **93 982 €** [G4-EC1]
- Coût de gestion des initiatives de contribution sociale : **11 129 €** [G4-EC1]



Contribution à des projets informatiques responsables

32 000 €

[G4-EC1]

19 800 €

[G4-EC1]

Contributions
à des œuvres caritatives



Téléthon



.....

Environnement

Entretien avec Frédéric Papillon	45
Politique énergétique	46
Etude de cas : Data-center de Seclin PMP Dassault	47

Entretien avec Frédéric Papillon

Directeur des opérations techniques et des services de production mondiale



Frédéric Papillon

Directeur des opérations techniques
et des services de production mondiale

La priorité de Worldline en matière de protection de l'environnement est reflétée par les quatre enjeux prioritaires identifiés lors de l'évaluation de la matérialité, en particulier, « Tirer parti de l'éco-efficacité de nos data-centers et des nos bureaux ».

L'excellence opérationnelle et l'efficacité environnementale sont deux éléments intrinsèques à la performance durable. La diminution de la consommation énergétique, par exemple, réduit les émissions de CO₂ et préserve les ressources naturelles. Elle permet également à Worldline de proposer à ses clients des solutions durables. En limitant son empreinte environnementale, Worldline améliore ainsi son efficacité et réalise des économies tout en respectant l'écologie et la société en général, et instaure ainsi un climat de confiance avec les parties prenantes.

Avec la croissance rapide du secteur informatique lors de ces dix dernières années - et son bond associé en

Consommation
énergétique au sein
de l'organisation :
290 552 GJ
[G4-EN3]

besoins énergétiques - Worldline a reconnu l'importance d'une approche responsable envers l'environnement, non seulement en son nom, mais également au nom de l'industrie. Par le biais de ses solutions durables visant à améliorer les performances environnementales de ses clients, Worldline applique à ses propres activités les principes raisonnés de gestion énergétique.

“ Worldline permet d'éliminer les matériaux physiques nécessitant beaucoup d'énergie, qui deviennent des déchets par la suite et consomment donc davantage d'énergie après avoir été utilisés. ”

Dans le secteur de l'environnement, les politiques de RSE de Worldline bénéficient de son expérience au sein du Groupe Atos et sont alignées avec l'approche de la société mère en matière de protection environnementale. De nombreuses activités environnementales de Worldline dans le monde entier sont en cours depuis de nombreuses années. Des progrès considérables ont été réalisés dans certains domaines tels que les certifications, les data-centers, l'informatique verte, le télétravail et le partage des documents au moyen d'une base de données de gestion des connaissances centralisées.

Avec l'émergence de Worldline en tant que société indépendante et unifiée, notre priorité consiste à présent à structurer et officialiser ces efforts, pour obtenir une efficacité, des performances et une cohérence maximum au sein de la société dans son ensemble. En 2014, nos efforts se sont concentrés sur la mise en place d'une organisation interne pour orienter le développement et la mise en œuvre de la politique environnementale de Worldline et améliorer en permanence nos performances environnementales.

Au-delà de la réduction au minimum de l'empreinte environnementale de nos bureaux et de nos data-centers, nous contribuons à l'amélioration de l'environnement grâce à nos produits et services. En participant à la transformation numérique des entreprises, des organisations et de la société en général, Worldline permet d'éliminer les matériaux physiques nécessitant beaucoup d'énergie (et dont la production crée de la pollution), qui deviennent des déchets par la suite et consomment donc davantage d'énergie après avoir été utilisés. La création de nouveaux produits et services écologiques constitue un processus en constante évolution.

Etant donné que la consolidation et l'amélioration de l'approche en matière de RSE de Worldline progressent, la société pourra capitaliser sur ses réalisations passées dans divers domaines qui pourront servir de piliers à son évolution permanente ●

Intensité énergétique
par chiffre d'affaires en
GJ/millions d'euros:

292,22

[G4-EN5]

Chiffres clés

- Intensité énergétique par employé GJ/employé : **53** - [G4-EN5]
- Émissions de CO₂ par chiffre d'affaires tCO₂/millions d'euros : **11.48 t** - [G4-EN18]
- Émissions de CO₂ par employé tCO₂/employé : **2.07 t** - [G4-EN18]

Politique énergétique

Système de gestion environnementale

Le système de gestion environnementale de Worldline est conçu pour orienter les politiques établies et les mesures à prendre pour réduire l'empreinte environnementale de la société. Ce système, qui est conforme à la politique mondiale du Groupe Atos, a d'ores et déjà permis de mieux assurer la conformité de Worldline avec les exigences de performance environnementale réglementaires et non réglementaires. Worldline a défini et réalisé ses objectifs 2015 en 2014 consistant à mettre en œuvre son système de gestion environnementale et à certifier tous ses data-centers et ses bureaux de taille importante (plus de 500 employés), dans le cadre de la norme ISO 14001. En parallèle de sa contribution à l'amélioration des performances environnementales, cette initiative permet également d'améliorer l'avantage compétitif, de réduire les risques et les coûts, de développer un engagement citoyen et de contribuer aux performances globales de la société.

Passage à une alimentation énergétique à faible émission de carbone

Les sites de Worldline de plusieurs pays sont désormais partiellement approvisionnés en énergie sans carbone. Les équipes achats au niveau mondial et local sont à l'origine de cette mesure qui vise à réduire l'empreinte de carbone de Worldline, et examinent tous les ans à ce titre les contrats en approvisionnement énergétique. Fin 2014, la totalité des émissions résiduelles des data-centers de Worldline était compensée, ce qui signifie que les services des data-centers ont à ce jour une empreinte carbone neutre. En 2014, il a été estimé que près de 57,5 tonnes d'émissions de CO₂ ont été évitées grâce aux économies d'énergie des data-centers.

Data-centers

En tant que première source d'amélioration des performances environnementales, les data-centers stratégiques de Worldline sont en cours de restructuration dans le cadre d'un programme d'optimisation. Celui-ci devrait permettre de partager et fusionner les ressources et de réduire la consommation énergétique (veuillez consulter la section data-centers de Seclin PMP Dassault).

Efficiences des bâtiments

Worldline a mis en place une série de mesures visant à réduire l'empreinte environnementale de ses bâtiments, notamment des mesures pour réduire la consommation énergétique des équipements, les impressions, les déchets des bureaux et la consommation d'eau.

Gestion des déchets

Worldline entretient des relations régulières et nombreuses avec ses fournisseurs afin de s'assurer que tous les serveurs et ordinateurs portables sont correctement recyclés et récupère les équipements usagers auprès des professionnels.

Sensibilisation des employés

Le cours en ligne « Amélioration du développement durable » permet de sensibiliser davantage les employés de Worldline aux questions de développement durable.

Travailler plus intelligemment

Une série de programmes « Intelligents », notamment de nouvelles conditions de travail et la promotion de l'environnement de travail numérique permettent aux employés de réduire leur empreinte environnementale grâce à diverses mesures. Parmi ces exemples figurent le principe du partage des bureaux et des espaces ouverts qui permet de réduire les besoins en éclairage, en chauffage et en refroidissement des espaces de travail, une plateforme numérique pour faciliter le télétravail et diminuer les déplacements, les programmes Zero Paper et Zero Email™ et l'incitation à utiliser des moyens de transport écologiques.



Pourcentage de voitures de fonction en dessous de 120g CO₂/km :

38 %

[G4-EN4]

Nombre de voitures de fonction en dessous de 120g CO₂/km

325

[G4-EN4]



Chiffres clés

- Nombre de voitures de fonction : **848** [G4-EN4]
- Émissions moyennes de la flotte de voitures de fonction (g/km) : **113** [G4-EN4]
- Estimation de la réduction des émissions de gaz à effet de serre réalisée (tCO₂e) : **57.5** [G4-EN19]

Data-center de Seclin PMP Dassault

Afin de réduire sa consommation énergétique et son empreinte environnementale, Worldline a pris des mesures il y a quelques années de cela pour améliorer l'efficacité énergétique de ses data-centers.

Le data-center PMP Dassault de 4 350 mètres carrés, construit en 2009, est situé sur le campus de Seclin de Worldline dans le nord de la France. Lors de la conception et de la construction du bâtiment, Worldline a adopté les normes environnementales les plus récentes et a utilisé des matériaux dernier cri. L'objectif était de réduire l'indicateur d'efficacité énergétique clé, Power Usage Effectiveness (PUE), qui calcule la consommation énergétique de l'équipement informatique en pourcentage de la consommation énergétique totale du site.

Parmi les mesures prises pour optimiser l'efficacité énergétique figurent :

- L'augmentation de la température dans les salles de données et techniques ;
- La mise en place de refroidisseurs très performants et capables d'utiliser l'air extérieur ;
- La modification du mode de fonctionnement des climatiseurs des salles de machines qui sont alors passés de « fixe » à « ajustement automatique » ;

- La hausse des températures du réseau d'eau de refroidissement et l'installation d'une roue de Kyoto dans la centrale de traitement d'air ;
- L'installation de composants énergétiques (UPS, refroidisseurs, générateurs électriques) selon l'avancement du chargement ;
- Canaliser l'air pour le forcer à refroidir uniquement les ordinateurs grâce à un conduit spécifique.

Grâce à ces actions et à des actions complémentaires, le data-center PMP Dassault de Seclin est aujourd'hui l'un des meilleurs exemples de bâtiment à haut rendement énergétique, avec un PUE de 1,5 à chargement nominal (comparé à une moyenne du secteur entre 2,5 et 3).

Le Bâtiment de Worldline est certifié ISO 9001, ISO 14001 et PCI-DSS. Dans le cadre de son plan d'optimisation générale, Worldline cible une réduction du PUE moyen pour tous les data-centers de 1,75 en 2014 à 1,70 en 2015 •



1,71

[G4-EN7]

Indicateur d'efficacité
énergétique

Émissions
totales de CO₂

11 416t

[G4-EN99]

Nombre de sites
certifiés ISO 14001

4

[AO14]





Performances

Table de Concordance du GRI	49
Rapport du commissaire aux comptes	55
En savoir plus	56



Table de Concordance du GRI

Pour son rapport 2014, Worldline a respecté tous les critères du GRI content index service (option « G4 Comprehensive »), conformément aux plus récentes lignes directrices GRI, qui attestent du haut degré de transparence et d'exhaustivité des informations liées à sa performance extra-financière. Vous trouverez ci-dessous le tableau complet de l'index de contenu GRI-G4, comprenant les informations d'ordre général et spécifiques •



Informations fondamentales générales					
Informations fondamentales générales	Numéro de page (ou lien)	Omissions identifiées	Raisons des omissions	Explications des omissions	Certification externe
Stratégie et Analyse					
G4-1	Document de référence Annexe III-A.1.1 Construction d'une réflexion intégrée (p. 256) Annexe III-A.1.1.4 Analyse de la matérialité et tableau de bord RE de Worldline (p. 259) Annexe III-A.6.1 Périmètre du rapport (p. 308) Rapport RSE Parlons RSE, Gilles Grapinet, Directeur Général Worldline (p. 3 - p. 5)	Non applicable	Non applicable	Non applicable	Non
G4-2	Document de référence 4. Facteurs de risque (p. 10) Annexe III-A.1.1 Construction d'une réflexion intégrée (p. 256) Annexe III-A.1.1.4 Analyse de la matérialité et tableau de bord RE de Worldline (p. 259) Rapport RSE Parlons RSE, Gilles Grapinet, Directeur Général Worldline (p. 3 - p. 4) Un développement durable étendu (p. 10) Tableau récapitulatif : Ceci est le premier rapport d'exercice de Worldline (introduction en bourse en juin 2014). Cette comparaison sera faite pour le prochain exercice	Non applicable	Non applicable	Non applicable	Non
Profil de l'Organisation					
G4-3	Document de référence 5. Information concernant le Groupe (p. 28)	Non applicable	Non applicable	Non applicable	Non
G4-4	Document de référence 6.5 Description des activités du Groupe (p. 51)	Non applicable	Non applicable	Non applicable	Non
G4-5	Document de référence 5. Information concernant le Groupe (p. 28)	Non applicable	Non applicable	Non applicable	Non
G4-6	Document de référence 7. Organigramme (p. 74) Rapport RSE Worldline dans le monde (p. 8 - p. 9)	Non applicable	Non applicable	Non applicable	Non
G4-7	Document de référence 5.1.4.1 Siège social (p. 29)	Non applicable	Non applicable	Non applicable	Non
G4-8	Document de référence 5. Information concernant le Groupe (p. 28) Rapport RSE Présentation institutionnelle de Worldline (p. 6) Entretien avec Sébastien Mandron (p. 11) Trois piliers de compétence pour le paiement et les services numériques (p. 12)	Non applicable	Non applicable	Non applicable	Non
G4-9	Document de référence 6.1 Présentation générale (p. 35) 9.9 Gestion des Ressources Humaines (p. 97) 9.10 Revue financière (p. 99) Rapport RSE Worldline dans le monde (p. 8 - p. 9)	Non applicable	Non applicable	Non applicable	Non
G4-10	Document de référence 9.9 Gestion des Ressources Humaines (p. 97) Annexe III-A.3.1. Les collaborateurs, principal actif de Worldline (p. 277) Annexe III-A.3.4 Présentation des indicateurs clés de performance sociale (p. 291)	Non applicable	Non applicable	Non applicable	Non
G4-11	Document de référence Annexe III-A.3.3.2. Sensibilisation et implication des collaborateurs (p. 288) Annexe III-A.3.4 Présentation des indicateurs clés de performance sociale (p. 291)	Non applicable	Non applicable	Non applicable	Non
G4-12	Document de référence Annexe III-A.4.3. Ethique au sein de la chaîne d'approvisionnement (p. 297) Rapport RSE Entretien avec Nathalie Pousin (p. 39) Achats responsables (p. 42)	Non applicable	Non applicable	Non applicable	Non
G4-13	Document de référence 5.1. Histoire et évolution (p. 28) Rapport RSE Les faits marquants de 2014 (p. 7)	Non applicable	Non applicable	Non applicable	Non
G4-14	Document de référence 4. Facteurs de risque (p. 10)	Non applicable	Non applicable	Non applicable	Non
G4-15	En tant que filiale du Groupe Atos, Worldline s'engage à appliquer pleinement, en particulier, les principes de l'OIT, du Pacte mondial des Nations Unies et est une des parties prenantes de l'organisation de la GRI.	Non applicable	Non applicable	Non applicable	Non
G4-16	Worldline est un acteur actif des communautés professionnelles suivantes : Syntec et la Fédération des Télécoms. Worldline est engagé dans la communauté et participe aux projets nationaux	Non applicable	Non applicable	Non applicable	Non
Identifier les Limites et les Aspects Matériels					
G4-17	Document de référence Annexe III-A.6.1. Global Reporting Initiative - les lignes directrices G4 (p. 308) 5.1. Histoire et évolution (p. 28) 9.1.3.9 Modification du périmètre (p. 85)	Non applicable	Non applicable	Non applicable	Non
G4-18	Document de référence Annexe III-A.1.1.4. Analyse de la matérialité et tableau de bord RE de Worldline (p. 259) Annexe III-A.6.1.2. Global Reporting Initiative - les lignes directrices G4 (p. 308) Rapport RSE Défis relatifs à la matérialité (p. 14 - p. 15)	Non applicable	Non applicable	Non applicable	Non
G4-19	Document de référence Annexe III-A.1.1.4. Analyse de matérialité et tableau de bord RE de Worldline (p. 259) Rapport RSE Défis relatifs à la matérialité (p. 14 - p. 15) Table des principaux ICP (p. 16 -17)	Non applicable	Non applicable	Non applicable	Non
G4-20	Document de référence Annexe III-A.1.1.4. Analyse de matérialité et tableau de bord RE de Worldline (p. 259) Annexe III-A.6.1.2. Global Reporting Initiative - les lignes directrices G4 (p. 308) Rapport RSE Table des principaux ICP (p. 16 - p. 17)	Non applicable	Non applicable	Non applicable	Non
G4-21	Document de référence Annexe III-A.6.1.2. Global Reporting Initiative - les lignes directrices G4 (p. 308)	Non applicable	Non applicable	Non applicable	Non
G4-22	Le présent rapport est le premier document de référence de Worldline	Non applicable	Non applicable	Non applicable	Non
G4-23	Document de référence 9.1.3.9 Modification du périmètre (p. 85)	Non applicable	Non applicable	Non applicable	Non
Implication des Parties Prenantes					
G4-24	Document de référence Annexe III-A.1.1.3.2 Analyse de la matérialité et approche des parties prenantes de Worldline (p. 257) Annexe III-A.1.1.3.3 Définir les attentes des parties prenantes de Worldline (p. 258) Rapport RSE Défis relatifs à la matérialité (p. 14 - p. 15) Table des principaux ICP (p. 16)	Non applicable	Non applicable	Non applicable	Non
G4-25	Document de référence Annexe III-A.1.1.3.2 Analyse de la matérialité et approche des parties prenantes de Worldline (p. 257) Annexe III-A.1.1.3.3 Définir les attentes des parties prenantes de Worldline (p. 258) Rapport RSE Défis relatifs à la matérialité (p. 14 - p. 15) Table des principaux ICP (p. 16)	Non applicable	Non applicable	Non applicable	Non

PERFORMANCES

Informations fondamentales générales					
Informations fondamentales générales	Numéro de page (ou lien)	Omissions identifiées	Raisons des omissions	Explications des omissions	Certification externe
G4-26	Document de référence Annexe III-A.1.1.3.2 Analyse de la matérialité et approche des parties prenantes de Worldline (p. 257) Annexe III-A.1.1.3.3 Définir les attentes des parties prenantes de Worldline (p. 258) Rapport RSE Défis relatifs à la matérialité (p. 14 - p. 15)	Non applicable	Non applicable	Non applicable	Non
G4-27	Document de référence Annexe III-A.1.1.3.3 Définir les attentes des parties prenantes de Worldline (p. 258) Rapport RSE Défis relatifs à la matérialité (p. 14 - p. 15)	Non applicable	Non applicable	Non applicable	Non
Profil du Rapport					
G4-28	Document de référence 21.2.2. Exercice social (article 36 des statuts) (p. 238)	Non applicable	Non applicable	Non applicable	Non
G4-29	Le présent rapport est le premier document de référence de Worldline	Non applicable	Non applicable	Non applicable	Non
G4-30	Document de référence 21.2.2. Exercice social (article 36 des statuts) (p. 238)	Non applicable	Non applicable	Non applicable	Non
G4-31	Document de référence 1.1. Nom et fonction du personne responsable du document de référence (p. 5) Rapport RSE Entretien avec Sébastien Mandron (p. 11) En savoir plus (p. 56)	Non applicable	Non applicable	Non applicable	Non
G4-32	Document de référence Annexe III-A.1.1.4.3. Global Reporting Initiative - les lignes directrices G4 (p. 308) Annexe III-A.6.3 Rapport de l'un des Commissaires aux comptes, désigné organisme tiers indépendant, sur les informations sociales consolidées figurant dans le rapport de gestion portant sur l'exercice clos le 31 décembre 2014, (p. 313) Rapport RSE Entretien avec Sébastien Mandron (p. 11) Lettre de certification du commissaire aux comptes (p. 55)	Non applicable	Non applicable	Non applicable	Non
G4-33	Document de référence Annexe III-A.6.3 Rapport de l'un des Commissaires aux comptes, désigné organisme tiers indépendant, sur les informations sociales consolidées figurant dans le rapport de gestion portant sur l'exercice clos le 31 décembre 2014 (p. 313) Rapport RSE Entretien avec Sébastien Mandron (p. 11) Lettre de certification du commissaire aux comptes (p. 55)	Non applicable	Non applicable	Non applicable	Non
Gouvernance					
G4-34	Document de référence 14.1 Composition des organes de direction et de contrôle (p. 122) Annexe III-A.1.1.2. Gouvernance, Stratégie et Vision de Worldline (p. 256) Rapport RSE Le modèle économique de Worldline (p. 13) Un développement durable étendu (p. 10)	Non applicable	Non applicable	Non applicable	Non
G4-35	Document de référence Annexe III-A.1.1.2.1 Vision (p. 256) Annexe III-A.1.1.2.2 Gouvernance (p. 256) Rapport RSE Parlons RSE, Gilles Grapinet, Directeur Général Worldline (p. 3 - p. 4) Un développement durable étendu (p. 10)				Non
G4-36	Document de référence Annexe III-A.1.1.2.2 Gouvernance (p. 256) Rapport RSE Parlons RSE, Gilles Grapinet, Directeur Général Worldline (p. 3 - p. 4) Entretien avec Sébastien Mandron (p. 11) Un développement durable étendu (p. 10)				Non
G4-37	Document de référence Annexe III-A.1.1.2.2 Gouvernance (p. 256) Annexe III-A.1.1.3.2 Analyse de la matérialité et approche des parties prenantes de Worldline (p. 257) Annexe III-A.1.1.3.3 Définir les attentes des parties prenantes de Worldline (p. 258) Rapport RSE Défis relatifs à la matérialité (p. 14 - p. 15) Table des principaux ICP (p. 16)				Non
G4-38	Document de référence 14.1 Composition des organes de direction et de contrôle (p. 122) 16.5 Déclaration relative au gouvernement d'entreprise (p. 147)				Non
G4-39	Document de référence 14.1 Composition des organes de direction et de contrôle (p. 122)				Non
G4-40	Document de référence 16.5 Déclaration relative au gouvernement d'entreprise (p. 147) Rapport RSE Parlons RSE, Gilles Grapinet, Directeur Général Worldline (p. 3) Entretien avec Patrick Degryse (p. 31) Diversité (p. 35) Un développement durable étendu (p. 10)				Non
G4-41	Document de référence 16.5 Déclaration relative au gouvernement d'entreprise (p. 147) 16.6.1 Système de contrôle interne (p. 147)				Non
G4-42	Document de référence 16.5 Déclaration relative au gouvernement d'entreprise (p. 147) Annexe III-A.1.1.2.1 Vision (p. 256) Annexe III-A.1.1.2.2 Gouvernance (p. 256) Rapport RSE Parlons RSE, Gilles Grapinet, Directeur Général Worldline (p. 3 - p. 4)				Non
G4-43	Document de référence Annexe III-A.1.1.2.2 Gouvernance (p. 256) Rapport RSE Un développement durable étendu (p. 10)				Non
G4-44	Document de référence 17.3.2 Plans incitatifs à long terme (p. 154) Annexe III-A.1.1.2.1 Vision (p. 256) Annexe III-A.1.1.2.2 Gouvernance (p. 256) Rapport RSE Entretien avec Sébastien Mandron (p. 11) Un développement durable étendu (p. 10)				Non
G4-45	Document de référence Annexe III-A.1.1.2.1 Vision (p. 256) Annexe III-A.1.1.2.2 Gouvernance (p. 256) Rapport RSE Un développement durable étendu (p. 10)				Non
G4-46	Document de référence Annexe III-A.1.1.2.2 Gouvernance (p. 256)				Non
G4-47	Document de référence Annexe III-A.1.1.2.2 Gouvernance (p. 256) Rapport RSE Le modèle économique de Worldline (p. 13)				Non
G4-48	Document de référence Annexe III-A.1.1.2.2 Gouvernance (p. 256) Rapport RSE Lettre de certification du commissaire aux comptes (p. 55)				Non
G4-49	Document de référence Annexe III-A.4.1.1 Conformité (p. 295) 16.6.1 Système de contrôle interne (p. 147)				Non
G4-50	Document de référence 16.6.1 Système de contrôle interne (p. 147) Annexe III-A.4.1.1 Conformité (p. 295)				Non
G4-51	Document de référence 15.1.2 Rémunération et avantages versés aux dirigeants et mandataires sociaux (p. 132)				Non
G4-52	Document de référence 15.1.1 Rémunération et avantages des dirigeants (p. 132)				Non
G4-53	Document de référence 16.4.2 Comité de nominations et des rémunérations (p. 145) 17.3.2 Plans incitatifs à long terme (p. 154) 17.3 Plan d'actionnariat des salariés et plans d'incitation long terme (p. 153)				Non

Informations fondamentales générales					
Informations fondamentales générales	Numéro de page (ou lien)	Omissions identifiées	Raisons des omissions	Explications des omissions	Certification externe
G4-54		Information non publiée	L'information est soumise à des contraintes de confidentialité spécifiques	Cette information est considérée comme confidentielle par Worldline	Non
G4-55		Information non publiée	L'information est soumise à des contraintes de confidentialité spécifiques	Cette information est considérée comme confidentielle par Worldline	Non
Ethique et Intégrité					
G4-56	Document de référence 16.6.1 Système de contrôle interne (p. 147) Rapport RSE Entretien avec Marc-Henri Desportes (p. 19) "Worldline Touch" (p. 32 - p. 33) Ethique et conformité (p. 40)	Non applicable	Non applicable	Non applicable	Non
G4-57	Document de référence 16.6.1 Système de contrôle interne (p. 147)				Non
G4-58	Document de référence 16.6.1 Système de contrôle interne (p. 147)				Non

Informations fondamentales spécifiques					
DMA et indicateurs	Numéro de page (ou lien)	Omissions identifiées	Raisons des omissions	Explications des omissions	Certification externe
CATÉGORIE : ÉCONOMIE					
Aspect Matériel : Performance Économique					
G4-DMA	Document de référence Annexe III-A.1.1.1. Opportunités et risques de marché (p. 255) Annexe III-A.1.1.4.4 Matrice de matérialité (p. 260) Annexe III-A.4.4 Responsable dans ses zones d'implantation (p. 299) Rapport RSE Parlons RSE, Gilles Grapinet, Directeur Général Worldline (p. 3) Entretien avec Marc-Henri Desportes (p. 19)				Non
G4-EC1	Document de référence Pour les communautés : Annexe III-A.4.5 Présentation des indicateurs clés de performance de la Chaîne d'approvisionnement, de la Protection des données personnelles et de la Conformité (p. 302) 20.1.1.1 Compte de résultat consolidé (p. 168) : * Pour les recettes : Note 2 * Pour les charges employés : Note 3 * Pour les charges d'exploitation : Note 4 * Pour les impôts et taxes : Note 7 Rapport RSE Engagement social (p. 43)				Non
G4-EC2		Information fondamentale non applicable	Non applicable	Le changement climatique n'a pas d'impact économique et n'engendre pas de risques ou ne présente pas d'opportunités pour les activités de Worldline.	Non
G4-EC3	Document de référence Annexe III-A.3.4 Présentation des indicateurs clés de performance sociale (p. 292) 17.2. Participations et options de souscription ou d'achat d'actions détenues par les membres du Conseil d'Administration et de la Direction Générale (p. 152)				Non
G4-EC4	Document de référence Annexe III-A.4.4 Responsable dans ses zones d'implantation (p. 299) Annexe III-A.4.5 Présentation des indicateurs clés de performance de la Chaîne d'approvisionnement, de la Protection des données personnelles et de la Conformité (p. 302)				Non

Aspect Matériel : Présence sur le Marché					
G4-DMA	Document de référence Annexe III-A.1.1.4.4 Matrice de matérialité (p. 260) Annexe III-A.3.1.3 Reconnaissance et fidélisation (p. 283) Annexe III-A.3.2.2 Promouvoir la diversité (p. 286)				Non
G4-EC5	Document de référence Annexe III-A.3.1.3 Reconnaissance et fidélisation (p. 283) Annexe III-A.3.4 Présentation des indicateurs clés de performance sociale (p. 292 - p. 293)				Non
G4-EC6	Document de référence Annexe III-A.3.2.2 Promouvoir la diversité (p. 286) Annexe III-A.3.4 Présentation des indicateurs clés de performance sociale (p. 293) Rapport RSE Entretien avec Patrick Degryse (p. 31)				Non

Aspect Matériel : Impacts Économiques Indirects					
G4-DMA	Document de référence Annexe III-A.1.1.4.4 Matrice de matérialité (p. 260) Annexe III-A.4.3. Ethique au sein de la chaîne d'approvisionnement (p. 297) Rapport RSE Entretien avec Nathalie Pousin (p. 39) Achats responsables (p. 42)				Non
G4-EC7	Document de référence Annexe III-A.4.3. Ethique au sein de la chaîne d'approvisionnement (p. 297) Rapport RSE Achats responsables (p. 42) Entretien avec Nathalie Pousin (p. 39)				Non
G4-EC8	Document de référence Annexe III-A.4.3.2 Promouvoir des relations durables (p. 297) Rapport RSE Achats responsables (p. 42) Entretien avec Nathalie Pousin (p. 39)				Non

PERFORMANCES

Informations fondamentales spécifiques					
DMA et indicateurs	Numéro de page (ou lien)	Omissions identifiées	Raisons des omissions	Explications des omissions	Certification externe
Aspect Matériel : Pratiques d'Achats					
G4-DMA	Document de référence Annexe III-A.1.1.4.4 Matrice de matérialité (p. 260) Annexe III-4.3. Ethique au sein de la chaîne d'approvisionnement (p. 297) Rapport RSE Entretien avec Nathalie Pousin (p. 39) Achats responsables (p. 42)				Non
G4-EC9	Document de référence Annexe III-A.4.5 Présentation des indicateurs clés de performance de la Chaîne d'approvisionnement, de la Protection des données personnelles et de la Conformité (p. 302)				Oui, Lettre de certification du commissaire aux comptes : Document de référence - Page 331 Rapport RSE - Page 55
CATÉGORIE : ENVIRONNEMENT					
Aspect Matériel : Énergie					
G4-DMA	Document de référence Annexe III-A.1.1.4.4 Matrice de matérialité (p. 260) Annexe III-5. Opérations éco-efficientes (p. 303) Rapport RSE Entretien avec Frédéric Papillon (p. 45) Politique énergétique (p. 46)				Non
G4-EN3	Document de référence Annexe III-A.5.4 Présentation des indicateurs clés de performance environnementale (p. 306) Rapport RSE Entretien avec Frédéric Papillon (p. 45) Politique énergétique (p. 46) Table des principaux ICP (p. 16 - p. 17)				Non
G4-EN4	Document de référence Annexe III-A.5.4 Présentation des indicateurs clés de performance environnementale (p. 306) Rapport RSE Politique énergétique (p. 46) Entretien avec Frédéric Papillon (p. 45)				Non
G4-EN5	Document de référence Annexe III-A.5.1 Intégration systématique d'une consommation électrique décarbonée (Centres de données, bureaux) (p. 303) Annexe III-A.5.4 Présentation des indicateurs clés de performance environnementale (p. 307) Rapport RSE Table des principaux ICP (p. 16 - p. 17) Interview Frédéric Papillon (p. 45)				Oui, Lettre de certification du commissaire aux comptes : Document de référence - Page 331 Rapport RSE - Page 55
G4-EN6	Document de référence Annexe III-A.5.4 Présentation des indicateurs clés de performance environnementale (p. 307) Rapport RSE Entretien avec Frédéric Papillon (p. 45) Politique énergétique (p. 46)				Non
G4-EN7	Document de référence Annexe III-A.5.2.1 Centres de données de Worldline (p. 304) Annexe III-A.5.4 Présentation des indicateurs clés de performance environnementale (p. 307) Rapport RSE Entretien avec Frédéric Papillon (p. 45) Politique énergétique (p. 46) Datacenter de Seclin PMP Dassault (p. 47)				Non
Aspect Matériel : Émissions					
G4-DMA	Document de référence Annexe III-A.1.1.4.4 Matrice de matérialité (p. 260) Annexe III-A.5.1 Intégration systématique d'une consommation électrique décarbonée (Centres de données, bureaux) (p. 303)				Non
G4-EN15	Document de référence Annexe III-A.5.4 Présentation des indicateurs clés de performance environnementale (p. 307)				Non
G4-EN16	Document de référence Annexe III-A.5.4 Présentation des indicateurs clés de performance environnementale (p. 307)				Non
G4-EN17	Document de référence Annexe III-A.5.4 Présentation des indicateurs clés de performance environnementale (p. 307)				Non
G4-EN18	Document de référence Annexe III-A.5.1 Intégration systématique d'une consommation électrique décarbonée (Centres de données, bureaux) (p. 303) Annexe III-A.5.4 Présentation des indicateurs clés de performance environnementale (p. 307) Rapport RSE Entretien Frédéric Papillon (p. 45) Politique énergétique (p. 46)				Oui, Lettre de certification du commissaire aux comptes : Document de référence - Page 331 Rapport RSE - Page 55
G4-EN19	Document de référence Annexe III-A.5.1 Intégration systématique d'une consommation électrique décarbonée (Centres de données, bureaux) (p. 303) Annexe III-5.4 Présentation des indicateurs clés de performance environnementale (p. 307) Rapport RSE Politique énergétique (p. 46) Entretien Frédéric Papillon (p. 45)				Non
G4-EN20	Document de référence Annexe III-A.5.4 Présentation des indicateurs clés de performance environnementale (p. 307)				Non
G4-EN21		Information fondamentale non applicable	Non applicable	Ne concerne pas les activités de Worldline et Atos.	Non
CATÉGORIE : SOCIAL					
SOUS-CATÉGORIE : CONDITIONS DE TRAVAIL					
Aspect Matériel : Emploi					
G4-DMA	Document de référence Annexe III-A.1.1.4.4 Matrice de matérialité (p. 260) Annexe III-A.3 Être un employeur responsable (p. 277) Rapport RSE Entretien avec Patrick Degryse (p. 31) Programmes Well Being @ Work et Health @ Work (p. 34)				Non
G4-LA1	Document de référence Annexe III-A.3.1.1. Capturer et développer les collaborateurs (p. 277) Annexe III-A.3.4 Présentation des indicateurs clés de performance sociale (p. 291)				Non
G4-LA2	Document de référence Annexe III-A.3.1.3 Reconnaissance et fidélisation (p. 283) Annexe III-A.3.4 Présentation des indicateurs clés de performance sociale (p. 291) Rapport RSE Entretien avec Patrick Degryse (p. 31) Diversité (p. 35) Développement des talents (p. 36)				Non
G4-LA3		Les informations sur cet indicateur ne sont actuellement pas disponibles	Actuellement non disponible	Déploiement en cours et sera géré par l'équipe RH. Cette information sera disponible et communiquée pour l'exercice 2016.	Non

Informations fondamentales spécifiques					
DMA et indicateurs	Numéro de page (ou lien)	Omissions identifiées	Raisons des omissions	Explications des omissions	Certification externe
Aspect Matériel : Formations et Éducation					
G4-DMA	Document de référence Annexe III-A.1.1.4.4 Matrice de matérialité (p. 260) Annexe III-A.3 Être un employeur responsable (p. 277) Annexe III-A.3.1.1. Capter et développer les collaborateurs (p. 277) Rapport RSE Formation (p. 37)				Non
G4-LA9	Document de référence Annexe III-A.3.1.2. Les collaborateurs adéquats avec les compétences appropriées (p. 281) Annexe III-A.3.4 Présentation des indicateurs clés de performance sociale (p. 292) Rapport RSE Développement des talents (p. 36) Formation (p. 37) Entretien avec Patrick Degryse (p. 31)				Yes, Auditor Assurance Letter: Registration Document - Page 331 CSR Report - Page
G4-LA10	Document de référence Annexe III-A.3.1.2. Les collaborateurs adéquats avec les compétences appropriées (p. 281) Annexe III-A.3.4 Présentation des indicateurs clés de performance sociale (p. 292) Rapport RSE Développement des talents (p. 36) Formation (p. 37) Entretien avec Patrick Degryse (p. 31)				Non
G4-LA11	Document de référence Annexe III-A.3.1.2. Les collaborateurs adéquats avec les compétences appropriées (p. 281) Annexe III-A.3.4 Présentation des indicateurs clés de performance sociale (p. 292) Rapport RSE Entretien avec Patrick Degryse (p. 31) Développement des talents (p. 36) Formation (p. 37)				Oui, Lettre de certification du commissaire aux comptes : Document de référence - Page 331 Rapport RSE - Page 55
Aspect Matériel : Diversité et Égalité des Chances					
G4-DMA	Document de référence Annexe III-A.1.1.4.3. Matrice de matérialité (p. 260) Annexe III-A.3.2.2. Promouvoir la diversité (p. 286) Rapport RSE Entretien avec Patrick Degryse (p. 31) Diversité (p. 35)				Non
G4-LA12	Document de référence 14.1 Composition des organes de gestion et de contrôle (p. 122) Annexe III-A.3.1.2. Des collaborateurs adéquats avec un profil adapté (p. 281) Annexe III-A.3.2.2. Promouvoir la diversité (p. 286)				Non
Aspect Matériel : Égalité de Rémunération Entre Hommes et Femmes					
G4-DMA	Document de référence Annexe III-A.1.1.4.4. Matrice de matérialité (p. 260) Annexe III-3 Être un employeur responsable (p. 277) Annexe III-A.3.1.3. Reconnaissance et fidélisation (p. 283) Rapport RSE Entretien avec Patrick Degryse (p. 31) Diversité (p. 35)				Non
G4-LA13	Document de référence Annexe III-A.3.4 Présentation des indicateurs clés de performance sociale (p. 292)				Non
SOUS-CATÉGORIE : SOCIÉTÉ					
Aspect Matériel : Lutte Contre la Corruption					
G4-DMA	Document de référence 16.6.1 Système de contrôle interne (p. 147) Annexe III-A.1.1.4 Analyse de la matérialité et tableau de bord RE de Worldline (p. 259) Annexe III-A.1.1.4.4. Matrice de matérialité (p. 260) Annexe III-A.4.1. Excellence éthique au sein de Worldline (p. 295) Rapport RSE Éthique et conformité (p. 40) Achats responsables (p. 42)				Non
G4-S03	Document de référence 16.6.1 Système de contrôle interne (p. 147) Rapport RSE Achats responsables (p. 42) Entretien avec Nathalie Pousin (p. 39) Éthique et conformité (p. 40)				Non
G4-S04	Document de référence Annexe III-A.4.1. Excellence éthique au sein de Worldline (p. 295) Annexe III-A.4.5 Présentation des indicateurs clés de performance de la Chaîne d'approvisionnement, de la Protection des données personnelles et de la Conformité. (p. 302) Rapport RSE Éthique et conformité (p. 40) Achats responsables (p. 42) Table des principaux ICP (p. 16)				Oui, Lettre de certification du commissaire aux comptes : Document de référence - Page 331 Rapport RSE - Page 55
G4-S05	Document de référence Annexe III-A.4.1. Excellence éthique au sein de Worldline (p. 295) Annexe III-A.4.5 Présentation des indicateurs clés de performance de la Chaîne d'approvisionnement, de la Protection des données personnelles et de la Conformité. (p. 302)				Non
Aspect Matériel : Conformité					
G4-DMA	Document de référence 16.6.1 Système de contrôle interne (p. 147) Annexe III-A.4.1 Excellence éthique au sein de Worldline (p. 295) Rapport RSE Entretien avec Nathalie Pousin (p. 39) Éthique et conformité (p. 40) Achats responsables (p. 42)				Non
G4-S08	Document de référence 16.6.1 Système de contrôle interne (p. 147) Annexe III-A.1.1.4.4. Matrice de matérialité (p. 260) Annexe III-A.4.1. Excellence éthique au sein de Worldline (p. 295) Rapport RSE Éthique et conformité (p. 40) Table des principaux ICP (p. 16)				Non
SOUS-CATÉGORIE : RESPONSABILITÉ PRODUIT					
Aspect Matériel : Étiquetage des Produits et Services					
G4-DMA	Document de référence Annexe III-A.1.1.4.4. Matrice de matérialité (p. 260) Annexe III-A.2.3.1 Nouvelle conception de l'engagement et de l'expérience client (p. 271) Rapport RSE Entretien avec Marc-Henri Desportes (p. 19)				Non
G4-PR3		Information fondamentale non applicable	Non applicable	Les services d'Atos et Worldline ne sont pas soumis à étiquetage.	Non
G4-PR4		Information fondamentale non applicable	Non applicable	Les services d'Atos et Worldline ne sont pas soumis à étiquetage.	Non
G4-PR5	Document de référence Annexe III-A.1.1.4.4. Matrice de matérialité (p. 260) Annexe III-A.2.3.1 Nouvelle conception de l'engagement et de l'expérience client (p. 271) Annexe III-A.2.5 Présentation des Indicateurs clés de performance de Protection des données personnelles de la sécurité, de l'Innovation et de la Satisfaction client (p. 276) Rapport RSE Enquête de satisfaction clients (p. 20) Table des principaux ICP (p. 16)				Oui, Lettre de certification du commissaire aux comptes : Document de référence - Page 331 Rapport RSE - Page 55
Aspect Matériel : Vie Privée des Clients					
G4-DMA	Document de référence Annexe III-A.1.1.4.4. Matrice de matérialité (p. 260) Annexe III-A.4.2.1 Risque et réputation (p. 296) Rapport RSE Entretien avec Marc-Henri Desportes (p. 19) Tiers de confiance (p. 24) Protection des données personnelles (p. 26)				Non

PERFORMANCES

Informations fondamentales spécifiques					
DMA et indicateurs	Numéro de page (ou lien)	Omissions identifiées	Raisons des omissions	Explications des omissions	Certification externe
G4-PR8	Document de référence Annexe III-A.4.2.1 Risque et réputation (p. 296) Annexe III-A.2.5 Présentation des Indicateurs clés de performance de Protection des données personnelles de la sécurité, de l'Innovation et de la Satisfaction client (p. 276)				Non
Aspect Matériel : Conformité					
G4-DMA	Document de référence Annexe III-A.1.1.4.4. Matrice de matérialité (p. 260) Rapport RSE Entretien avec Marc-Henri Desportes (p. 19) Tiers de confiance (p. 24) Protection des données personnelles (p. 26) Dématérialisation (p. 27)				Non
G4-PR9	Document de référence Annexe III-A.5. Opérations éco-efficientes (p. 303) Annexe III-5.4 Présentation des indicateurs clés de performance environnementale (p. 307)				Non

Worldline Principaux Indicateurs de Performance Spécifiques					
Informations fondamentales générales	Numéro de page (ou lien)	Omissions identifiées	Raisons des omissions	Explications des omissions	Certification externe
WL1	Document de référence Annexe III-A.1.1.4.4. Matrice de matérialité (p. 260) Annexe III-A.2.4.2 Industrie 4.0 : Infrastructure informatique robuste pour les entreprises (p. 274) Annexe III-A.2.5 Présentation des Indicateurs clés de performance de Protection des données personnelles de la sécurité, de l'Innovation et de la Satisfaction client (p. 276) Rapport RSE Entretien avec Nathalie Pousin (p. 39) Entretien avec Marc-Henri Desportes (p. 19)				Oui, Lettre de certification du commissaire aux comptes : Document de référence - Page 331 Rapport RSE - Page 55
WL2	Document de référence Annexe III-A.1.1.4.4. Matrice de matérialité (p. 260) Annexe III-A.2.1.2 Recherche et développement (p. 267) Annexe III-A.2.5 Présentation des Indicateurs clés de performance de Protection des données personnelles de la sécurité, de l'Innovation et de la Satisfaction client (p. 276) Rapport RSE Entretien avec Marc-Henri Desportes (p. 19) Entretien avec Nicolas Kozakiewicz (p. 22)				Oui, Lettre de certification du commissaire aux comptes : Document de référence - Page 331 Rapport RSE - Page 55
WL3	Document de référence Annexe III-A.1.1.4.4. Matrice de matérialité (p. 260) Annexe III-A.2.5 Présentation des Indicateurs clés de performance de Protection des données personnelles de la sécurité, de l'Innovation et de la Satisfaction client (p. 276) Annexe III-A.2.4.1.1 Les Binding Corporate Rules (Règles d'entreprise contraignantes) : première société informatique certifiée pour traiter les données personnelles des clients (p. 273) Rapport RSE Entretien avec Marc-Henri Desportes (p. 19) Protection des données personnelles (p. 26)				Oui, Lettre de certification du commissaire aux comptes : Document de référence - Page 331 Rapport RSE - Page 55
WL4	Document de référence Annexe III-A.1.1.4.4. Matrice de matérialité (p. 260) Annexe III-A.3.3.2. Sensibilisation et implication des collaborateurs (p. 288) Rapport RSE Entretien avec Patrick Degryse (p. 31) Programmes Well Being @ Work et Health @ Work (p. 34) Table des principaux ICP (p. 16)				Oui, Lettre de certification du commissaire aux comptes : Document de référence - Page 331 Rapport RSE - Page 55
WL5	Document de référence Annexe III-A.1.1.4.4. Matrice de matérialité (p. 260) Annexe III-A.3.1.3 Reconnaissance et fidélisation (p. 283) Annexe III-A.3.4 Présentation des indicateurs clés de performance sociale (p. 291) Rapport RSE Entretien avec Patrick Degryse (p. 31) Table des principaux ICP (p. 16)				Non
WL6	Document de référence Annexe III-A.1.1.4.4. Matrice de matérialité (p. 260) Annexe III-A.3.1.1. Capter et développer les collaborateurs (p. 277) Annexe III-A.3.4 Présentation des indicateurs clés de performance sociale (p. 291) Rapport RSE Entretien avec Patrick Degryse (p. 31) Table des principaux ICP (p. 16)				Oui, Lettre de certification du commissaire aux comptes : Document de référence - Page 331 Rapport RSE - Page 55
WL7	Document de référence Annexe III-A.3.2.2. Promouvoir la diversité (p. 286) Annexe III-A.3.4 Présentation des indicateurs clés de performance sociale (p. 293) Rapport RSE Entretien avec Patrick Degryse (p. 31) Diversité (p. 35) Table des principaux ICP (p. 16)				Oui, Lettre de certification du commissaire aux comptes : Document de référence - Page 331 Rapport RSE - Page 55
A02	Document de référence Annexe III-A.1.1.4.4. Matrice de matérialité (p. 260) Annexe III-A.3.3.2. Sensibilisation et implication des collaborateurs (p. 288) Annexe III-A.3.4 Présentation des indicateurs clés de performance sociale (p. 293) Rapport RSE Programmes Well Being @ Work et Health @ Work (p. 34) Table des principaux ICP (p. 16)				Oui, Lettre de certification du commissaire aux comptes : Document de référence - Page 331 Rapport RSE - Page 55
A03	Document de référence Annexe III-A.1.1.4.4. Matrice de matérialité (p. 260) Annexe III-A.2.5 Présentation des Indicateurs clés de performance de Protection des données personnelles de la sécurité, de l'Innovation et de la Satisfaction client (p. 276) Annexe III-A.2.4.1.1 Les Binding Corporate Rules (Règles d'entreprise contraignantes) : première société informatique certifiée pour traiter les données personnelles des clients (p. 273) Rapport RSE Entretien avec Marc-Henri Desportes (p. 19) Protection des données personnelles (p. 26)				Oui, Lettre de certification du commissaire aux comptes : Document de référence - Page 331 Rapport RSE - Page 55
A010	Document de référence Annexe III-A.1.1.4.4. Matrice de matérialité (p. 260) Annexe III-A.2.1.1 Anticiper les attentes des clients en matière d'innovation (p. 266) Annexe III-A.2.5 Présentation des Indicateurs clés de performance de Protection des données personnelles de la sécurité, de l'Innovation et de la Satisfaction client (p. 276) Rapport RSE Entretien avec Nicolas Kozakiewicz (p. 22)				Oui, Lettre de certification du commissaire aux comptes : Document de référence - Page 331 Rapport RSE - Page 55
A011	Document de référence Annexe III-A.1.1.4.4. Matrice de matérialité (p. 260) Annexe III-A.3.3.1. Collaboration sociale (p. 287) Annexe III-A.3.4 Présentation des indicateurs clés de performance sociale (p. 294) Rapport RSE Programmes Well Being @ Work et Health @ Work (p. 34)				Oui, Lettre de certification du commissaire aux comptes : Document de référence - Page 331 Rapport RSE - Page 55
A014	Document de référence Annexe III-A.1.1.4.4. Matrice de matérialité (p. 260) Annexe III-A.5.2 Norme ISO 14001 : notre référence en matière de Système de gestion environnementale (p. 304) Annexe III-A.5.4 Présentation des indicateurs clés de performance environnementale (p. 306) Rapport RSE Data center de Seclin PMP Dassault (p. 47) Table des principaux ICP (p. 17)				Oui, Lettre de certification du commissaire aux comptes : Document de référence - Page 331 Rapport RSE - Page 55
A017	Document de référence Annexe III-A.1.1.4.4. Matrice de matérialité (p. 260) Annexe III-A.4.3.2 Promouvoir des relations durables (p. 297) Annexe III-A.4.5 Présentation des indicateurs clés de performance de la Chaîne d'approvisionnement, de la Protection des données personnelles et de la Conformité. (p. 302) Rapport RSE Entretien avec Nathalie Pousin (p. 39) Achats responsables (p. 42)				Oui, Lettre de certification du commissaire aux comptes : Document de référence - Page 331 Rapport RSE - Page 55



Lettre de certification du commissaire aux comptes

Rapport d'assurance modérée de l'un des Commissaires aux comptes portant sur une sélection d'informations sociales, environnementales et sociétales.

Exercice clos le 31 décembre 2014

A l'attention de la Direction Générale de Worldline.

A la suite de la demande qui nous a été faite et en notre qualité de Commissaire aux comptes de la société Worldline, nous vous présentons notre rapport d'assurance modérée :

- Sur une sélection d'informations sociales, environnementales et sociétales présentées dans la partie « Table des principaux ICP » du rapport de Responsabilité d'Entreprise et identifiées par le signe (✓)
- Et sur la section « Défis relatifs à la pertinence » du Rapport de responsabilité d'entreprise, identifiée par le signe (✓), qui présente les processus d'établissement des informations matérielles et de leurs périmètres (« Enjeux matériels et limites ») et de gestion du dialogue avec les parties prenantes (« Engagement des parties prenantes »).

Responsabilité de la société

Cette sélection d'informations, extraites du rapport de gestion arrêté par le Conseil d'Administration, et la section « Défis relatifs à la pertinence » du Rapport de responsabilité d'entreprise a été préparée 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 (« les Référentiels ») disponibles au siège de la société.

Comme indiqué dans le Rapport de responsabilité d'entreprise, Worldline s'appuie sur les guides publiés par la GRI (*Global Reporting Initiative*) « G4 Comprehensive » et sur la norme AA1000 AS (2008) pour identifier ses principaux enjeux de Responsabilité d'Entreprise et sélectionner les indicateurs (KPIs, « Key Performance Indicators ») à utiliser pour gérer ces enjeux en interne et communiquer en externe.

Indépendance et contrôle qualité

Notre indépendance est définie par les textes réglementaires, le code de déontologie de la profession ainsi que les dispositions prévues à l'article L. 822-11 du code de commerce. Par ailleurs, nous avons mis en place un système de contrôle qualité qui comprend des politiques et des procédures documentées visant à assurer le respect des règles déontologiques, des normes d'exercice professionnel 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 sélectionnées par Worldline et identifiées par les signes (✓) sont présentées,

dans tous leurs aspects significatifs, de manière sincère conformément aux Référentiels ;

- La description faite par Worldline dans la section « Défis relatifs à la pertinence » du Rapport de responsabilité d'entreprise, identifiée par le signe (✓), des processus d'établissement des informations matérielles et de leurs périmètres (« Enjeux matériels et limites ») et de gestion du dialogue avec les parties prenantes (« Engagement des parties prenantes ») est sincère dans tous ses aspects significatifs.

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 conformément à la norme d'exercice professionnel portant sur les prestations relatives aux informations sociales et environnementales entrant dans le cadre des diligences directement liées à la mission de commissaire aux comptes (NEP 9090) et à la norme internationale ISAE 3000.

Nature et étendue des travaux sur les informations quantitatives

Nous avons effectué les travaux suivants sur les informations sélectionnées par Worldline et identifiées par le signe (✓) :

- Nous avons apprécié 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 ;
- Nous avons vérifié 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 mené des entretiens auprès des personnes concernées au sein de la Direction Responsabilité Sociétale et de la Direction des Ressources Humaines au siège et au sein des filiales afin d'analyser le déploiement et l'application des Référentiels ;
- Nous avons mis en œuvre des procédures analytiques sur les informations sélectionnées et vérifié, sur la base de sondages, les calculs ainsi que la consolidation des informations sélectionnées ;
- Nous avons sélectionné un échantillon d'entités en fonction de leur activité, de leur contribution aux informations sélectionnées consolidées, de leur implantation et d'une analyse de risque ;
- Au niveau de cet échantillon, nous avons mené des entretiens pour vérifier la correcte application des procédures et mis en œuvre des tests de détail approfondis sur la base d'échantillonnages, consistant à vérifier les

calculs effectués et à rapprocher les données des pièces justificatives. L'échantillon ainsi sélectionné représente entre 34 % et 100 % des informations quantitatives sociales et sociétales et entre 28 % et 34 % des informations quantitatives environnementales.

Nature et étendue des travaux sur les processus d'établissement des informations matérielles et de leurs périmètres (« Enjeux matériels et limites ») et de gestion du dialogue avec les parties prenantes (« Engagement des parties prenantes »)

Nous avons rencontré les personnes contribuant à l'identification des principaux enjeux, à l'animation et au reporting de la Responsabilité d'Entreprise, afin d'apprécier la mise en œuvre du processus d'élaboration du Rapport de responsabilité d'entreprise tel que défini par Worldline.

Nous avons réalisé des tests au niveau du siège sur la mise en œuvre d'une démarche relative à :

- L'identification des parties prenantes et de leurs attentes ;
- L'identification des principaux enjeux de Responsabilité d'Entreprise ;
- La mise en œuvre des politiques et lignes directrices en matière de Responsabilité d'Entreprise.

Conclusion

Sur la base de nos travaux, nous n'avons pas relevé d'anomalie significative de nature à remettre en cause le fait que :

- Les informations sélectionnées par Worldline et identifiées par le signe (✓) sont présentées, dans tous leurs aspects significatifs, conformément aux Référentiels ;
- La description faite par Worldline dans la section « Défis relatifs à la pertinence » du Rapport de responsabilité d'entreprise, identifiées par le signe (✓), des processus d'établissement des informations matérielles et de leurs périmètres (« Enjeux matériels et limites ») et de gestion du dialogue avec les parties prenantes (« Engagement des parties prenantes ») tels que requis par la GRI « G4 Comprehensive », est sincère dans tous ses aspects significatifs.

Fait à Neuilly-sur-Seine, le 24 avril 2015

L'un des commissaires aux comptes,

DELOITTE & ASSOCIÉS

**Christophe
Patrier**
Associé

Florence Didier-Noaro
Associé
Sustainability Services

(1) NEP 9090 - « Prestations relatives aux informations sociales et environnementales entrant dans le cadre des diligences directement liées à la mission du commissaire aux comptes »

(2) ISAE 3000 - Assurance engagements other than audits or reviews of historical financial information

(3) WL1 - Taux de disponibilité des services, G4-PR5 - Satisfaction globale des clients à partir d'enquêtes tactiques (score de 0 à 9), G4-PR5 - Satisfaction globale des clients à partir d'enquêtes stratégiques (score de 0 à 9), AO10 - Mise en place d'ateliers sur l'innovation au service des clients, WL2 - Nombre de membres WIN, WL2 - Pourcentage de titulaires d'un doctorat et d'étudiants en doctorat dans le service R&D, WL2 - Taux d'obtention de prix externes, WL3/AO3 - Nombre d'incidents de sécurité, G4-LA9 - Nombre moyen d'heures de formation suivies par les collaborateurs durant l'année, G4-LA11 - Pourcentage de collaborateurs ayant bénéficié régulièrement d'un entretien de performance et de développement de carrière au cours de l'année, WL4 - Taux de participation à l'enquête Great Place to Work®, AO2 - Pourcentage de réponses positives à « Dans l'ensemble, je peux dire que c'est une entreprise où il fait vraiment bon travailler », WL6 - Taux d'attrition, WL7 - Pourcentage de femmes parmi les administrateurs, G4-LA6 - Taux d'absentéisme (%), AO11 - E-mails envoyés par semaine par messagerie - travail collaboratif, SO4 - Pourcentage de dirigeants formés au Code éthique - Cours en ligne, G4-EC9 - Proportion des dépenses consenties à des fournisseurs locaux dans des sites d'exploitation importants, AO17 - Pourcentage de fournisseurs stratégiques évalués par EcoVadis, AO17 - Pourcentage des dépenses totales concernées par l'évaluation, G4-EN5 - Intensité énergétique chiffre d'affaires (GJ / M€ de chiffre d'affaires), G4-EN5 - Intensité énergétique collaborateur (GJ / collaborateur), G4-EN18 - Emissions de CO₂ par chiffre d'affaires (tCO₂ / M€ de chiffre d'affaires), G4-EN18 - Emissions de CO₂ par collaborateur (tCO₂ / collaborateur), AO14 - Nombre de sites certifiés ISO 14001.



En savoir plus

Rapports Worldline 2014

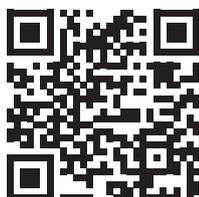


Contact

rse@worldline.com

Versions Interactives

worldline.com/rapports2014



Rapport RSE

worldline.com/rse



Siège Social

River Ouest 80 quai Voltaire
95870 Bezons
France

Suivez-nous

 fr.worldline.com/insideworldline.html

 fr.worldline.com/twitter

 fr.worldline.com/facebook

 fr.worldline.com/youtube

 worldline.com/linkedin



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



A propos du Rapport de Responsabilité Sociale d'Entreprise 2014 de Worldline

Worldline a été cotée en bourse en 2014. Son approche de la Responsabilité Sociale d'Entreprise (RSE) aura donc moins d'un an d'expérience au moment de la publication du présent rapport.

Worldline s'engage depuis des années dans ce domaine du fait de son implication dans les programmes RSE de sa société mère le groupe Atos. En lançant son initiative visant à définir et formaliser sa propre approche en termes de RSE, Worldline a ainsi pu capitaliser sur son expérience acquise ainsi que sur les progrès accomplis en tant que leader reconnu dans son secteur.

L'approche RSE de Worldline est étroitement liée à son business et reflète les attentes de ses parties prenantes. Ce lien étroit, contribue à l'avancée de la société dans la réalisation de ses objectifs à la fois de performances opérationnelles et de RSE.

En cohérence avec les attentes de ses parties prenantes, Worldline s'est engagé à produire un rapport régulier sur ses progrès en matière de RSE. Ce tout premier Rapport de Responsabilité Sociale a été élaboré conformément à l'option « Comprehensive » des Directives GRI-G4. Il contient des informations sur les priorités RSE de Worldline, ses programmes, ses études de cas et les indicateurs clés de performance pour mesurer sa progression par rapport aux objectifs qu'elle s'est fixée.

Worldline publie également son document de référence, réalisé conformément aux exigences liées aux sociétés cotées sur les marchés des états membres de l'Union Européenne et à la loi Grenelle II en France.

Des informations complémentaires sur Worldline sont disponibles sur notre site worldline.com