

DIGITAL PAYMENTS
FOR A TRUSTED WORLD

Worldline

RAPPORT INTÉGRÉ 2019



PAIEMENTS NUMÉRIQUES POUR UN MONDE DE CONFIANCE

À PROPOS DE CE RAPPORT

Worldline s'engage à adopter une approche intégrée de reporting inspirée du cadre de référence de l'*International Integrated Reporting Council (IIRC)*. Ce rapport intégré vise à fournir à toutes nos parties prenantes une vision globale de nos engagements et de nos performances (financières et extrafinancières) en 2019, conformément à notre ambition de développer la confiance qui est au cœur de toutes nos relations avec nos parties prenantes.

Il s'agit du deuxième rapport intégré de Worldline. Il couvre l'année fiscale 2019 (du 1^{er} janvier au 31 décembre 2019) et consolide toutes les entités du Groupe Worldline. Il s'appuie sur les données du Document d'Enregistrement Universel 2019.

Ce rapport a été préparé conformément aux normes de la *GRI : Option de conformité étendue* et présente la contribution de Worldline aux Objectifs de Développement Durable (ODD) des Nations Unies.

Pour plus d'informations sur l'Index de Contenu GRI qui établit une approche cohérente entre les initiatives et la contribution de Worldline aux ODD avec les standards GRI, veuillez consulter le site worldline.com.



#globalgoals



LE DÉVELOPPEMENT DURABLE AU CŒUR DE CE RAPPORT

- Pour rendre visible notre engagement en faveur de l'environnement, notre nouvelle image de marque utilise les meilleures pratiques d'écoconception : une police variable et des couleurs écologiques qui utilisent moins d'encre et moins d'énergie dans les processus d'impression et de numérisation en limitant la taille des caractères et en minimisant la quantité de pigments nécessaires.
- Ce rapport a été imprimé en France par un imprimeur certifié Imprim'Vert sur du papier 100 % recyclé Nautilus.
- Ce rapport a été réalisé en collaboration avec une entreprise adaptée (facilitant l'emploi des personnes handicapées).

SOMMAIRE

ÉDITO DE GILLES GRAPINET	p. 2
PROFIL DE WORLDLINE	p. 4
TENDANCES CLÉS DU MARCHÉ	p. 6
NOTRE STRATÉGIE ET NOTRE FEUILLE DE ROUTE	p. 8
NOTRE CRÉATION DE VALEUR DURABLE	p. 12
NOTRE GOUVERNANCE	p. 14
NOTRE MODÈLE D'AFFAIRES	p. 16
LA RSE AU CŒUR DE NOTRE VISION	p. 18
FAITS MARQUANTS EN 2019	p. 20
PERFORMANCES CLÉS POUR 2019	p. 22

COMMENT NOUS PRENONS EN COMPTE NOS QUATRE PRINCIPAUX ENJEUX



BUSINESS

p.26



COLLABORATEURS

p.42



**ÉTHIQUE
ET CHAÎNE
DE VALEUR**

p.48



ENVIRONNEMENT

p.54



“ **ATOS NOUS A DONNÉ LA FLEXIBILITÉ NÉCESSAIRE POUR PARTICIPER À LA CONSOLIDATION DU SECTEUR DES PAIEMENTS EN EUROPE.**

” **GILLES GRAPINET**
Président et Directeur Général de Worldline

ÉDITO DE GILLES GRAPINET

PAIEMENTS NUMÉRIQUES POUR UN MONDE DE CONFIANCE

Avec un nouvel élan, une ambition renouvelée et des opportunités passionnantes de croissance future, Worldline aborde cette nouvelle décennie en position de champion européen des paiements et des services transactionnels, prêt à relever les défis considérables - mais aussi les opportunités - que les prochaines années nous offriront à tous dans l'environnement d'après-crise.

À l'heure où la pandémie de COVID-19 pose des défis sociaux et économiques sans précédent, je suis fier que Worldline joue son rôle pour soutenir les économies en assurant des services de paiement et de transaction stables à tout moment. Nos performances en ces temps difficiles ont consolidé la position de Worldline en tant que leader européen de notre secteur et nous placent en bonne position pour le prochain chapitre de notre histoire.

2019 : UNE ANNÉE CHARNIÈRE POUR WORLDLINE

Forts de nos valeurs et de cinq années de croissance, d'innovation et d'engagement en faveur du développement durable depuis notre introduction en Bourse, nous avons réalisé de très solides performances opérationnelles en 2019. L'intégration opérationnelle et industrielle de SIX Payment Services s'est déroulée sans heurts et rapidement, en apportant des synergies, en accélérant la croissance et en soulignant une fois de plus, la valeur que nous pouvons tirer de nos stratégies d'acquisition et de consolidation industrielle. Nous avons renforcé la gouvernance de Worldline à la suite de notre déconsolidation d'Atos et acquis la participation minoritaire restante dans equensWorldline. Dans l'ensemble, 2019 a certainement été une année où Worldline a confirmé son statut de leader de la consolidation des paiements européens. En février 2020, nos efforts ont abouti à un accord amical pour acquérir Ingenico et créer un leader mondial des services de paiement.

FEUILLE DE ROUTE POUR LA CROISSANCE

Nous avons parfaitement démarré la première année de notre feuille de route stratégique pour la croissance de Worldline sur la période 2019-2021. Nous avons accéléré notre croissance bénéficiaire qui est confortablement en ligne avec notre objectif de 6 à 8% de croissance organique. Nous profitons pleinement de notre avantage d'échelle et de l'amélioration de notre positionnement concurrentiel et nous sommes plus que jamais le partenaire de paiement engagé à long terme privilégié des banques et des commerçants européens. La reconnaissance de nos performances a permis à Worldline de renforcer son positionnement en tant que marque *premium* pour ses clients, ses collaborateurs et ses autres parties prenantes.

UN LEADER INDÉPENDANT ET UN PURE PLAYER

Pour Worldline comme pour Atos, après les résultats très positifs depuis l'introduction en Bourse de 2014, avec une capitalisation boursière accrue de 300 %, il était logique et nécessaire que Worldline devienne un *pure player* totalement indépendant dans le secteur des paiements et services transactionnels. La déconsolidation d'Atos en mai 2019 et la plus grande liquidité des actions qui en a résulté a été saluée par les investisseurs, renforçant ainsi notre réputation de numéro un dans notre secteur en Europe, et accroissant notre capacité de manœuvre stratégique, tandis que notre statut d'indépendant nous a donné l'occasion de mettre notre marque davantage en valeur.

RELEVER LE DÉFI DE LA CONSOLIDATION

La prochaine vague de consolidation du marché européen des paiements est sur le point de commencer, et certains des plus grands pays de l'UE sont toujours sur les rangs pour participer à ce processus. Après la sortie du périmètre de consolidation d'Atos, Worldline dispose d'une force de frappe financière plus importante que jamais et d'une plus grande flexibilité pour accueillir de nouveaux partenaires au sein du Groupe. Cela nous permettra de poursuivre avec la même discipline notre programme stratégique volontariste, d'écrire un nouveau chapitre de la consolidation du secteur des paiements, de réduire la fragmentation de celui-ci dans la zone euro, et de créer le socle européen de nos ambitions mondiales.

AGIR POUR LE DÉVELOPPEMENT DURABLE COMME UN LEVIER DE PERFORMANCE

L'un de nos principaux défis commerciaux en 2019 était de continuer à croître de manière durable et de veiller à ce que, lors d'acquisitions importantes, nous réalisions une intégration rapide et approfondie, en alignant pleinement nos valeurs et nos pratiques

commerciales aussi vite que possible tout en réalisant toutes nos ambitions en matière de synergie. L'acquisition de SIX Payment Services a été notre plus importante à ce jour et ce fut une grande réussite de 2019 d'avoir pu la faire aboutir si rapidement et si facilement, pour le bénéfice de toutes nos parties prenantes.

Agir au mieux pour l'entreprise et agir au mieux pour la société sont, pour Worldline, les deux visages d'une même réalité, en particulier dans le domaine des paiements qui est profondément ancré dans le très long terme en raison de sa nature intrinsèque. C'est pourquoi la Responsabilité Sociétale d'Entreprise est au cœur même de notre vision d'entreprise. De nombreux progrès ont été réalisés en 2019, et nous sommes notamment devenus la première entreprise du secteur des paiements à neutraliser complètement ses émissions de CO₂, et nous allons nous efforcer d'être pionniers dans de nombreux autres domaines du développement durable.

Plus fondamentalement, cette culture de la responsabilité et de l'engagement sociétal a été la clé de la résilience de Worldline pendant la phase actuelle de la crise de COVID-19. Nous avons agi rapidement pour protéger nos collaborateurs, nous conformer aux recommandations du gouvernement et assurer une continuité d'activité sans faille pour tous nos clients et pour tous les citoyens qui dépendent de nos services.

APPROCHER L'INNOVATION DE MANIÈRE COLLABORATIVE POUR DES ACTIVITÉS DURABLES

Nous adoptons de plus en plus une approche collaborative de l'innovation en utilisant les avantages compétitifs et les économies d'échelle de nos plateformes et de nos solutions pour intégrer les meilleures innovations, qu'elles soient développées par des experts de Worldline ou par des fintechs et des start-up soigneusement sélectionnées. L'incroyable succès de notre *e-Payments Challenge* 2019 a démontré à nouveau tout le haut potentiel de cette approche collaborative de l'innovation "ouverte".

2020 ET AU-DELÀ

À mesure que Worldline évolue et se développe, nous restons déterminés non seulement à croître mais aussi à nous améliorer constamment dans ce que nous entreprenons. Notre ambition première est l'excellence sur le plan opérationnel et dans nos relations avec nos clients, nos collaborateurs, nos partenaires commerciaux, les investisseurs, en résumé toutes nos parties prenantes. Nos performances financières, le cours de Bourse de nos actions, nos notations RSE et les progrès réalisés pour atteindre nos objectifs TRUST 2020 témoignent de cette culture du progrès profondément enracinée et de l'engagement de la direction à réaliser nos ambitions collectives.

En ces temps de très grandes incertitudes concernant les perspectives macroéconomiques et les nombreuses conséquences de la pandémie COVID-19 pour tant de pays, je suis profondément convaincu que ce sont là les atouts fondamentaux de notre Groupe qui, en plus des très belles réalisations commerciales et stratégiques de ces dernières années, rendent Worldline tout à fait prêt à naviguer avec succès dans la "nouvelle normalité" qui émergera des temps extraordinaires et exigeants auxquels nous sommes tous confrontés.

PROFIL DE WORLDLINE

PAIEMENTS NUMÉRIQUES POUR UN MONDE DE CONFIANCE

Worldline n'a cessé, depuis le premier contrat mondial pour les transactions par carte bancaire qu'il remporta en 1973, d'être à l'avant-garde de la révolution numérique, gage de nouvelles façons de payer, vivre, travailler ou encore nouer des relations.

Entreprise paneuropéenne indépendante et fortement innovante présente partout dans le monde, Worldline est aujourd'hui le leader incontesté du secteur des services de paiement et de transaction. Notre engagement vise à permettre à un large éventail de clients leur transformation par les paiements, en leur apportant sécurité des paiements et fiabilité des services transactionnels tout au long de la chaîne de valeur des paiements.

Grâce à nos lignes de services globales – Services aux Commerçants, Services Financiers, Mobilité & Services Web Transactionnels –, nous offrons à nos clients des solutions complètes de nouvelle génération ainsi qu'un large éventail de services d'externalisation, tout en leur garantissant comme à leurs propres clients sécurité et excellence opérationnelle, et ce des millions de fois chaque jour.

Nous établissons des partenariats à long terme avec nos clients, qu'il s'agisse d'institutions financières, de commerçants de toutes tailles et de tous secteurs, d'administrations publiques et d'entreprises dans des domaines aussi diversifiés que les transports, l'énergie, la santé, l'hôtellerie, les services publics ou les télécommunications. Nos clients choisissent Worldline parce que nous permettons leur transformation grâce à des transactions et des services auxquels eux-mêmes comme leurs propres clients peuvent faire confiance.

Nos solutions, ancrées dans des technologies innovantes, anticipent l'avenir et favorisent une transformation positive, afin d'armer chaque utilisateur final sur le plan numérique. Les capacités innovantes de Worldline vont de pair avec la puissance et la fiabilité de nos plateformes, la sécurité de nos solutions, notre vaste couverture géographique et la qualité de nos services.

**env.
2,4 Mrds €**
DE CHIFFRE D'AFFAIRES
EN 2019

> 45 ans
D'EXPERTISE
DANS LE PAIEMENT

NOS VALEURS

INNOVATION

Qu'il s'agisse d'un produit ou d'un service, grand ou petit, en rupture ou en continuité, notre définition de l'innovation va au-delà de la simple génération de nouvelles idées. Notre réussite consiste à donner vie à ces idées en apportant des améliorations tangibles à nos clients, nos collaborateurs et à la société.

EXCELLENCE

Un monde de confiance se construit aussi sur des performances d'exception. C'est notre ambition. Nous avons les meilleurs experts qui tiennent avec brio les engagements que nous prenons. Jamais nous ne nous reposons sur nos lauriers : sans cesse, nous progressons pour atteindre nos objectifs.

COOPÉRATION

Notre tout est plus grand que la somme de nos parties. Nous construisons des relations durables avec nos collègues, nos clients et notre écosystème. Nous privilégions le collectif à nos intérêts personnels pour réaliser notre objectif commun. Nous nous soutenons mutuellement et partageons les succès, petits et grands, pour un monde de confiance.

RESPONSABILITÉ

La responsabilité se prend et elle se donne. D'un côté, nous avons la confiance et le soutien de nos managers chez Worldline. De l'autre, nous sommes responsables de nos engagements et des résultats, ce qui conduit à notre développement personnel.





PAIEMENTS ET TRANSACTIONS NUMÉRIQUES “ SANS COUTURE ”

Chez Worldline, nous couvrons l'ensemble de la chaîne de valeur des paiements et transactions numériques.

Notre engagement indéfectible envers la sécurité, la qualité de service, l'innovation et l'excellence opérationnelle a fait de nous le leader dans nos trois lignes de services : Services aux Commerçants, Services Financiers, Mobilité & Services Web Transactionnels.

SERVICES AUX COMMERÇANTS

DYNAMISER LE COMMERCE GRÂCE À DES SERVICES DE PAIEMENT AVANCÉS

- Solutions en Point de vente et Terminaux de Paiement
- Acceptation des paiements sur l'ensemble des canaux de vente
- Solutions digitales

env. 1,1 Mrd €

CA 2019
(env. 47 % du CA total)

> 410 K
commerçants servis

> 2,2 M
terminaux gérés dans le monde

env. 3,9 Mrds
transactions par carte par an

env. 100 K
sites e-commerce gérés

> 250
méthodes de paiement

SERVICES FINANCIERS

CONSOLIDER LE TRAITEMENT DES PAIEMENTS

- Solutions pour les émetteurs
- Solutions pour les acquéreurs
- Paiements Non-Cartes (traitement de paiements à partir de comptes bancaires)
- Services de banque en ligne

env. 0,9 Mrd €

CA 2019
(env. 39 % du CA total)

> 320
institutions financières

env. 13 Mrds
transactions de paiement par an

env. 125 M
cartes gérées

env. 9,5 Mrds
transactions d'émission

env. 8,2 Mrds
transactions d'acquisition

MOBILITÉ & SERVICES WEB TRANSACTIONNELS

APPORTER NOTRE EXPERTISE EN MATIÈRE DE PAIEMENT ET DE RÉGLEMENTATION AUX NOUVEAUX MARCHÉS

- Solutions omnicanales pour centres de contact
- *e-Ticketing* et *Open Payment*
- Programmes de transformation digitale
- Centre de compétences pour les services mobiles

env. 0,3 Mrd €

CA 2019
(env. 14 % du CA total)

> 350
clients dans divers secteurs

> 3 M
objets connectés

> 130
pays dans lesquels les objets sont connectés

> 16 Mrds €
de billets de voyage vendus par an

2,2 Mrds
d'appels (contacts en tant que service) par an

TENDANCES CLÉS DU MARCHÉ EN MATIÈRE DE PAIEMENT ET DE SERVICES TRANSACTIONNELS



PRINCIPAUX MOTEURS DE CHANGEMENT



IMPACTS MAJEURS CONCRETS

ATTENTES ET COMPORTEMENTS DES CLIENTS

La demande est croissante pour des interactions plus fluides, intégrées et innovantes avec les commerçants, les institutions financières, les administrations, etc. Les attentes des clients englobent e-commerce / omnicanal / *open banking* / appareils connectés / transports intelligents.

NOUVELLES TECHNOLOGIES

- Des nouvelles technologies transforment les écosystèmes de paiement et de transactions, notamment grâce à de nouveaux appareils comme les téléphones mobiles et les objets connectés (IoT), et renforcent la sécurité des transactions (grâce à la *blockchain*, l'authentification biométrique, etc.).
- De nouveaux services : paiements sans contact, commerce contextuel (grâce au *big data* et à l'intelligence artificielle), et commerce conversationnel (*voicebots* et assistants virtuels).

NOUVELLES RÉGLEMENTATIONS

Des réglementations plus strictes dans l'écosystème des paiements qui sont susceptibles d'accroître la demande de nouveaux services :

- DSP2 (Directive révisée sur les Services de Paiement) accélérant l'*open banking* dans un cadre très sécurisé ;
- Paiement instantané : permettant d'effectuer des virements en euros en moins de dix secondes ;
- RGPD (Règlement Général sur la Protection des Données) : règlement de l'UE pour les transactions électroniques, etc.

NOUVEAUX ENTRANTS

Les nouvelles fintechs, les opérateurs de téléphonie mobile et les grandes entreprises technologiques comme les GAFA (Google, Apple, Facebook, Amazon, etc.) ou BATX (Baidu, Alibaba, Tencent et Xiaomi) font désormais partie de l'écosystème des paiements et menacent de supplanter les acteurs historiques.

PRÉOCCUPATIONS CROISSANTES LIÉES AU DÉVELOPPEMENT DURABLE

- Hausse des cybermenaces avec une explosion des données générées et l'utilisation croissante du Cloud et de l'IoT.
- Pression accrue sur les emplois hautement qualifiés, notamment liés au numérique.
- Pression accrue sur la demande énergétique mondiale et les émissions de CO₂ qui y sont liées : en 2030, jusqu'à 13% de l'électricité mondiale sera consommée par le secteur des TI¹.

CROISSANCE DES PAIEMENTS ÉLECTRONIQUES

- Prévision du taux de croissance globale des paiements électroniques à + 14 % TCAM 2017-2022 (+ 8,5 % en Europe) selon le *World Payments Report 2019 from Capgemini*.
- Cette tendance est alimentée par la croissance rapide de l'e-commerce (et du m-commerce) et des nouveaux moyens de paiement alternatifs.

ACCÉLÉRATION DE L'OMNICAL ET DES PAIEMENTS MOBILES

On assiste au passage d'une transaction unique de point à point vers un environnement omnicanal, où l'*online* et l'*offline* fusionnent pour former une expérience multicanale homogène.

DÉVELOPPEMENT DE SERVICES DE PAIEMENT ET DE TRANSACTIONS INNOVANTS

- Développement de solutions de "transport intelligent" qui utilisent les technologies pour permettre le calcul du prix du voyage le plus avantageux, faciliter le transport multimodal et fluidifier le trafic.
- Création de solutions numériques pour les administrations afin de rendre les services plus efficaces, notamment dans les soins de santé, la collecte des impôts, etc.

FUSIONS ET ACQUISITIONS

La complexité croissante du paysage des paiements conduit à la consolidation des acteurs (économies d'échelle, ressources accrues pour l'innovation, etc.) en particulier sur le marché historiquement fragmenté des paiements en Europe.

DES DÉFIS RSE ACCRUS

- Résilience nécessaire des systèmes IT pour faire face aux cybermenaces et protéger les données personnelles.
- Attraction, développement et rétention des collaborateurs hautement qualifiés, tout en tirant parti de l'inclusion des femmes pour prendre une position de leader dans la course aux talents.
- Développement des solutions écoénergétiques pour réduire la demande en énergie et passage aux sources d'énergie décarbonées pour limiter les émissions de CO₂.

(1) Selon le Code de conduite européen pour le programme d'efficacité énergétique des data centres.

En tant que prestataire de services de paiement (PSP), Worldline est un facilitateur clé dans ce secteur complexe en pleine transformation, qui se distingue de ses pairs en proposant de multiples dispositifs de paiement et services transactionnels tout au long de la chaîne de valeur.



ÉCOSYSTÈME DES SERVICES DE PAIEMENT ET DE TRANSACTIONS DE WORLDLINE



STRATÉGIE ET POSITIONNEMENT DE WORLDLINE

SERVICES ESSENTIELS DE TRAITEMENT DES PAIEMENTS

PAIEMENTS PAR CARTE POUR LES COMMERÇANTS ET LES BANQUES

- Acquisition commerçants
- Solutions d'acquisition et d'émission
- Solutions d'acceptation des paiements
- Système de compensation et de règlement

PAIEMENT SANS CARTE

- Paiements sur compte
- Banque en ligne
- Paiements instantanés
- Open banking

ALTERNATIVE

- ObEP (paiements depuis un site de banque en ligne)
- Portefeuille numérique (comme PayPal)
- Cryptomonnaies

SERVICES ÉTENDUS À VALEUR AJOUTÉE

intégrant une fonction de paiement, en tirant parti de notre expertise dans la gestion de transactions hautement réglementées



SERVICES DESTINÉS AUX COMMERÇANTS

- **Services omnicommerces** pour améliorer les services en ligne et mobiles et l'expérience des utilisateurs (par exemple, de nouveaux services comme le *click-and-collect*) ;
- **Services de programmes de fidélité** pour acquérir des clients, analyser les données et accompagner la promotion des ventes (souvent sur la base de cartes de fidélité) ;
- **Services pour des émetteurs de cartes privées** permettant de fournir des cartes cadeaux prépayées.

SERVICES À VALEUR AJOUTÉE POUR LES BANQUES

- **Services de porte-monnaie électroniques** pour concevoir et gérer les systèmes de porte-monnaie électroniques des banques ;
- **Services de détection et de prévention des fraudes** pour prévenir les cybermenaces sur tous les canaux et tous les appareils ;
- **Services d'authentification** pour accroître la sécurité (via le 3D Secure ou la biométrie) ;
- **Services d'analyse de données** des paiements pour mieux cibler les offres, etc.

NOUVELLES ACTIVITÉS DIGITALES

- **Billetterie électronique et solutions de gestion de voyage** (tirant parti de l'*Open Payment*) pour faciliter l'utilisation des transports publics ;
- **Services numériques de confiance** pour permettre aux administrations ou aux organisations soumises à un contrôle réglementaire strict de développer des transactions électroniques sécurisées (services d'e-santé, contrats numériques, solution de traçabilité, etc.) ;
- **Services e-consommateur et mobilité** visant à fournir de nouvelles solutions sécurisées pour un monde toujours plus connecté (IoT et IoT Industriel).

L'écosystème des paiements est en pleine mutation, notamment avec l'arrivée de nouveaux entrants comme les GAFA et les fintechs, dont les modèles économiques représentent une rupture, et avec en parallèle d'importantes vagues de consolidation.

Chez Worldline, nous pensons avoir le profil spécifique requis pour faire face à cette concurrence intense et mener la prochaine vague de consolidation du secteur européen des paiements.



#1 DANS L'ACQUISITION DES MARCHANDS¹



#1 DANS LE TRAITEMENT FINANCIER



#3 DANS LE E-COMMERCE EUROPÉEN

(1) En Europe continentale sur la base des volumes d'achat acquis

NOS ATOUTS CONCURRENTIELS STRATÉGIQUES



Un acteur incontournable en Europe avec une présence mondiale en expansion dans les marchés émergents.



Un positionnement inégalé sur l'ensemble de la chaîne de valeur des paiements avec des solutions innovantes allant du paiement pur aux services de nouvelle génération et étendus au-delà de l'écosystème du paiement.



Un engagement fort en faveur du développement durable avec une intégration de la RSE au cœur de nos métiers, notamment pour assurer l'efficacité opérationnelle (qualité), et notre attractivité, notamment envers les collaborateurs.



“ **NOTRE OBJECTIF EST D’INFLUENCER LA CROISSANCE DE L’ÉCOSYSTÈME DES PAIEMENTS ÉLARGI ET D’ORIENTER SON DÉVELOPPEMENT DURABLE. EN TANT QUE CHEF DE FILE DU SECTEUR, C’EST À LA FOIS NOTRE AMBITION ET NOTRE RESPONSABILITÉ.** ” **MARC-HENRI DESPORTES**
Directeur Général Délégué de Worldline

NOTRE STRATÉGIE ET NOTRE FEUILLE DE ROUTE

COMBATTRE LE COVID-19 GRÂCE À LA RÉSILIENCE

Notre stratégie pour un développement durable nous a permis d'anticiper et de réagir rapidement à la situation sans précédent liée au COVID-19 au premier semestre 2020. Worldline se prépare également à adapter ses plans stratégiques afin que nous soyons prêts à faire face aux effets durables de la pandémie sur la société et les entreprises, et à la manière dont nous utilisons tous la technologie. Nous pensons que le fait d'entamer immédiatement cette adaptation à une nouvelle norme nous permettra de nous maintenir dans les meilleures conditions possibles pour servir nos clients, nos collaborateurs et la société dans son ensemble.

QUELLES ONT ÉTÉ LES PRINCIPALES RÉALISATIONS DE WORLDLINE EN 2019 DANS LE CADRE DE L'AMBIITION 2019-2021 ?

2019 fut une année très satisfaisante pour toutes les lignes de services de Worldline, au cours de laquelle nous avons atteint tous nos objectifs financiers. Nous avons construit une dynamique positive pour la croissance à venir, conformément à notre feuille de route 2019-2021. Pour notre ligne de Services aux Commerçants, l'année 2019 a été une année extraordinairement dynamique en termes de résultats commerciaux et d'accélération de la croissance, grâce en grande partie à l'acquisition en novembre 2018 de SIX Payment Services (SPS). Nous avons clairement tiré parti de notre orientation vers des solutions globales de e-commerce et de notre approche client fondée sur des filières spécifiques telles que l'hôtellerie, les carburants et les transports.

Avec notre ligne de Services Financiers, nous avons surpassé le marché grâce à notre excellence dans le domaine des services bancaires numériques et aux effets d'échelle que nous avons créés depuis que les équipes d'Equens et de SPS nous ont rejoints.

Quant aux solutions de Mobilité & Services Web Transactionnels, nous avons renforcé le développement de certaines de nos offres hautement reproductibles et tirons parti de notre savoir-faire dans le domaine des paiements sur des marchés adjacents, notamment dans le secteur des transports. Après la séparation de Worldline du groupe Atos en 2019, l'Alliance Globale que nous avons établie avec Atos apporte une contribution favorable à nos activités commerciales, à la R&D et à l'innovation. Nous avons également développé nos propres fonctions support internes, nos processus, nos systèmes informatiques et nos priorités, qui vont maintenant nous permettre d'être totalement autonomes, d'une manière qui profitera au mieux à Worldline.

AVEC L'ACQUISITION DE SPS, WORLDLINE EST DEvenu L'ACTEUR LE PLUS IMPORTANT ET LE PLUS INFLUENT DU SECTEUR EUROPÉEN DES PAIEMENTS. COMMENT LE GROUPE BÉNÉFICIE-T-IL DE CE CHANGEMENT DE DIMENSION ?

Lorsque Worldline a conclu l'acquisition de SIX Payment Services, la Société est devenue d'un seul coup l'acteur le plus important et le plus influent du secteur européen des paiements. L'acquisition a instantanément augmenté le chiffre d'affaires du Groupe de plus de 30 %, a doté le Groupe de 1500 nouveaux experts en paiement, a augmenté l'activité Services aux Commerçants de Worldline de plus de 65 % - ce qui en fait le premier acquéreur non bancaire en Europe continentale - et se traduit par une augmentation de plus de 12 % de l'activité Services Financiers de Worldline, renforçant ainsi notre position de numéro un en Europe. Le changement d'échelle présente des avantages opérationnels importants pour Worldline et pour nos clients. Il augmente notre force de frappe en matière de

recherche et d'innovation et permet de réduire massivement le coût de traitement pour les banques émettrices et les grandes entreprises commerciales.

Il permet également de proposer aux commerçants, et en particulier aux marques internationales, une véritable offre de guichet unique qui leur permet de regrouper des milliers de magasins sous un même contrat d'acceptation et/ou d'acquisition commerciale. Nous apportons notre couverture paneuropéenne aux banques internationales et aux commerçants paneuropéens. Grâce à notre offre *WL One Commerce Hub*, les commerçants peuvent être sûrs que nous pouvons les suivre partout.

ON DIT QU'UNE GRANDE PUISSANCE S'ACCOMPAGNE D'UNE GRANDE RESPONSABILITÉ. DANS QUELLE MESURE CELA S'APPLIQUE-T-IL À WORLDLINE ?

Notre objectif est d'influencer la croissance de l'écosystème des paiements élargi et d'orienter son développement durable. En tant que chef de file du secteur, c'est à la fois notre ambition et notre responsabilité. Le développement durable est au cœur de notre modèle économique et de notre système de valeurs, et les engagements TRUST 2020 font partie intégrante de notre feuille de route. L'amélioration de nos notations RSE et de nos indicateurs clés de performance financiers et extrafinanciers ces dernières années montre à quel point nous prenons cette question au sérieux. Nous aspirons à être la marque de premier choix dans le secteur des paiements pour nos clients et nos collaborateurs - et c'est là une autre raison pour laquelle il est si important pour Worldline de promouvoir des valeurs durables et de les partager avec nos parties prenantes.

À L'AVENIR, QUELS SERONT LES PRINCIPAUX MOTEURS DE LA STRATÉGIE DE CROISSANCE DE WORLDLINE ?

Les effets d'échelle, les fusions et acquisitions et l'intégration des acquisitions récentes sont autant de facteurs clés de notre croissance. Sur le plan opérationnel, notre stratégie reste également axée sur le commerce en ligne et les services bancaires numériques, et nos efforts commerciaux restent tournés vers les grands contrats d'externalisation et la création de nouvelles alliances bancaires. Les investissements dans l'innovation et dans le développement d'offres différenciantes sont un autre élément important de notre stratégie. En 2019, nous avons déployé des efforts concertés pour renforcer nos liens avec les start-up et les fintechs et pour favoriser l'innovation dans tous les segments de l'écosystème des paiements. Notre rôle est d'accueillir et de faciliter le changement, en nous appuyant sur les avantages compétitifs et les économies d'échelle inhérents à nos plateformes et à nos solutions. L'innovation "ouverte" et les partenariats sont fondamentaux pour l'avenir de Worldline et pour notre industrie.

L'HISTOIRE DE WORLDLINE

1973

Nous remportons le tout premier contrat pour les transactions par carte bancaire

Années 1980

Nous sommes les pionniers des services en ligne

Années 1990

Nous créons des solutions de paiement et des services transactionnels sur internet

2004

Nous devenons Atos Worldline avec 2 500 collaborateurs, 400 millions d'euros de chiffre d'affaires

2006

Nous acquérons Banksys et BCC (Bank Card Company)

2013

Nous devenons Worldline avec 7 100 collaborateurs, 1,1 milliard d'euros de chiffre d'affaires et une présence dans 17 pays

3 AXES STRATÉGIQUES CLÉS DE WORLDLINE POUR CONSTRUIRE UNE ENTREPRISE RENTABLE ET DURABLE



CROISSANCE, EFFET D'ÉCHELLE ET EXPANSION

Exploiter pleinement l'avantage concurrentiel paneuropéen de Worldline et contribuer à la consolidation du marché

Après la croissance organique de Worldline au cours de l'année écoulée et une série d'acquisitions réussies, Worldline s'affirme désormais comme le premier processeur financier en Europe et l'un des plus importants acquéreurs en Europe continentale. Nous voulons tirer parti de notre taille et de notre position de leader pour renforcer encore notre avantage concurrentiel sur le marché des paiements. Nous voulons continuer à être au centre du prochain mouvement de consolidation du marché européen des paiements et à exploiter les synergies dégagées par nos récentes acquisitions.



INNOVATION, ALLIANCES ET EXPERTISE E-COMMERCE

Permettre des avancées sur le marché avec des offres différenciantes et de nouvelles alliances

Worldline estime que l'avenir sera dominé par l'omnicanal, le commerce contextuel qui implique les clients, génère du trafic vers le magasin, améliore l'expérience client et renforce la fidélité à la marque. Nous voulons capitaliser sur les innovations et les initiatives réglementaires actuelles pour améliorer nos offres, tout en tirant parti d'offres en ligne telles que le *WL One Commerce Hub* et les services bancaires numériques pour les paiements omnicanaux, en créant de nouvelles alliances avec les banques qui génèrent des contrats importants.



UN LEADER QUI ATTIRE LES MEILLEURS

Faire de Worldline la marque employeur n°1 de l'industrie du paiement et un leader en matière de RSE

Worldline a pour ambition d'offrir l'environnement de travail le plus épanouissant et le plus motivant, ainsi que la marque employeur la plus recherchée dans son secteur. À cette fin, nous privilégions nos collaborateurs et promouvons une culture dominée par l'intégrité, la transparence, l'innovation, la diversité, le développement personnel et la reconnaissance. Nous nous efforçons de bâtir une entreprise solide capable de relever les défis du développement durable au cours des prochaines décennies, comme en témoigne notre position de leader en matière de RSE dans notre secteur.

2014

Nous sommes cotés en Bourse en France. L'introduction en Bourse ouvre un nouveau chapitre dans l'histoire de Worldline

2015

Nous lançons TRUST 2020, notre programme RSE de transformation

2016

Nous acquérons Equens et PaySquare et formons une alliance avec Komerční banka

2017

Nous acquérons First Data Baltics, Digital River World Payments, MRL Posnet et Diamis

2018

Nous établissons un partenariat stratégique avec SIX et acquérons SIX Payment Services, nous neutralisons nos émissions de CO₂

2019

Notre séparation d'Atos fait de Worldline un *pure player* indépendant dans le domaine des paiements et des transactions numériques, avec plus de 12 000 collaborateurs, **un chiffre d'affaires de 2,4 milliards d'euros et une présence dans plus de 30 pays**

DEPUIS NOTRE ENTRÉE EN BOURSE, NOUS SOMMES DEVENUS LE LEADER EUROPÉEN DES PAIEMENTS



↑ **55%** Worldliners

↑ **109%** Chiffre d'affaires

↑ **285%** Valeur de l'action



8 Acquisitions intégrées avec succès



LE NOUVEAU STATUT DE PURE PLAYER INDÉPENDANT DE WORLDLINE

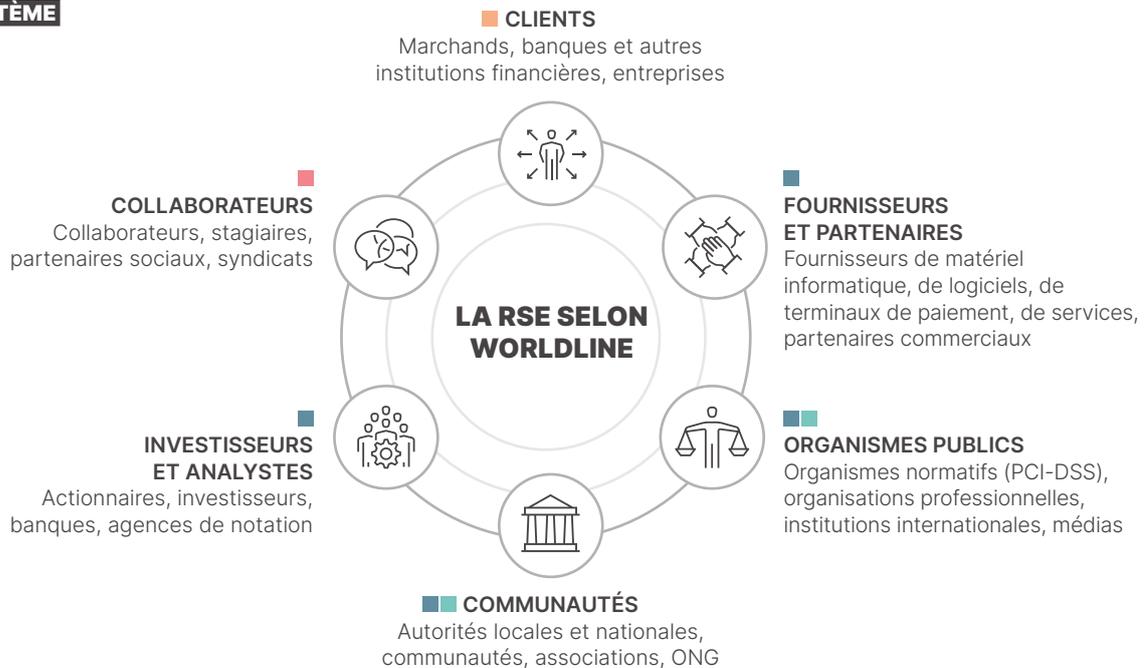
En avril 2019, Atos a décidé la distribution en nature de 23,5% du capital social de Worldline. Worldline dispose désormais d'une plus grande flexibilité stratégique avec des avantages dans trois domaines principaux :

- liberté d'offrir des actions à de nouveaux partenaires stratégiques ;
- autonomie totale pour décider et financer d'éventuelles acquisitions en numéraire ;
- augmentation du flottant et de la liquidité des actions Worldline - le flottant représente désormais environ 45% des actions de la Société - ce qui augmente la liquidité du titre et attire de nouveaux investisseurs à long terme.

NOTRE CRÉATION DE VALEUR DURABLE

POURQUOI POUR WORLDLINE, ÊTRE UNE ENTREPRISE DURABLE QUI RÉSISTE À L'ÉPREUVE DU TEMPS SIGNIFIE PRENDRE EN COMPTE LES ATTENTES DE NOS PARTIES PRENANTES.

NOTRE ÉCOSYSTÈME



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

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

ÉTHIQUE ET CHAÎNE DE VALEUR
GARANTIR L'ÉTHIQUE DES AFFAIRES AU SEIN DE NOTRE CHAÎNE DE VALEUR

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

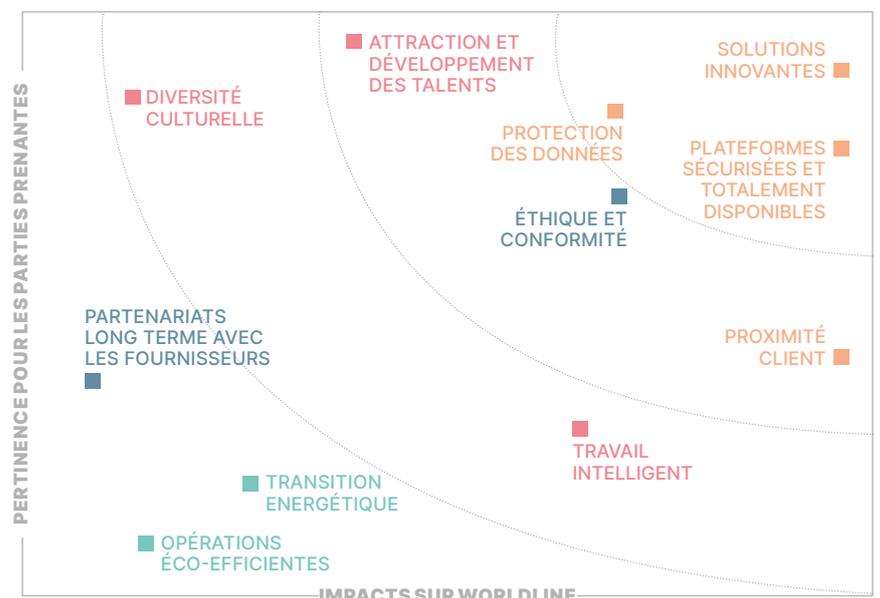
NOS PARTIES PRENANTES

Nous sommes convaincus que la stabilité et la croissance à long terme de notre écosystème des paiements et transactions numériques ne peuvent être obtenues qu'en tenant compte des attentes et des défis de nos parties prenantes : non seulement nos clients et nos investisseurs, mais aussi nos collaborateurs, nos fournisseurs, les autorités (organismes publics) ou la société civile (communautés). En intégrant les défis extrafinanciers liés à nos parties prenantes dans notre stratégie nous sommes plus résilients pour les décennies à venir.

LEURS ENJEUX DEVIENNENT LES NÔTRES

Afin de donner la priorité aux actions les plus critiques concernant notre secteur d'activité, nous fondons depuis 2014 notre approche RSE sur une analyse de matérialité. Les résultats de cette analyse ont été formalisés dans une matrice de matérialité rassemblant 11 défis principaux dans quatre dimensions clés : business, collaborateurs, éthique et chaîne de valeur, et environnement.

NOTRE MATRICE DE MATÉRIALITÉ



La stratégie de Worldline est influencée par les attentes de nos parties prenantes et par les principaux risques et opportunités de notre marché.

COMMENT WORLDLINE S'APPUIE SUR UNE ANALYSE DES RISQUES ET DES OPPORTUNITÉS POUR S'ASSURER QUE NOUS INTÉGRONS NOS DÉFIS FINANCIERS ET EXTRAFINANCIERS DANS NOTRE STRATÉGIE ET NOS PROCESSUS D'ENTREPRISE.

Grâce à notre département de gestion des risques d'entreprise (ERM), nous surveillons les différents risques bruts inhérents à l'entreprise et nous classons les plus importants par ordre de priorité en fonction de leur probabilité d'occurrence et des impacts financiers, opérationnels, juridiques et de réputation potentiels pour Worldline. Ce suivi structuré comprend la mise en place et le suivi des mesures d'atténuation correspondantes afin de réduire l'importance de ces risques et nous permet de mieux atteindre les objectifs de la Société.

Afin de mettre en évidence les risques extrafinanciers liés aux attentes de nos parties prenantes, nous avons mené une analyse spécifique identifiant 12 risques bruts significatifs. D'autres risques opérationnels sont détaillés dans notre Document d'Enregistrement Universel. Les notions de risques et d'opportunités sont corrélées : pour chaque risque il y a une opportunité correspondante à saisir.

ALIGNER NOTRE APPROCHE SUR LES OBJECTIFS DE DÉVELOPPEMENT DURABLE (ODD) DES NATIONS UNIES

En tirant parti des opportunités liées à nos risques, nous contribuons aux ODD des Nations Unies, par exemple en luttant contre la fraude, la corruption et les cybermenaces, et en renforçant ainsi la transparence économique et la confiance de la société dans son ensemble.

Sur la base d'une analyse cartographique en deux étapes, nous avons évalué notre contribution aux ODD d'un point de vue externe par le biais de nos produits et services, et d'un point de vue interne par le biais de notre chaîne de valeur, de nos programmes et politiques internes.

🔍 Pour plus d'informations, voir ce rapport p.64.

Nous avons priorisé les ODD auxquels nous contribuons le plus :



Complémentaires



NOS PRINCIPAUX RISQUES ET OPPORTUNITÉS EXTRAFINANCIERS

	BUSINESS	COLLABORATEURS	ÉTHIQUE ET CHAÎNE DE VALEUR	ENVIRONNEMENT
ODD				
RISQUES	<ul style="list-style-type: none"> Gestion de la relation client Innovation durable Protection des données personnelles Sécurité, fiabilité et continuité des systèmes 	<ul style="list-style-type: none"> Formation et développement du capital humain Bien-être des collaborateurs au travail Recrutement et fidélisation des talents et experts 	<ul style="list-style-type: none"> Respect des lois et des réglementations Achats responsables et audits préalables dans la chaîne de valeur Corruption 	<ul style="list-style-type: none"> Changement climatique Économie circulaire
OPPORTUNITÉS	<ul style="list-style-type: none"> Offre de sécurité numérique avancée Excellence opérationnelle Mécanismes de contrôle interne et juridique Qualité de livraison et avantage concurrentiel Transformation numérique durable 	<ul style="list-style-type: none"> Engagement des collaborateurs Évolution de carrière des collaborateurs Environnement collaboratif et être un employeur responsable en misant sur le bien-être au travail 	<ul style="list-style-type: none"> Excellence opérationnelle Mécanismes de contrôle interne et juridique Confiance et conformité tout au long de la chaîne de valeur 	<ul style="list-style-type: none"> Produits éco-efficaces, opportunités de recyclage Efficacité énergétique Normes et initiatives internationales dans le domaine de l'environnement Développement de solutions

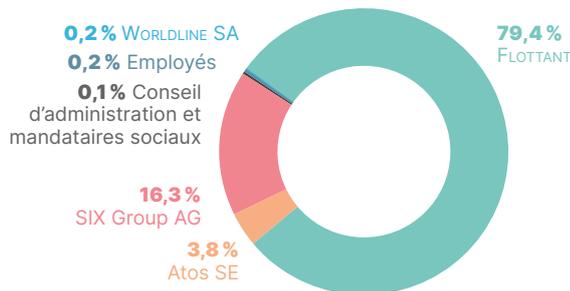
🔍 Pour plus d'information, consulter le Document d'Enregistrement Universel 2019 de Worldline, Sections D.1.1 et D.1.2.

NOTRE GOUVERNANCE

WORLDLINE, UNE SOCIÉTÉ INDÉPENDANTE

En 2019, la Société a renforcé sa flexibilité stratégique et son indépendance grâce à diverses réalisations, notamment la déconsolidation du groupe Atos en mai 2019 à la suite de la distribution en nature par Atos SE de 23,5% du capital de Worldline, ainsi que la finalisation en septembre 2019 de l'acquisition des 36,4 % d'intérêts minoritaires dans equensWorldline, permettant d'en prendre la pleine propriété.

L'ACTIONNARIAT DU GROUPE WORLDLINE AU 30 AVRIL 2020



LE CONSEIL D'ADMINISTRATION AU 30 AVRIL 2020

RÔLE DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

Le Conseil d'administration détermine la stratégie et les orientations de l'activité du Groupe et supervise leur mise en œuvre. Il s'attache à promouvoir la création de valeur à long terme par Worldline en considérant les enjeux sociaux et environnementaux de ses activités.

COMPOSITION DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

La composition du Conseil d'administration et de ses comités spécialisés a été ajustée pour refléter les évolutions de la structure actionnariale de la Société. Au 30 avril 2020, le Conseil d'administration comprend onze membres (y compris un administrateur représentant les salariés), dont six ont été qualifiés par le Conseil d'administration d'administrateurs indépendants, conformément aux critères énoncés dans le Code AFEP-MEDEF et cinq autres d'administrateurs non-indépendants (y compris le Président et l'administrateur représentant les salariés), plus deux censeurs.



40%¹ des membres du Conseil d'administration de Worldline sont des femmes



60%² des membres du Conseil d'administration de Worldline sont indépendants



6 nationalités représentées



15 réunions en 2019



92% de taux de participation en 2019



58 ans d'âge moyen



Domaines d'expertise : ingénierie, finance, formation, management, secteur bancaire, services de paiement

M. Gilles Grapinet

Président du Conseil d'administration et Directeur Général

M. Aldo Cardoso

(Administrateur indépendant)

Mme Giulia Fitzpatrick

M. Lorenz

Von Habsburg Lothringen

Mme Mette Kamsvåg

(Administratrice indépendante)

Mme Danielle Lagarde

(Administratrice indépendante)

M. Georges Pauget

(Administrateur référent indépendant)

M. Luc Rémont

(Administrateur indépendant)

M. Daniel Schmucki

Mme Susan M. Tolson

(Administratrice indépendante)

Mme Marie-Christine Lebert

Administratrice représentant les salariés³

M. Gilles Arditti

(Censeur)

Mr. Jos Dijsselhof

(Censeur)

De plus, Mme Julie Noir de Chazournes, représentante du Comité Social et Économique, assiste avec voix consultative aux séances du Conseil d'administration.

PROJET D'ACQUISITION D'INGENICO

En février 2020, Worldline a annoncé l'acquisition amicale d'Ingenico pour créer un nouveau leader mondial des services de paiement. Sous réserve de la transaction, la gouvernance de la Société devrait être ajustée de manière à refléter la nouvelle structure d'actionnariat. Pour plus de détails, veuillez vous référer aux communiqués de presse s'y rapportant.

- (1) Les administrateurs représentant les salariés actionnaires ainsi que les administrateurs représentant les salariés ne sont pas comptabilisés pour déterminer le ratio de mixité (C.com., art. L.225-27-1).
- (2) Conformément à l'article 8.3 du Code de gouvernement d'entreprise AFEP-MEDEF, les administrateurs représentant les salariés actionnaires ainsi que les administrateurs représentant les salariés ne sont pas comptabilisés pour établir la proportion d'administrateurs indépendants.
- (3) Conformément aux dispositions de la loi n° 2019-486 du 22 mai 2019 relative à la croissance et la transformation des entreprises (dite "Loi Pacte"), un second administrateur représentant les salariés sera désigné en 2020.

LE COMITÉ EXÉCUTIF AU 30 AVRIL 2020

Le Comité exécutif élabore la stratégie du Groupe et la met en œuvre. Il est également chargé de veiller à l'interaction effective et la coopération entre les trois lignes de services et les marchés géographiques sur lesquels opère Worldline.



Gilles Grapinet
Président du Conseil d'administration et Directeur Général



Marc-Henri Desportes
Directeur Général Délégué



Alessandro Baroni
Chief Business Divisions Officer et Directeur Adjoint de la Ligne de Services Financial Services



Olivier Burger
Directeur des Ressources Humaines



Lisa Coleman
Directrice de la Performance Opérationnelle du Groupe



Christophe Duquenne
Directeur Technique et Directeur des Opérations



Claude France
Directrice de la Ligne de Services Mobility & e-Transactional Services (MeTS)



Éric Heurtaux
Directeur Financier



Wolf Kunisch
Directeur de la Stratégie et des Affaires publiques et réglementaires



Pascal Mauzé
Directeur Commercial et Marketing



Vincent Roland
Directeur de la Ligne de Services Merchant Services (MS)



Marc Schlupe
Directeur de la Suisse

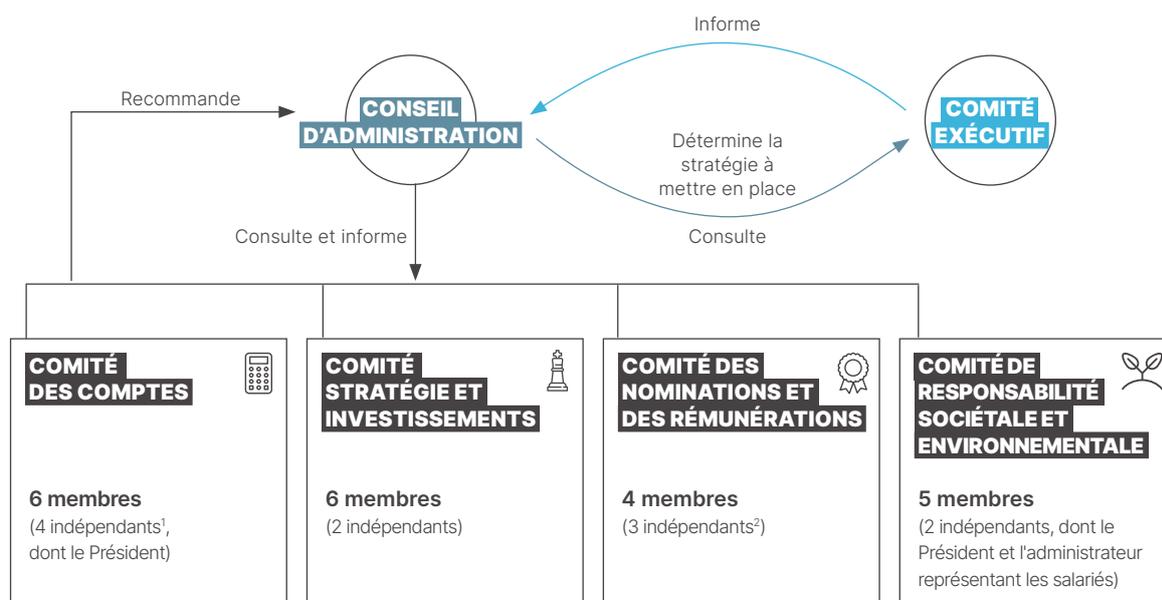


Michael Steinbach
Directeur Général dequensWorldline et directeur de la Ligne de Services Financial Services (FS)



Charles-Henri de Taffin
Directeur Juridique, de la Conformité et du Contract Management

LES RÔLES ET LES INTERACTIONS DES ORGANES DE GOUVERNANCE



Le Conseil d'administration est assisté de quatre comités chargés d'étudier les questions que le Conseil ou son Président soumet à leur examen. Les comités préparent et facilitent les décisions du Conseil en lui soumettant avis, propositions et recommandations dans leurs domaines respectifs d'attributions.

(1) Conformément au seuil de 2/3 recommandé par le Code AFEP-MEDEF.

(2) Conformément au seuil de 50 % recommandé par le Code AFEP-MEDEF.

NOTRE MODÈLE D'AFFAIRES

CONTRIBUTION

PRODUCTION

RESSOURCES

ENJEUX

BUSINESS DE WORLDLINE

FINANCIER

Profil financier solide ➤ Confiance des marchés et capacités de consolidation

MANUFACTURIER

Robustesse des plateformes industrielles et de l'infrastructure des data centres ➤ Excellence opérationnelle : qualité, sécurité et fiabilité

INTELLECTUEL

Partenariats, Innovation, R&D ➤ Innovation et anticipation des évolutions technologiques

HUMAIN

Plus de 12 000 collaborateurs dans plus de 30 pays ➤ Recrutement et rétention de talents, développement des collaborateurs

SOCIAL ET RELATIONNEL

Veille réglementaire et connaissance des marchés ➤ Satisfaction du client
➤ Éthique et conformité
Savoir-faire technologique ➤ Contribution sociétale

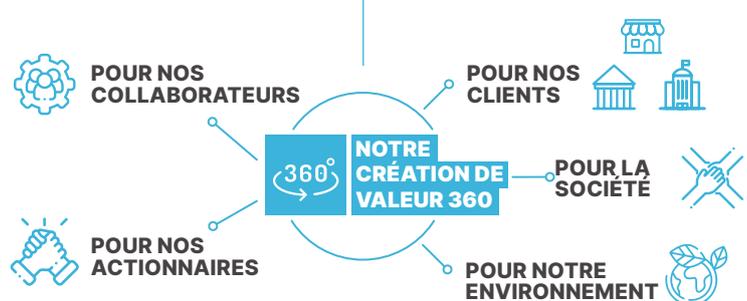
RESSOURCES NATURELLES

Énergie électrique ➤ Émissions de CO₂
Utilisation de minerais pour le *hardware* ➤ Transition énergies renouvelables
➤ Pénurie de ressources



Worldline

WORLDLINE AU CŒUR DE L'ACTION GRÂCE À 3 ATOUTS STRATÉGIQUES CLÉS



En tant que leader européen au cœur de la chaîne de valeur des paiements, Worldline conçoit et exploite des solutions de paiement et de transactions numériques de premier plan qui traitent quotidiennement des milliards de transactions hautement critiques.

Le modèle d'affaire de Worldline est présenté conformément aux directives de l'*International Integrated Reporting Council (IIRC)* qui permettent d'avoir une vision plus large du concept de création de valeur. L'infographie ci-dessous illustre comment les activités de Worldline ont un impact sur les différentes formes de capital (capital financier, manufacturier, humain, intellectuel, social et relationnel, et lié aux ressources naturelles), convertit les ressources (intrants basés sur le capital) en résultats (produits et services, déchets) et finalement en impacts (conséquences positives et négatives pour le capital). Il correspond également de manière cohérente à la contribution de la Société aux ODD des Nations Unies.

LIGNES DE SERVICES ET RÉSULTATS DE WORLDLINE

Le positionnement du Groupe dans l'écosystème étendu des paiements lui offre une vue d'ensemble de l'industrie qui lui permet de réagir rapidement aux changements réglementaires ou autres et de tirer parti des nouvelles opportunités qu'ils génèrent. L'objectif du Groupe est de permettre une croissance économique durable et de renforcer la confiance et la sécurité en proposant des solutions qui soient respectueuses de l'environnement, accessibles à tous et qui soutiennent les transformations de la société.

2,4 Mrds € 2019

CHIFFRE D'AFFAIRES ANNUEL PRO FORMA

2,22 Mrds€ CHIFFRE D'AFFAIRES EN EUROPE

0,16 Mrd€ CHIFFRE D'AFFAIRES DANS LES MARCHÉS ÉMERGENTS

SERVICES AUX COMMERÇANTS **47%** DU CA PRO FORMA (2019)

Dynamiser le commerce grâce à des services de paiement avancés

SERVICES FINANCIERS **39%** DU CA PRO FORMA (2019)

Consolider le traitement des paiements

MOBILITÉ & SERVICES WEB TRANSACTIONNELS **14%** DU CA PRO FORMA (2019)

Apporter notre expertise en matière de paiement et de réglementation aux nouveaux marchés

VALEUR 2019 

CRÉATION DE VALEUR POUR LES PARTIES PRENANTES

ODD

FINANCIER

- Investisseurs et actionnaires > 6,9% de croissance organique
- > 25,3% de profitabilité (EBO)



MANUFACTURIER

- Fournisseurs et clients > Score de qualité de 9 871/9 875 - Disponibilité du service et temps de réponse contractuels
- > 45,2% des fournisseurs stratégiques évalués par EcoVadis



INTELLECTUEL

- Clients > 97,6 M€ d'investissement en R&D
- > ~ 150 brevets dans notre portefeuille



HUMAIN

- Collaborateurs > 63% de satisfaction GPTW®
- > 89,50% de satisfaction en matière de formation



SOCIAL ET RELATIONNEL

- Clients, communautés, organismes publics > 8,2/10 de satisfaction clients
- > 0 amende importante pour non-conformité
- > 79% des dépenses en achats locaux
- > 1,51 M€ de contribution sociale



RESSOURCES NATURELLES

- Communautés, organismes publics > Éco-efficacité dans nos data centres
- > 100% des offres neutres en CO₂
- > 90% d'électricité renouvelable
- > Économie circulaire



LA RSE AU CŒUR DE NOTRE VISION



EN TANT QUE LEADER DU MARCHÉ ET ACTEUR INDÉPENDANT, WORLDLINE DÉMONTRE UN NIVEAU ÉLEVÉ DE RESPONSABILITÉ ENVERS L'ÉCOSYSTÈME DES PAIEMENTS ET VISE À ÉTENDRE SES MEILLEURES PRATIQUES EN MATIÈRE DE RSE AU PLUS PROFOND DE LA CHAÎNE DE VALEUR.

” SÉBASTIEN MANDRON
Directeur de la Responsabilité Sociétale d'Entreprise

ASSUMER LES RESPONSABILITÉS D'UN LEADER

NOS AMBITIONS

En nous appuyant sur les grandes réalisations de notre programme TRUST 2020 défini en 2016, telle que l'augmentation de 13 points du taux de satisfaction de nos collaborateurs qui a atteint 63 % en 2019, cinq reconnaissances en tant qu'employeur responsable ou encore une diminution de 40 % de nos émissions de CO₂ en cinq ans, nous travaillons désormais sur notre nouveau programme de Responsabilité Sociétale d'Entreprise (RSE). Cette nouvelle trajectoire sera construite en s'adaptant à notre nouvelle échelle de taille et de responsabilité et tiendra compte des nouvelles attentes de nos parties prenantes, tout en contribuant davantage à nos communautés et à la société dans son ensemble, conformément à l'Agenda 2030 des Objectifs de Développement Durable des Nations Unies. Nous avons la ferme intention de gérer ce programme comme un véritable levier de transformation de Worldline en mobilisant tous nos collaborateurs dans notre démarche pour atteindre notre ambition d'être et de rester durablement un modèle en matière de RSE au sein de notre écosystème.

NOTRE RÔLE DANS L'ÉCOSYSTÈME DES PAIEMENTS

En tant que leader sur notre marché, nous voulons nous aligner sur les normes les plus exigeantes en matière de RSE et jouer un rôle primordial pour faire profiter l'ensemble du secteur des paiements des avantages qui en découlent. En d'autres termes, cela signifie que nous devons être innovants et pionniers sur toutes les dimensions de la RSE, à l'instar de notre projet visant à mesurer les impacts environnementaux du cycle de vie d'une transaction de paiement. Nous avons l'ambition d'aller plus loin dans la mise en œuvre des meilleures pratiques RSE et de démontrer une nette progression de notre performance RSE année après année, afin de pouvoir influencer positivement notre écosystème. En 2019, nous avons été reconnus par de nombreuses organisations extrafinancières de référence pour nos solides performances RSE, et nous sommes fiers d'avoir reçu la note A- à notre première réponse au questionnaire du CDP et d'avoir été invités à rejoindre le *Dow Jones Sustainability Index*. Ce sont là des signaux positifs qui montrent que nous sommes sur la bonne voie.

UNE GOUVERNANCE RSE AU PLUS HAUT NIVEAU

En 2019, Worldline a décidé de créer son propre Comité de Responsabilité Sociétale et Environnementale pour apporter son soutien au Conseil d'administration. Il permet également au responsable RSE d'engager un dialogue permanent et interactif avec le Conseil d'administration. Le responsable RSE, directement rattaché au P.-D.G. de Worldline et également membre du Comité de Direction, est responsable de la stratégie RSE de la Société, du déploiement des plans d'actions et de la promotion des valeurs RSE auprès des parties prenantes internes et externes.

LES 3 AXES DE LA STRATÉGIE RSE DE WORLDLINE POUR ASSURER UN DÉVELOPPEMENT COHÉRENT ET DURABLE

1 INTÉGRER LA RSE AU CŒUR DES ACTIVITÉS ET DES PROCESSUS DE WORLDLINE

Dialogue avec les parties prenantes, analyse de matérialité
Cf. p. 12 de ce rapport.

2 FIXER DES ENGAGEMENTS MESURABLES POUR PROGRESSER GRÂCE AU PROGRAMME TRUST 2020

Plan stratégique, engagements, mesures et indicateurs clés de performance en matière de RSE Cf. p. 19 de ce rapport.

3 PROMOUVOIR LE DÉVELOPPEMENT DURABLE EN TANT QUE LEADER DE LA RSE DANS NOTRE SECTEUR

Notations extrafinancières (EcoVadis, indice DJSI, CDP, Oekom, Vigéo, MSCI, Sustainalytics, etc.), promotion des valeurs RSE
Cf. p. 23 de ce rapport.



NOTRE FEUILLE DE ROUTE RSE

En 2016, Worldline a renforcé son leadership en définissant une feuille de route ambitieuse pour les années à venir à travers le programme TRUST 2020, avec l'objectif sous-jacent d'établir "la confiance au cœur de tout ce que nous faisons" avec nos parties prenantes. Ce plan est suivi par le département RSE et l'équipe de direction et se fonde sur nos enjeux les plus importants tels qu'identifiés dans notre Matrice de Matérialité. Son objectif est de fixer des engagements mesurables à atteindre pour concrétiser ainsi notre progression en matière de développement durable.

Le tableau ci-dessous présente les 13 objectifs à atteindre d'ici 2020 et l'évolution annuelle des Indicateurs Clés de Performance (ICP) correspondants. **En 2019 : 57 % de nos objectifs TRUST 2020 ont été atteints.**



Afin de rester aligné sur les dernières bonnes pratiques en matière de RSE, Worldline participe activement à des groupes de travail et des initiatives reconnus tels que :

- le **Pacte mondial de l'ONU**, depuis 2016 ;
- la **communauté GRI** ;
- le **Club des Directeurs du Développement Durable (C3D)** ;
- l'**ORSE** (Observatoire sur la Responsabilité Sociétale des Entreprises) depuis 2019 ;
- l'**Agenda 2030 et les ODD de l'ONU**.

	Indicateur	2015	2016	2017	2018	2019	Objectif 2020	Lien ODD
INSTAURER LA CONFIANCE DES CLIENTS AVEC DES SOLUTIONS FIABLES, SÉCURISÉES, INNOVANTES ET DURABLES	Score de qualité - Disponibilité du service et temps de réponse contractuels*				9 608	9 871	9 875	
	Part des incidents traités conformément aux politiques sécurité de Worldline*	-	97%	98,67%	98,74%	99,64%	100%	
	Part des évaluations de conformité relative à la protection des données effectuées sur l'ensemble des activités de traitement des données*	-	-	-	97%	99%	100%	
	Chiffre d'affaires réalisé à travers des solutions durables contribuant au progrès social et environnemental (en millions d'€)*	575	586	770	816	1 016	725	
	Résultats des enquêtes <i>Tactiques</i> mesurant la satisfaction des clients*	7,26	7,67	8,1	8,1	8,2	8	
ÊTRE UN EMPLOYEUR RESPONSABLE EN RÉVÉLANT LE POTENTIEL DE NOS COLLABORATEURS	Nombre de citations dans des classements sur la marque employeur*	0	1	3	3	5	5	
	Part des collaborateurs satisfaits par les formations dispensées par Worldline*	-	86%	88,4%	87,75%	89,50%	90%	
	Taux de satisfaction globale des collaborateurs mesurée par le Trust Index de l'enquête <i>Great Place To Work®</i>	50%	57%	58%	59%	63%	60%	
	Écart entre la part des femmes au sein de la population managériale et la part des femmes au sein de la population globale*	7,5 points	7,5 points	7,3 points	7,3 points	6,9 points	0 point	
GARANTIR L'ÉTHIQUE DES AFFAIRES AU SEIN DE NOTRE CHAÎNE DE VALEUR	Niveau obtenu suite à l'évaluation par EcoVadis*	Silver	Gold	Gold	Gold	Gold	Gold	
	Part des fournisseurs évalués par EcoVadis avec un score inférieur à 40 qui sont encouragés par Worldline à avoir un plan d'action pour remédier aux difficultés identifiées*	-	100%	100%	89%	100%	100%	
TIRER PARTI DE L'ÉCO-EFFICACITÉ DE NOS DATA CENTRES ET DE NOS BUREAUX	Taux de compensation des émissions de CO ₂ induites par les data centres, les bureaux et les déplacements professionnels*	32%	31%	83%	100%	100%	100%	
	Taux de compensation des émissions de CO ₂ induites par les terminaux de paiement sur tout leur cycle de vie*	0%	100%	100%	100%	100%	100%	

(*) ICP audités par un Organisme Tiers Indépendant

FAITS MARQUANTS EN 2019

JANVIER

WL ONE COMMERCE HUB RÉUNIT TOUTES LES EXPÉRIENCES DE PAIEMENT

Lancée en 2019, la solution *WL One Commerce Hub* de Worldline permet aux commerçants d'offrir à leurs clients une expérience de paiement intégrée et cohérente, quel que soit le canal ou le lieu, et de consolider toutes les données de transaction en un seul endroit. La plateforme omnicanale globale permet le traitement de transactions en ligne et en magasin, offrant aux commerçants des opportunités pratiques et sécurisées d'échanger davantage avec leurs clients.



FÉVRIER

NOTRE ENGAGEMENT MONDIAL EN FAVEUR DE L'INCLUSION

Pour démontrer son engagement en faveur de l'inclusion et de la diversité, Worldline a signé en février les Normes mondiales de conduite à l'intention des entreprises (*United Nations' Standards of Conduct for Business*) et la *Charte de L'autre Cercle*, s'engageant ainsi à protéger les droits des personnes LGBT+ (lesbiennes, gays, bisexuels, transgenres et intersexués et autres) au travail dans le monde entier.



MARS

BILLETS DE TRAIN ÉLECTRONIQUES SÉCURISÉS À HAMBOURG

Pour répondre à une demande importante de services de billetterie électronique, Hamburger Hochbahn AG, la deuxième société de transport public d'Allemagne, s'est tournée vers Worldline pour une solution de sécurité durable et évolutive. Le puissant serveur évolutif SAM de Worldline, à l'épreuve du temps, sécurise désormais environ six millions d'achats de billets annuels effectués par les passagers en ligne, y compris *via* une application mobile.

AVRIL

WORLDLINE EST DÉSORMAIS UN *PURE PLAYER* INDÉPENDANT

À la suite de la distribution par Atos de 23,4 % du capital social de Worldline en avril, Worldline a mis à jour sa structure de gouvernance pour refléter notre nouveau statut de *pure player* indépendant dans les paiements numériques et les services transactionnels, avec la flexibilité et la force de frappe nécessaires pour poursuivre la consolidation de l'industrie européenne des paiements.

MAI



YUMI, LE TERMINAL PRIMÉ

Worldline a lancé sur le marché son terminal de paiement à la pointe de l'innovation YUMI - une plateforme commerciale tout-en-un entièrement personnalisable qui est destinée à transformer l'expérience d'achat. Le design ultramoderne de YUMI, qui dispose d'un seul écran tactile complet orienté client et pouvant pivoter à 360°, a remporté en mai le prix *Red Dot 2019* pour le design industriel récompensant son "expérience utilisateur extrêmement individualisée et confortable".



PIONNIER SUR LA NEUTRALITÉ CARBONE DE NOS SOLUTIONS

Worldline est devenue la première entreprise du secteur des paiements à neutraliser ses émissions de CO₂ relatives à ses data centres, bureaux, déplacements professionnels et liées au cycle de vie de ses terminaux de paiement. En réduisant la consommation d'énergie, en passant à une énergie décarbonée et en compensant les émissions résiduelles, Worldline est en mesure de fournir à ses clients des solutions neutres en carbone.

L'INTELLIGENCE ARTIFICIELLE PRIMÉE DANS LA SOLUTION WL CONTACT

Worldline a été choisi par Nuance, un spécialiste de l'Intelligence Artificielle (IA) conversationnelle, pour son prix de Meilleur partenaire à la suite de leur étroite collaboration dans le développement de solutions de contact omnicanales innovantes en mode SaaS pour *WL Contact*, la solution de contact omnicanale de pointe de Worldline. *WL Contact* a été reconnue pour son intégration pointue de l'IA permettant aux centres de contact d'automatiser certaines tâches, de personnaliser le message de bienvenue des appelants en temps réel et d'aiguiller automatiquement les appelants vers l'agent le plus apte à répondre à leur demande.



JUIN

LE LEADER DES PAIEMENTS INSTANTANÉS

Avec le lancement des paiements en temps réel aux Pays-Bas à l'aide du système *Clearing and Settlement Mechanism* d'equensWorldline, Worldline est devenu le premier processeur de paiements instantanés de la zone euro, traitant des millions de transactions de paiement instantané par semaine. Nous prévoyons que les paiements en temps réel deviendront la norme - non seulement pour les transactions nationales en Europe mais aussi pour les transactions transfrontalières.



TOUT CE QUE VOUS N'AVEZ JAMAIS OSÉ DEMANDER SUR LES PAIEMENTS

En juin, Worldline a publié une note d'information sur le secteur expliquant comment et pourquoi les paiements évoluent si rapidement et ce que ces évolutions signifient pour les banques, les commerçants et les consommateurs. Le rapport se penche sur dix questions clés relatives à l'avenir des paiements, en examinant comment la révolution numérique entraîne des changements fondamentaux non seulement dans les technologies de paiement, mais aussi dans la nature même du paiement.



CRYPTOGRAPHIE POUR L'ÈRE POST-QUANTIQUE

Le National Institute of Standards and Technology (NIST) aux États-Unis a sélectionné les quatre propositions de Worldline comme candidates pour des algorithmes cryptographiques suffisamment puissants pour protéger les informations électroniques contre les attaques des ordinateurs quantiques.

JUILLET

REDÉFINIR L'AVENIR DES RÉSEAUX SOCIAUX

En tant que seul prestataire de services de paiement et de transactions retenu comme partenaire du projet HELIOS financé par l'UE, Worldline apportera son expertise en matière de sécurité des systèmes et de la confidentialité, des fonctionnalités de récompense et des technologies *blockchain*. Ce projet de trois ans développera une plateforme de médias sociaux décentralisée et contrôlée par l'utilisateur qui permettra aux développeurs de créer des fonctionnalités de réseau social faciles à appliquer en réduisant les coûts et la complexité du développement.

MÉDAILLÉ OPEN BANKING

Worldline a été reconnu par Ovum comme le meilleur fournisseur de solutions *open banking* pour la solution *WL Digital Banking Platform* lors des *PayTech Awards 2019*. Les clients de Worldline dans le secteur financier utilisent cette solution pour générer des revenus supplémentaires grâce à de nouveaux services numériques et transactionnels complémentaires.



SEPTEMBRE

WORLDLINE FINALISE L'ACQUISITION D'EQUENSWORLDLINE

Worldline a finalisé l'acquisition de la participation minoritaire de 36,4% dans equensWorldline en septembre. Worldline détient désormais la totalité du capital du premier processeur européen de transactions de paiement, ce qui ouvrira la voie à une poursuite de la consolidation et à de nouveaux partenariats stratégiques dans le domaine du traitement des paiements.

UN PIONNIER DE L'AUTHENTIFICATION FORTE DES CLIENTS

Worldline est le premier fournisseur de services de paiement à mettre en œuvre la technologie 3-D Secure 2.0 sur ses plateformes et à traiter des transactions en temps réel pour les commerçants européens en utilisant l'authentification forte des clients (SCA), conformément aux exigences de la directive révisée de l'Union européenne sur les services de paiement (DSP2).

COCRÉATION POUR RELEVER LES DÉFIS DE DEMAIN EN MATIÈRE DE PAIEMENT

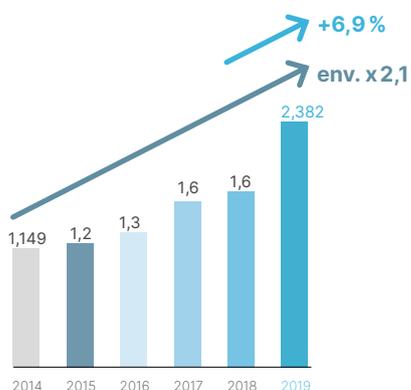
Les start-up du secteur de la technologie financière ont participé au *Worldline e-Payments Challenge* en 2019, afin de développer des solutions utilisant le savoir-faire de Worldline pour relever des défis proposés par nos clients. En plus des 15 gagnants par catégorie, la start-up suisse OneVisage a reçu le Grand Prix pour sa solution astucieuse qui aide à prévenir le vol d'identité numérique.



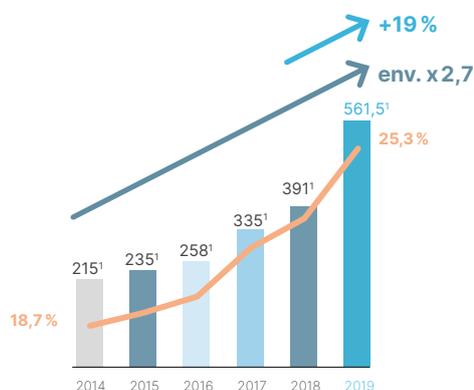
PERFORMANCES CLÉS POUR 2019

NOS INDICATEURS FINANCIERS CLÉS

WORLDLINE, UNE ENTREPRISE BEAUCOUP PLUS SOLIDE

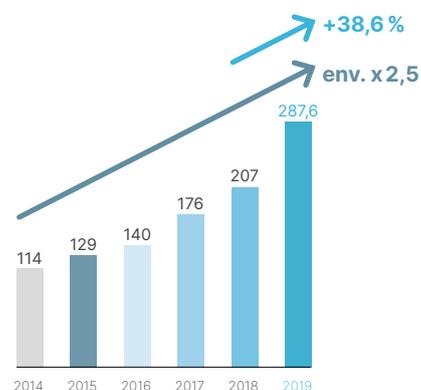


AUGMENTATION DU CHIFFRE D'AFFAIRES (Mds €)



EXCÉDENT BRUT OPÉRATIONNEL (EBO) (M €)

(1) EBO AVANT IFRS 16
EBO APRÈS IFRS 16 EN 2019 = 602,1 M €



FLUX DE TRÉSORERIE DISPONIBLE (M €)

Chiffre d'affaires et EBO à périmètre constant et taux de change moyen au 31 décembre 2019.

UNE ENTREPRISE PORTÉE PAR UN FORT SOUTIEN DES ACTIONNAIRES



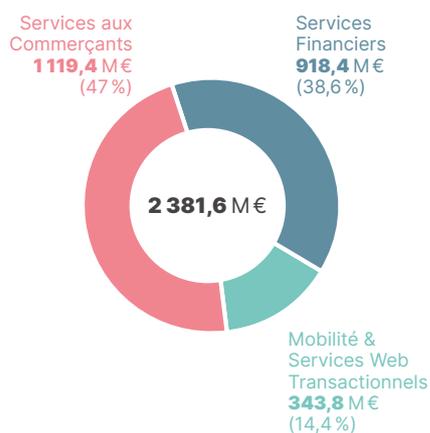
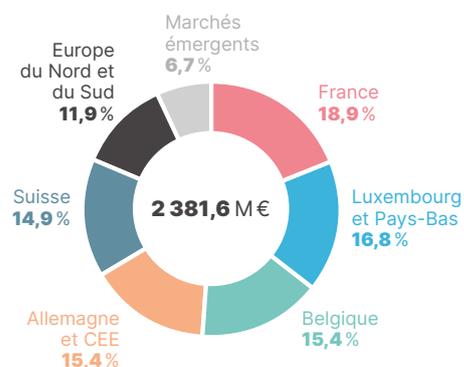
CAPITALISATION BOURSIÈRE DEPUIS L'INTRODUCTION EN BOURSE

x 4,5

WORLDLINE FAIT MAINTENANT PARTIE DE L'INDICE DU

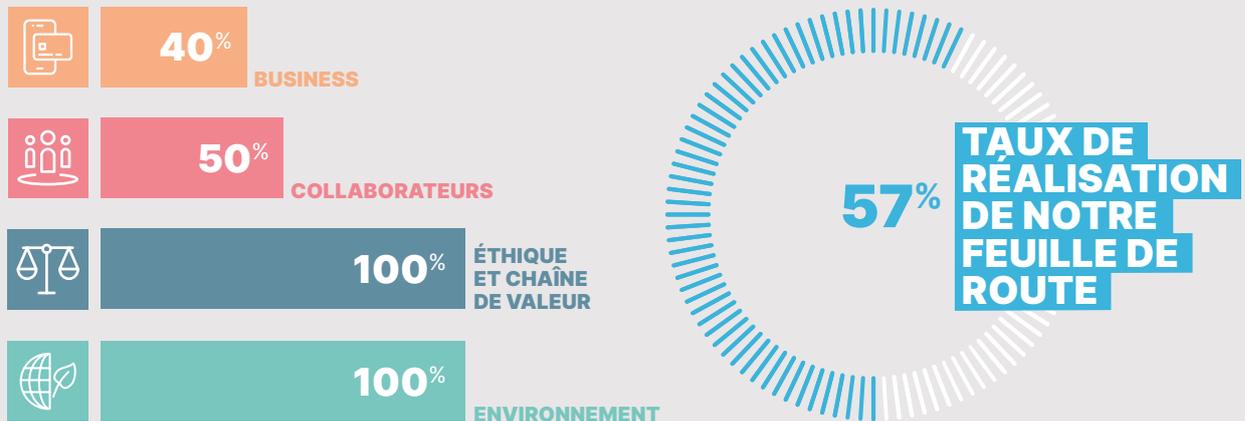
CAC 40

NOTRE CHIFFRE D'AFFAIRES VENTILÉ PAR PAYS ET PAR LIGNES DE SERVICES GLOBALES (GBL)



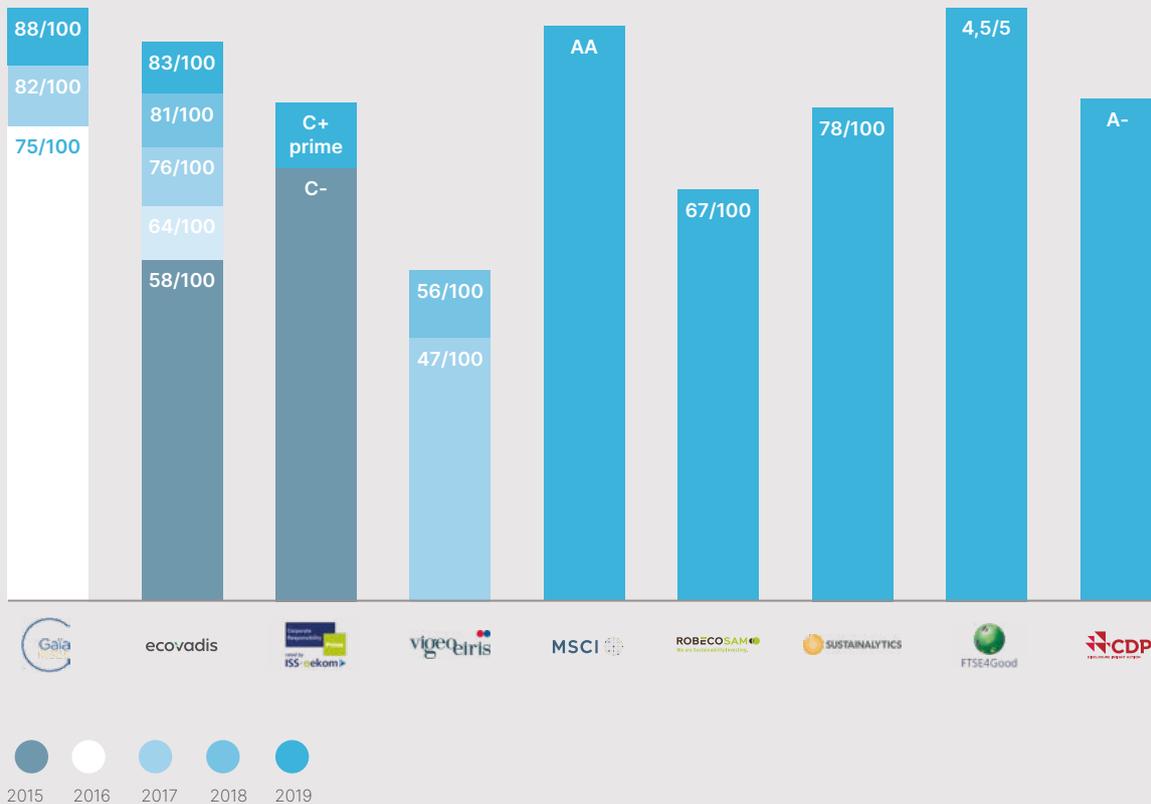
NOS PRINCIPAUX INDICATEURS EXTRAFINANCIERS

ATTERRISSAGE DE LA FEUILLE DE ROUTE TRUST 2020 : 2015-2019



🔗 Pour plus d'information, reportez-vous à ce document, page 19.

NOS NOUVELLES NOTATIONS EXTRAFINANCIÈRES EN 2019



🔗 Pour plus d'information, consulter le Document d'Enregistrement Universel 2019 de Worldline, Section D.1.3.2

COMMENT NOUS PRENONS EN COMPTE NOS QUATRE PRINCIPAUX ENJEUX

P.26



BUSINESS

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

> 45 ANS

D'EXPERTISE DANS LE PAIEMENT



P.42



COLLABORATEURS

ÊTRE UN EMPLOYEUR RESPONSABLE EN RÉVÉLANT LE POTENTIEL DE NOS COLLABORATEURS

63 %

DES SALARIÉS SATISFAITS EN 2019 (INDICE DE CONFIANCE MOYEN DE L'ENQUÊTE GREAT PLACE TO WORK®)



P.48



ÉTHIQUE ET CHAÎNE DE VALEUR

**GARANTIR L'ÉTHIQUE
DES AFFAIRES AU SEIN
DE NOTRE CHAÎNE DE VALEUR**



95 %

DES COLLABORATEURS DE WORLDLINE
ONT SUIVI LA FORMATION
SUR LE *CODE D'ÉTHIQUE* EN 2019

P.54



ENVIRONNEMENT

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

90 %

DE NOTRE CONSOMMATION
D'ÉLECTRICITÉ EST ISSUE DES
ÉNERGIES RENOUVELABLES EN 2019



BUSINESS



DES SERVICES SÉCURISÉS, FIABLES ET DURABLES

Au cours de sa première année d'existence en tant qu'entreprise totalement indépendante, Worldline a enregistré d'excellents résultats opérationnels et commerciaux, son chiffre d'affaires et le niveau de satisfaction de ses clients ayant atteint des performances inégalées. Par ailleurs, nous avons tenu nos engagements en matière de Responsabilité Sociétale d'Entreprise (RSE), en assurant un excellent niveau de sécurité et de disponibilité de nos services pour garantir la confiance dans les opérations de paiement. En 2019, nous avons fourni à nos clients un ensemble de solutions bancaires et de e-commerce efficaces et très robustes afin qu'ils puissent se conformer à des réglementations importantes, en particulier la deuxième directive sur les services de paiement (DSP2).

L'un des principaux facteurs de différenciation de Worldline est son engagement à s'ouvrir au changement et à l'innovation. En 2019, nous avons intensifié notre approche en matière de plateformes, en invitant les fintechs et les start-up à créer des solutions utilisant nos plateformes de traitement industriel à l'échelle européenne.

Tout cela nous aide à poursuivre notre objectif de création de valeur pour toute la société et à bâtir une économie plus durable, transparente et dynamique.



ALORS QUE NOUS POURSUIVONS L'ACCÉLÉRATION DE NOTRE DÉVELOPPEMENT, L'ATTENTION SOUTENUE QUE NOUS PORTONS À LA SATISFACTION DE NOS CLIENTS ET À LA RSE SERA NOTRE LIGNE DIRECTRICE.

MARC-HENRI DESPORTES
Directeur Général Délégué de Worldline

PROGRÈS RÉALISÉS EN 2019

UN NOUVEL OUTIL D'INNOVATION

Notre programme *e-Payments Booster*, lancé en 2019, permettra de donner des subventions financières aux start-up et aux fintechs pour les aider à créer de nouvelles applications commerciales, des cas d'usage et des services utilisant les ressources de Worldline.

SATISFACTION ACCRUE DE NOS CLIENTS

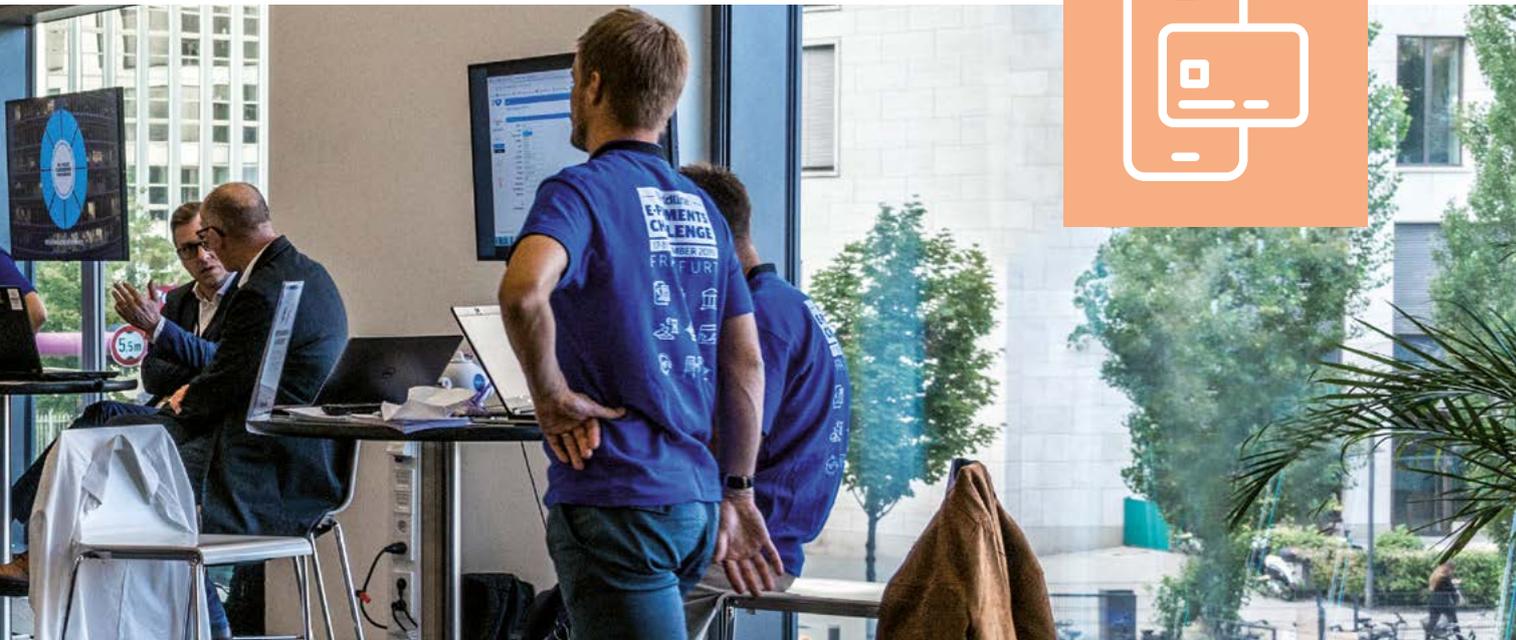
En 2019, nous avons une fois de plus dépassé notre objectif en réalisant un score de satisfaction de 8,2, ce qui confirme notre stratégie liée à la gestion de la relation client.

SÉCURITÉ ET PROTECTION DES DONNÉES

En 2019, nous avons encore renforcé nos dispositifs de sécurité pour prévenir et réduire les risques de fraude et de vol de données, et garantir la continuité de nos opérations. Nous avons maintenu nos certifications spécifiques aux paiements ainsi que notre certification ISO 27001 pour notre système de gestion de la sécurité de l'information. Nous avons atteint nos objectifs en matière de protection des données en sensibilisant nos collaborateurs et en mettant en place un réseau mondial de responsables pour adresser cet enjeu.

DES SOLUTIONS DURABLES

Nous avons renforcé la pertinence et l'efficacité de nos solutions de paiement pour réduire la cybercriminalité et permettre des transactions sûres pour nos clients et les utilisateurs finaux. Nos plateformes et solutions évolutives ont une durée de vie longue. En 2019, nous avons sélectionné des plateformes Android ouvertes afin de pouvoir effectuer des mises à niveau sans modifier l'infrastructure. Notre solution de transport *Open Payment* remplace les billets par la simple utilisation de cartes de paiement, ce qui rend les transports publics plus accessibles, incitant à leur utilisation, et réduit la fraude et l'utilisation de papier.



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

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

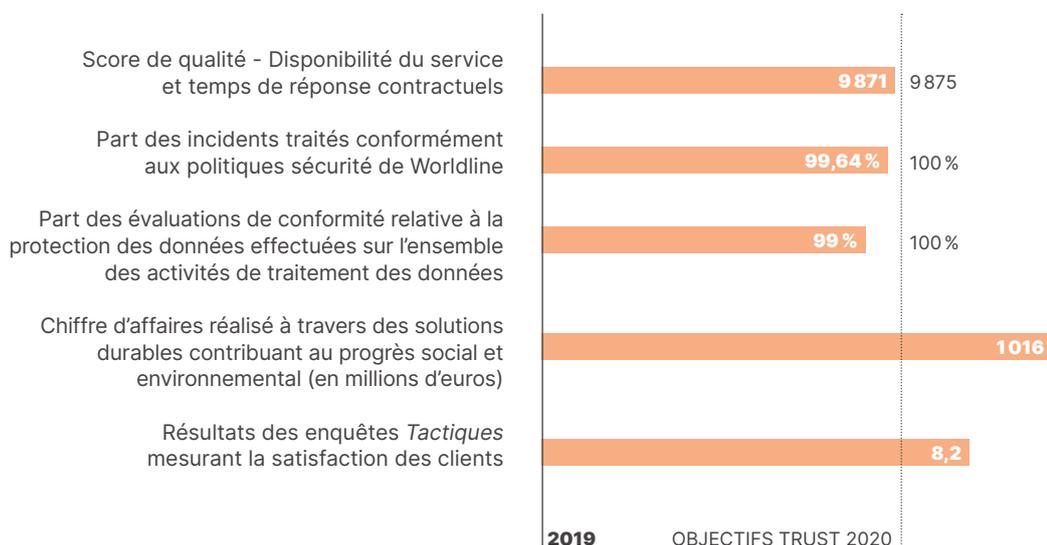


RISQUES

- Innovation durable
- Sécurité, fiabilité et continuité du système
- Protection des données
- Gestion de la relation client

OPPORTUNITÉS

- Offre de sécurité numérique avancée
- Excellence opérationnelle
- Mécanismes de contrôle interne et juridique
- Qualité de livraison et avantage concurrentiel
- Transformation numérique durable



NOS CLIENTS AU CŒUR DE NOTRE STRATÉGIE

Dans un environnement en évolution rapide avec des acteurs clés du marché, Worldline doit être capable de s'adapter en permanence afin de répondre aux attentes de ses clients. C'est pourquoi nous accordons une attention particulière à la satisfaction de nos clients. Pour atteindre le plus haut niveau de satisfaction, nous avons identifié quatre risques significatifs à adresser, tout en tirant parti de leurs opportunités correspondantes.

RISQUES BUSINESS

INNOVATION DURABLE

Afin que l'innovation soit durable dans les activités de Worldline, la Société doit en permanence mettre à disposition de nouvelles solutions sécurisées et à forte valeur ajoutée dans différents domaines d'expertise (efficacité énergétique, traçabilité, etc.). En outre, la Société doit s'assurer que ses solutions sont produites de manière durable.

🔍 Se référer à ce document, pages 28-29 et au Document d'Enregistrement Universel 2019 de Worldline, Sections D.2.2 et F.

SÉCURITÉ, FIABILITÉ ET CONTINUITÉ DU SYSTÈME

La cybercriminalité est devenue de plus en plus sophistiquée ces dernières années. Afin de garantir à ses clients une très grande disponibilité de ses services et maintenir un haut niveau de confiance, Worldline veille à la sûreté et la sécurité de ses processus métier internes et externes.

🔍 Se référer à ce document, pages 30-31 et au Document d'Enregistrement Universel 2019 de Worldline, Sections D.2.3 et F.

PROTECTION DES DONNÉES

Le secteur du digital doit affronter des défis toujours plus importants en termes de protection des données. Pour mettre en œuvre des solutions conformes et sécurisées, Worldline doit garantir un niveau élevé de protection des données et travailler en collaboration étroite avec la recherche pour développer des solutions.

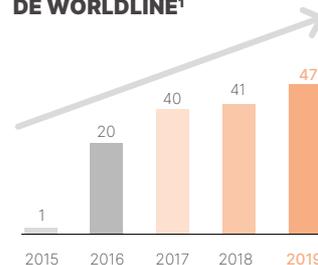
🔍 Se référer à ce document, page 31 et au Document d'Enregistrement Universel 2019 de Worldline, Section D.2.4. et F.

GESTION DE LA RELATION CLIENT

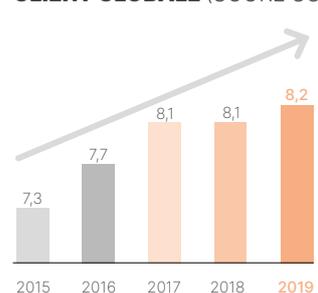
La création de valeur de Worldline repose sur sa capacité à garantir que ses produits et services répondent aux besoins de ses clients. Worldline investit dans sa force de vente pour créer le plus haut niveau de confiance et améliorer les solutions proposées.

🔍 Se référer à ce document, page 26 et au Document d'Enregistrement Universel 2019 de Worldline, Section D.2.5. et F.

ÉVOLUTION DU NET PROMOTER SCORE® (NPS®) DE WORLDLINE¹



ÉVOLUTION DE LA SATISFACTION CLIENT GLOBALE (SCORE SUR 10)¹



(1) Source : les questionnaires de satisfaction client de Worldline

LA SATISFACTION CLIENTS EST UN MOTEUR MAJEUR DE CRÉATION DE VALEUR CHEZ WORLDLINE

Nous nous efforçons d'améliorer continuellement l'expérience de nos clients et nous menons régulièrement des enquêtes pour mesurer leur satisfaction. En 2019, notre déconsolidation d'Atos nous a permis de créer nos propres processus et outils de vente personnalisés. Nous avons réinventé notre plateforme commerciale, nos processus de gestion des comptes et notre gestion de la relation client, ce qui nous a permis d'affiner et d'industrialiser nos campagnes de vente et de marketing. Pour 2020, nous disposons d'une solide réserve d'opportunités pour des solutions de pointe dans nos trois lignes de services globales.

« En 2019, Worldline est devenu maître de sa propre destinée, ce qui nous a permis de reconcevoir nos processus et outils de vente et de marketing, afin de nous ouvrir de nouvelles opportunités avec nos clients.

» **PASCAL MAUZÉ**
Directeur Commercial et Marketing



PROPOSER DES SOLUTIONS DURABLES À FORTE VALEUR AJOUTÉE

Alors qu'un nombre croissant de clients incluent des critères RSE dans leurs appels d'offres, le leadership de Worldline en matière de développement durable est une source évidente d'avantage concurrentiel. En produisant des terminaux de paiement neutres en carbone, en réduisant l'utilisation du papier grâce à la billetterie électronique et en luttant contre la fraude grâce à des solutions numériques pour l'administration publique, Worldline aide ses clients à construire un monde plus responsable, plus inclusif et plus durable.

CONTRIBUTION QUANTITATIVE DES OFFRES DE WORLDLINE AUX ODD

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



ÉCONOMIE

Générer de la croissance avec des solutions qui facilitent et personnalisent les processus de paiement, améliorant ainsi l'expérience et la fidélité des clients.



SOCIAL ET BIEN-ÊTRE

Soutenir la protection des populations vulnérables grâce à des solutions facilitant l'accès aux services de paiement et de santé en ligne qui contribuent à l'inclusion financière et sociale.



ENVIRONNEMENT

Limiter la pollution dans la lutte contre le réchauffement climatique et la production de déchets grâce à des solutions numériques qui réduisent l'utilisation du papier et améliorent la gestion de la consommation d'énergie.

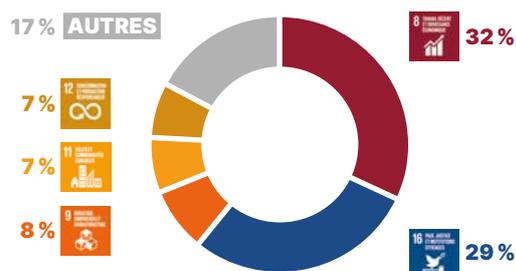


GOVERNANCE, CONFIANCE ET CONFORMITÉ

Contribuer à la prévention des risques liés aux données personnelles et aux cybermenaces à travers toutes nos solutions et à la réduction de la fraude à travers des solutions telle que l'application de détection de fraude en ligne qui soutient ainsi la citoyenneté et la démocratie.

À partir du poids des offres dans le chiffre d'affaires, nous sommes en mesure de calculer notre contribution financière aux ODD. En 2019, Worldline a généré 1 016 millions d'euros de revenus provenant d'offres durables, qui se répartissent comme suit en fonction de nos principales contributions aux ODD à travers nos offres :

CONTRIBUTION À NOS PRINCIPAUX ODD À TRAVERS NOS OFFRES (% DE NOTRE CHIFFRE D'AFFAIRES DURABLE)



Worldline vise à fournir un portefeuille cohérent et pertinent de solutions durables pour tous nos clients et parties prenantes, en répondant aux besoins actuels et en anticipant les attentes futures.



” **ESPERANZA MORENO**
Directrice Marketing

EXEMPLES MARQUANTS DE NOS CONTRIBUTIONS



La solution de gestion des risques de fraude pour les émetteurs, les acquéreurs et les banques fournit un portefeuille complet de services efficaces de lutte contre la fraude qui garantit une conformité totale avec le règlement de l'UE sur la protection des données (RGPD), renforçant la protection contre la fraude et assurant une complète transparence et une responsabilité.



La banque numérique permet aux clients de Worldline de fournir des services bancaires personnalisés à tout moment et en tout lieu ou *via* des applications mobiles, permettant aux utilisateurs finaux de gagner du temps dans la vie quotidienne en consultant le solde de leurs comptes, en transférant des fonds, etc. Cela facilite l'accès bancaire des communautés défavorisées et favorise l'inclusion numérique.



Tous les terminaux Worldline suivent l'écodéclaration ECMA-370 qui comprend des recommandations environnementales essentielles, ce qui les place parmi les meilleurs appareils écologiques de l'industrie, en totale conformité avec les directives européennes REACH (sur l'utilisation restrictive des produits chimiques) et RoHS (sur la restriction des substances dangereuses).

INNOVER POUR LE DÉVELOPPEMENT DURABLE

L'INNOVATION POUR RENDRE NOTRE BUSINESS DURABLE ET RÉPONDRE AUX ATTENTES À LONG TERME

Worldline travaille en étroite collaboration avec des partenaires de l'ensemble de l'écosystème pour développer des solutions créatrices de valeur, en utilisant les dernières innovations en matière de paiements et de transactions. En tant que leader du secteur, nous sommes pleinement engagés à capitaliser sur les économies d'échelle liées à nos plateformes pour accélérer le développement de nouveaux cas d'usage pour les paiements et les transactions, de manière à répondre aux attentes de nos parties prenantes. Nous axons notre recherche en matière d'innovation sur trois domaines clés :

SERVICES DE CONFIANCE

visant à sécuriser les transactions et les services en utilisant, par exemple, des services d'authentification avancés, la technologie *blockchain* et la cryptographie post-quantique.

EXPÉRIENCE UTILISATEUR

dans toute une série d'activités de nos clients, ce qui a conduit à des innovations révolutionnaires telles que les étagères intelligentes et les refroidisseurs intelligents de Worldline.

PERFORMANCE et INTELLIGENCE

pour développer de nouvelles générations d'outils et d'algorithmes, permettant le traitement et le transfert d'applications de l'appareil vers le Cloud.

AU CENTRE DE L'ÉCOSYSTÈME D'INNOVATION

En 2019, nous avons intensifié notre collaboration en matière d'innovation avec les acteurs de l'écosystème des paiements, notamment les clients majeurs, les partenaires technologiques spécialisés, les start-up et les établissements universitaires. **Un point d'orgue de cette approche a été notre e-Payments Challenge à Francfort en septembre 2019, où nous avons accueilli 25 start-up fintech pour trois jours de cocréation.** En utilisant les ressources de Worldline, ils ont relevé 15 défis lancés par 11 clients pour développer de nouvelles solutions dans des domaines clés tels que l'expérience utilisateur et la sécurité des paiements, l'*open banking* et la gestion de trésorerie. En 2019 nous avons également lancé notre programme *e-Payments Booster* pour aider les start-up fintechs à accélérer leur plan de développement commercial, en leur donnant un accès privilégié aux solutions de paiement et aux interfaces de programmation d'application de Worldline à des conditions tarifaires avantageuses.



INCUBATEUR D'INNOVATION

L'innovation est au cœur de l'ADN de Worldline. Nous menons une série d'initiatives pour aider à exploiter la créativité et l'expertise de nos collaborateurs, afin de développer des solutions pertinentes pour nos clients et l'ensemble de la société. Notre Communauté d'Experts alimente l'innovation dans presque toutes les régions de Worldline. En 2019, cette communauté s'est étendue et compte désormais 332 experts, collaborateurs de Worldline. Grâce aux prix internes décernés tous les ans par le *Worldline Innovation Network (WIN)*, nous valorisons des solutions prometteuses, comme par exemple les technologies d'*Open Payment* pour les transports publics en 2019. Grâce à l'initiative *WIN Lift*, nous soutenons également le développement d'idées innovantes issues de ce réseau *bottom up* à l'échelle de l'entreprise. Le *TechForum eXplore* de Worldline, conférence internationale annuelle de notre communauté technique et de recherche, a célébré son dixième anniversaire en 2019, rassemblant 800 participants de 11 pays différents.



14 ateliers sur l'innovation client en 2019

332 membres de la Communauté des Experts

800 participants au *TechForum-eXplore* 2019

> 70 propositions d'innovation de 23 pays de Worldline aux *WIN Awards* 2019

meniga En 2019, Worldline est devenu partenaire de la fintech Meniga spécialisée dans les logiciels dans le domaine de l'*open banking*, en soutenant notamment leur nouvelle solution qui permet aux utilisateurs finaux de calculer l'empreinte carbone de leurs achats.

Worldline aspire à une culture de l'innovation continue, que ce soit pour améliorer les processus de l'entreprise, explorer les possibilités des technologies de pointe ou développer de nouvelles propositions de valeur et de nouveaux cas d'usage pour nos clients.



» **STÉPHAN BLACHIER**
Directeur Recherche, Développement et Innovation

RELEVER LES DÉFIS DE L'INFORMATIQUE QUANTIQUE AVEC LA CRYPTOGRAPHIE À SÉCURITÉ QUANTIQUE

Dans un avenir pas trop lointain, les ordinateurs quantiques ultrarapides commenceront à prendre en charge les tâches de calcul les plus exigeantes, en factorisant de grands nombres en quelques secondes. En conséquence, les systèmes de cryptographie à clé publique ne seront plus inviolables, tout comme le dispositif qui protège aujourd'hui les transactions en ligne. Travaillant en étroite collaboration avec ses partenaires mondiaux dans les universités, les laboratoires technologiques et les entreprises, Worldline joue un rôle majeur dans le développement de nouveaux paradigmes de sécurité. Worldline est le seul représentant du secteur des paiements à travailler avec le *National Institute of Standards and Technology* aux États-Unis pour développer une nouvelle génération de normes de sécurité à l'épreuve des ordinateurs quantiques.

TIRER PARTI DE LA TECHNOLOGIE BLOCKCHAIN AVEC LES STABLECOINS POUR LES COMMUNAUTÉS LOCALES

En tant que leader de la technologie *distributed ledger* et de l'authentification forte, nous avons développé en 2019 un cas d'usage dans le domaine des cryptomonnaies sécurisées basé sur la technologie *blockchain*. Les stablecoins de notre cas d'usage - rattachés à des devises ou à des marchandises - pourraient fonctionner comme des monnaies légales dans les communautés qui les développent. Les résidents de ces communautés pourraient utiliser les jetons pour acheter des services. À l'inverse, les autorités locales pourraient récompenser les citoyens en jetons *stablecoin* pour des comportements civiques tels que le tri des déchets ou le recyclage.

LA MISE AU POINT DE SOLUTIONS D'AUTHENTIFICATION BIOMÉTRIQUE POUR UNE SÉCURITÉ RENFORCÉE

L'authentification forte du client devenant une nouvelle exigence pour tous les futurs paiements numériques, la biométrie est plus pertinente que jamais. Par exemple, la combinaison de technologies telles que la reconnaissance d'images et l'intelligence artificielle qui recherche des éléments définis dans une image, renforce notre capacité à sécuriser les paiements et à mieux détecter les fraudes. Les experts en biométrie de Worldline sont en première ligne dans le développement de ces nouvelles technologies, afin d'être en mesure de répondre à tous les futurs besoins de nos clients.



DURABLE DÈS LA CONCEPTION

Chez Worldline, nous voulons innover durablement en garantissant l'accessibilité numérique de nos solutions et en les concevant de manière écologique.

- Les équipes de Recherche, Développement & Innovation de Worldline développent des projets pilotes qui rendent les paiements plus accessibles aux personnes souffrant de déficiences auditives ou visuelles. VALINA, notre terminal nouvelle génération autonome (sans assistance), utilise le feedback vocal et l'interaction gestuelle pour aider les clients malvoyants à utiliser l'interface de paiement à écran tactile.
- En 2019, Worldline a lancé sur le marché son terminal de paiement portable et interactif YUMI qui intègre dans sa conception des reçus sans papier, ce qui réduit l'utilisation des ressources naturelles et le gaspillage de papier.
- Par ailleurs, en plus de développer des initiatives liées à une programmation logicielle économe en énergie, Worldline a étudié et développé en 2019 des prototypes dans le domaine de l'IoT (Internet des Objets) impliquant des capteurs pour mesurer l'énergie utilisée en temps réel dans nos data centres.

SÉCURISER NOS SOLUTIONS POUR DES ÉCOSYSTÈMES FIABLES

GESTION PROACTIVE DE LA SÉCURITÉ CHEZ WORLDLINE

À l'heure où les menaces de cybercriminalité deviennent de plus en plus sophistiquées, Esther Bocanegra, Directrice de la Sécurité chez Worldline, explique comment le Groupe garantit à ses clients les plus hauts niveaux de sécurité sans compromettre la disponibilité de ses services.

« Avec une stratégie de sécurité dynamique et exhaustive, Worldline s'engage à assurer la sûreté de l'écosystème des paiements.



» **ESTHER BOCANEGRA**
Directrice de la Sécurité

À QUEL TYPE DE MENACES DE CYBERSÉCURITÉ WORLDLINE ET SES CLIENTS SONT-ILS CONFRONTÉS ?

La surface d'attaque de nombreuses entreprises augmente en raison de la prolifération des terminaux mobiles et de l'utilisation croissante du *Cloud computing* et des objets connectés (IoT). De nos jours, les attaques peuvent venir de hackers, d'États-nations, de criminels organisés ou d'initiés. Ces dernières années, nous avons dû faire face à un large éventail de menaces, notamment celles posées par les logiciels de rançonnage (*ransomware*), les logiciels malveillants multiplateformes et les réseaux de *botnets* sur l'IoT.

COMMENT WORLDLINE RESTE-T-IL AU MEILLEUR DE SA PERFORMANCE EN MATIÈRE DE CYBERSÉCURITÉ ?

Nous prenons des mesures proactives pour protéger nos systèmes et assurer leur fiabilité et leur continuité. En 2019, nous avons renforcé nos dispositifs de sécurité et nos structures de gouvernance. À la suite de la séparation avec Atos, Worldline a mis en place son propre Système de Management de la Sécurité et de l'Information (ISMS) pour répondre aux besoins spécifiques de son secteur. Par exemple, nous avons étendu les politiques pour garantir la conformité avec les normes de sécurité sur les données élaborées par l'industrie des cartes de paiement (PCI-DSS). Notre ISMS global est entièrement conforme à la norme ISO 27001:2013 pour la sécurité de l'information et nous avons entamé le processus d'obtention de notre propre certification ISO 27001 pour nos data centres et nos sites de plus de 50 personnes.

QUELLES ONT ÉTÉ LES RÉALISATIONS CLÉS DE LA STRATÉGIE DE SÉCURITÉ DE WORLDLINE EN 2019 ?

Nous avons lancé un vaste plan pour réduire le nombre de vulnérabilités externes de notre système. Il s'agissait notamment de réduire de 50 % le nombre de vulnérabilités de niveau moyen et nous sommes en passe d'éliminer complètement toutes les vulnérabilités de haut niveau restantes. Grâce aux dispositifs robustes de surveillance et de réaction aux menaces du Centre d'opérations de sécurité, qui est opérationnel 24h/24 et 7j/7, et de notre équipe de résolution des incidents de sécurité, nous avons amélioré notre performance. La formation des collaborateurs est un autre élément clé de la stratégie de sécurité de Worldline. En 2019, nous avons lancé une campagne de sensibilisation contre l'hameçonnage (*phishing*), à l'aide d'attaques d'hameçonnage simulées.

QUEL EST VOTRE TOP 3 DES MEILLEURS CONSEILS POUR PRÉVENIR LES ATTAQUES D'HAMEÇONNAGE ?

- Assurez-vous que tous les collaborateurs reconnaissent les demandes frauduleuses.
- N'ouvrez aucun lien et ne téléchargez aucun fichier à partir d'un courriel suspect.
- Signalez toute tentative d'hameçonnage présumée.

PRINCIPAUX OBJECTIFS DE SÉCURITÉ DE WORLDLINE

➤ **Maintenir un haut niveau de couverture sur la certification de sécurité ISO 27001** dans l'organisation, afin de lutter contre les cybermenaces émergentes.

➤ **Continuer à réagir aux incidents conformément à la politique de sécurité de Worldline**, afin de comprendre les causes d'origine pour éviter la récurrence.

➤ **Former 100 % de nos collaborateurs chaque année sur le PCI DSS** pour renforcer la sensibilisation à la sécurité des données. Worldline est certifié par la norme PCI DSS.

➤ **Renforcer les services liés au Centre des Opérations de Sécurité** pour surveiller et identifier les anomalies et définir des plans d'action appropriés.

35 sites Worldline sont certifiés sur les 61 sites éligibles

99,64 % des réponses aux incidents sont pleinement conformes à la politique de sécurité

91 % des collaborateurs de Worldline ont participé à la formation sur la norme PCI DSS

OFFRIR À NOS CLIENTS LES PLUS HAUTS NIVEAUX DE DISPONIBILITÉ ET DE CONTINUITÉ DES SERVICES

Une infrastructure IT robuste et fiable :

- d'une part, une infrastructure technique sécurisée et redondante de par sa conception et ;
- d'autre part, une équipe de surveillance chargée de veiller à ce que les applications, les réseaux et les serveurs restent pleinement opérationnels pour fournir les services à nos clients.

Un Plan de Continuité des Activités résilient

pour développer et gérer des procédures visant à protéger les personnes, les processus, les locaux et la technologie, tout en garantissant la disponibilité des services avec un temps de réponse permettant d'atténuer les interruptions de service de manière efficace, conformément aux accords contractuels.

GARANTIR UNE PROTECTION COMPLÈTE DES DONNÉES DANS NOTRE ÉCOSYSTÈME

Chaque jour, Worldline traite d'énormes volumes de données personnelles pour son propre usage et pour le compte de ses clients, dans le respect des réglementations les plus strictes en vigueur. Les données personnelles sont toutes les informations relatives à une personne physique identifiée ou identifiable (telles qu'un nom, un numéro d'identification, des facteurs génétiques spécifiques, etc.) utilisées dans les activités quotidiennes des clients et des collaborateurs de Worldline. Sous la conduite du Directeur de la Protection des données, l'organisation de la protection des données de Worldline assure la conformité globale avec les reports au plus haut niveau de la Direction.



POLITIQUE ET PRINCIPES

La politique de protection des données, applicable dans toutes les entités de Worldline, fixe les principes basés sur les dispositions du RGPD.



APPLICATION GLOBALE

Des clauses contractuelles types afin de garantir le respect de toutes les lois nationales applicables¹.



MISE EN PLACE ET GOUVERNANCE

Le Directeur de la Protection des données anime un réseau mondial de Responsables et Coordinateurs de la protection des données.

(1) À la suite de la séparation du groupe Atos, toutes les entités du Groupe Worldline dans le monde entier restent liées par les mêmes obligations et processus, indépendamment du pays dans lequel ils sont situés, sur la base des politiques de protection des données de Worldline et des certifications pertinentes telles que la norme ISO 27001. L'utilisation des *Binding Corporate Rules* permettant de traiter les données en dehors de l'Union européenne avec un niveau de protection adéquat seront remplacées en 2020 par l'utilisation de clauses contractuelles types, un mécanisme alternatif qui est conforme au règlement général sur la protection des données (RGPD).

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

➤ **Couvrir 100 % des services pertinents avec l'évaluation de conformité relative à la protection des données (CADP)** d'ici 2020 pour garantir des mesures adéquates de protection des données personnelles.

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

99% d'évaluations de conformité relative à la protection des données effectuées sur l'ensemble des activités de traitement des données

85% des collaborateurs de Worldline ont participé à la formation sur la protection des données

NOTRE PORTFOLIO

DES TRANSACTIONS FLUIDES ET SÉCURISÉES GRÂCE À NOS TROIS LIGNES DE SERVICE

Worldline est la seule société de paiement en Europe à fournir à ses clients une gamme complète de services de transactions, allant du traitement des émissions pour les banques aux plateformes de commerce en ligne pour les détaillants et les commerçants, en passant par des services de numérisation fiables pour les administrations publiques.

Nous structurons notre offre en trois lignes de service globales (GBL) : Services aux Commerçants, Services Financiers et Mobilité & Services Web Transactionnels. Sur l'ensemble de notre portefeuille d'offres, notre objectif est de gagner la confiance de nos clients grâce à des solutions fiables, sûres, innovantes et durables.

La portée de notre portefeuille couvre des services d'authentification et de conformité réglementaire pour les institutions financières, des solutions d'*Open Payment* pour les opérateurs de transport, des terminaux sans surveillance et des plateformes d'acceptation omnicanale pour les commerçants. Les équipes de vente et de marketing de Worldline s'engagent à créer de la valeur pour accompagner nos clients à répondre activement aux défis sociétaux et industriels d'aujourd'hui.



SERVICES AUX COMMERÇANTS

DYNAMISER LE COMMERCE GRÂCE À DES SERVICES DE PAIEMENT AVANCÉS

Worldline et sa ligne de Services aux Commerçants offrent une combinaison unique d'expertise en matière de paiement et de transactions numériques, permettant aux commerçants d'augmenter leurs ventes et d'améliorer l'expérience de leurs clients, dans un environnement sécurisé et de confiance. Nous couvrons l'ensemble de la chaîne de valeur du commerce de détail, en ligne et en magasin, concrétisant notre vision d'une économie *cashless*. Soutenue par notre empreinte internationale en pleine expansion, cette ligne de service connaît une croissance rapide dans des zones géographiques telles que l'Inde, l'Amérique latine et l'Europe centrale, renforçant notre présence dans plus de 20 pays en Europe. En appliquant une approche de bout en bout sur tous nos marchés, nous aidons les commerçants à mieux comprendre leurs clients et à faciliter l'engagement de ces derniers *via* des services fluides sur n'importe quel appareil - en mettant le paiement au cœur même de l'expérience d'achat.



SERVICES FINANCIERS

CONSOLIDER LE TRAITEMENT DES PAIEMENTS

Leader paneuropéen du traitement des transactions financières, Worldline s'engage à assurer des transactions qui améliorent la façon dont les gens vivent et interagissent, en ligne avec notre vision selon laquelle chaque paiement comporte le pouvoir du changement. Nous investissons énormément afin d'apporter de nouvelles solutions innovantes pour les paiements et les transactions par carte, développées par notre marque experte *equensWorldline*. Avec nos savoir-faire et expérience, nous aidons nos clients à s'adapter à la nouvelle réalité des paiements instantanés, en leur permettant de transformer leurs modèles économiques, de mieux gérer les risques et la fraude, et d'anticiper les changements de réglementation partout dans le monde. Tirant parti de notre envergure et de notre gamme complète de services, nous travaillons en étroite collaboration avec nos clients pour les aider à préparer l'avenir.



MOBILITÉ & SERVICES WEB TRANSACTIONNELS

APPORTER NOTRE EXPERTISE DE PAIEMENT ET DE RÉGLEMENTATION AUX NOUVEAUX MARCHÉS

Chez Worldline, nous sommes convaincus qu'il y a beaucoup plus que les paiements dans l'engagement numérique des consommateurs. Nous voyons une opportunité d'aider la transformation à travers les transactions. Notre ligne de service Mobilité & Services Web Transactionnels gère et sécurise justement les transactions à la pointe de l'économie numérique. Notre expertise couvre des services aussi divers que la dématérialisation sécurisée pour les secteurs réglementés l'Internet des Objets, la billetterie électronique et les centres de contact. Nous aidons nos partenaires et nos clients à se conformer aux réglementations, à sécuriser leurs systèmes et à anticiper le futur du digital en réinventant l'engagement de leurs clients.

À TRAVERS NOS OFFRES, NOUS SOUTENONS ET CONTRIBUONS AUX INITIATIVES POUR L'ACCÈS AU FINANCEMENT

En tant que société spécialisée dans le traitement des paiements, notamment pour les commerçants de détail, notre rôle et notre responsabilité sont de contribuer positivement à la question de l'accès au financement qui touche les parties prenantes défavorisées et moins privilégiées, incluant les communautés non bancarisées et les petits commerces ruraux. Nous avons développé des offres et des partenariats spécifiques pour soutenir l'inclusion financière de ces communautés défavorisées.

FOCUS SUR LE PARTENARIAT DE WORLDLINE AVEC INTOUCH, LA FINTECH AFRICAINE

La région de l'Afrique subsaharienne, qui compte 50 pays et 1,1 milliard d'habitants en 2019, dont 59,9% sont issus des zones rurales, et 350 millions d'adultes non bancarisés, est l'un des derniers marchés émergents à développer et à adopter les paiements numériques et la banque en ligne. Il est d'autant plus crucial de stimuler les changements et le développement dans ces pays que la population africaine devrait augmenter de 1,3 milliard d'habitants entre 2017 et 2050, selon un rapport des Nations Unies. **Worldline est convaincu que permettre et faciliter le commerce en utilisant toutes les formes de paiement dans cette région est essentiel pour améliorer le développement économique, ainsi que l'accès aux biens et services de base.**

Afin de faciliter et d'accélérer la transformation, les fintechs africaines telles que InTouch développent des alternatives aux systèmes de paiement traditionnels coûteux qui nécessitent la création d'un compte bancaire, notamment en tirant parti de l'opportunité offerte par l'augmentation des utilisateurs de téléphones portables sur le continent africain.

Fin 2018, Worldline a signé un partenariat technologique, commercial et financier avec la fintech africaine InTouch pour soutenir l'inclusion financière.

L'une des principales solutions numériques innovantes d'InTouch est le Guichet Unique qui est déployé dans huit pays africains : Burkina Faso, Cameroun, Côte d'Ivoire, Kenya, Mali, Maroc, République de Guinée et Sénégal (avec un total de 180 millions d'habitants ciblés). Sept autres pays lanceront le service en 2020. Le *Guichet unique* fournit aux réseaux de distribution un dispositif unique et convivial leur permettant d'accepter une très large gamme de moyens de paiement sécurisés et pratiques (monnaie électronique, argent mobile, cartes privées et espèces) et de proposer des services fournis par des tiers (abonnements multimédias, paiement de factures, transfert d'argent, rechargement de cartes, services bancaires et d'assurance). Déployées dans plus de 800 stations-service Total et plus de 10 000 points de vente indépendants en 2019, les plateformes *Guichet Unique* gèrent plus de 100 000 transactions par jour et permettent aux personnes défavorisées d'avoir accès à des services de paiement électronique. Cette solution met à disposition une large gamme de services tout en permettant aux petits commerçants (petits magasins de quartier, restaurants, détaillants, etc.) de développer leur activité.

Worldline apporte à InTouch son expertise en matière de solutions de paiement et fournit également une infrastructure d'hébergement industrielle sécurisée permettant le déploiement et l'exploitation de ses solutions visant l'inclusion financière numérique à l'échelle panafricaine. À travers le partenariat InTouch, nous sommes fiers de participer à l'inclusion financière de l'Afrique subsaharienne et au développement d'une société plus sûre avec des institutions plus fortes.



« Les fintechs africaines comme InTouch ont un rôle important à jouer en permettant différents types de paiement, notamment le paiement mobile, afin d'améliorer l'inclusion financière en Afrique subsaharienne.

» **SASSOUM NIANG**
Directrice Marketing de InTouch



2017-2019

VOLUME DE TRANSACTIONS INTOUCH

30 millions

+ 543%

UNE NOUVELLE ÉTAPE MAJEURE POUR NOTRE LIGNE SERVICES AUX COMMERÇANTS

La transition de l'argent physique vers l'argent dématérialisé s'accélère, les appareils mobiles arrivant désormais en deuxième position après les cartes pour les paiements sans espèce. Dans le même temps, les commerçants recherchent des solutions omnicanales globales qui les aident à comprendre leurs clients et à traiter leurs transactions, où qu'ils se trouvent. Les solutions de paiement et le commerce de détail convergent, et l'expérience client, ainsi que la gestion de la relation client, deviennent plus que jamais essentielles. En tant que premier acquéreur en Europe après l'acquisition de SIX Payment Services (SPS) fin 2018, Worldline aide les commerçants à prospérer dans ce monde en pleine évolution. L'intégration et la mise en synergie réussies de SPS en 2019 ont renforcé notre excellence opérationnelle et optimisé notre portefeuille de produits.

En 2019, nous avons lancé *WL One Commerce Hub*, une plateforme unique d'acceptation omnicanale, prenant en charge plus de 200 méthodes de paiement. Notre offre rassemble les données relatives aux transactions en un seul endroit, quel que soit le point d'interaction ou le pays, ce qui permet d'harmoniser les paiements sur les marchés mondiaux. Pour transformer la manière dont ils interagissent avec leurs clients, les commerçants sont également en train de déployer des terminaux Worldline de nouvelle génération, tels que YUMI, qui ajoutent un nouveau niveau d'interactivité, réduisent le nombre de machines nécessaires au point de vente, suppriment la nécessité de tickets de caisse et améliorent encore la satisfaction clients. Ces innovations réduisent ainsi la consommation d'énergie, contribuant à la durabilité et à la rentabilité des commerçants.

Le marché évolue, Worldline s'adapte de manière proactive pour répondre aux nouvelles exigences des commerçants. En 2019, notre taille et expertise leur ont apporté une plus-value particulière dans les secteurs des carburants, commerce numérique, grande distribution, hôtellerie, voyages et services liés aux distributeurs automatiques et stationnement, en leur fournissant des informations pour mieux comprendre leurs clients et concevoir des services favorisant de solides relations avec eux.



RÉIMAGINER LES PAIEMENTS SANS ASSISTANCE

Worldline enregistre une forte demande pour VALINA, son terminal de pointe pour les paiements et les transactions sans assistance. Les clients ont déployé VALINA sur de multiples marchés, depuis les services de mobilité urbaine et les stations-service aux distributeurs automatiques et aux cabines photos. Les opérateurs de services urbains intelligents ont manifesté un vif intérêt pour ce terminal (à Londres, ses fonctionnalités sont essentielles au succès du service de vélos en libre-service), qui a également séduit les opérateurs de systèmes de recharge des véhicules électriques. Consommation d'énergie minimale, interface utilisateur intuitive, le terminal Android représente une nouvelle étape sur la voie d'un écosystème de paiement plus adaptable et durable.

LA RÉVOLUTION OMNISCANALE

Les commerçants développant leurs stratégies à travers plusieurs pays et canaux, la demande pour le *WL One Commerce Hub* a augmenté de manière significative en 2019. Ses fonctionnalités permettent de répondre aux nouvelles attentes des consommateurs, où qu'ils soient. Il permet aux entreprises de prendre en charge plusieurs méthodes de paiement ainsi que les annulations, les remboursements et les modifications des transactions dans différents pays. Les commerçants qui utilisent *WL One Commerce Hub* bénéficient d'une vue centrale de toutes les données de transactions sur tous les canaux. Leurs clients bénéficient d'expériences cohérentes et personnalisées sur tous les points d'interaction, y compris les campagnes de fidélité et les promotions spéciales. Grâce à son architecture ouverte, qui prend en charge un large éventail de méthodes de paiement, d'acquéreurs et de prestataires de services de paiement, le hub permet aux consommateurs de payer comme ils le souhaitent dans 175 pays tout en permettant aux commerçants de se développer sur de nouveaux marchés avec des coûts de transaction optimisés.

SERVICES AUX COMMERÇANTS



NOTRE EXPERTISE EN MATIÈRE DE PAIEMENTS ET D'EXPIÉRIENCE UTILISATEUR AIDE NOS CLIENTS COMMERÇANTS À DYNAMISER LEUR COMMERCE.

VINCENT ROLAND

Directeur de la Ligne de Services Merchant Services (MS)





LE PARTENAIRE ACQUÉREUR DE CHOIX POUR LES COMMERÇANTS DU MONDE ENTIER

Alors que les mécanismes de paiement ne cessent de se multiplier, Worldline s'assure que les commerçants peuvent accepter les paiements quels que soient la solution choisie par un client, le pays et la technologie. En 2019, Worldline a permis aux commerçants européens d'accepter les paiements des partenaires d'Alipay en matière de porte-monnaie électronique dans toute l'Asie. Nous avons également décroché la première place parmi les acquéreurs européens de UnionPay, le numéro 1 du paiement en Chine, et ajouté WeChat Pay à nos terminaux en point de vente en Suisse, afin que les

visiteurs chinois puissent faire des achats avec cette application populaire pour smartphone comme ils le font dans leur pays d'origine. En Amérique latine, Worldline a prolongé son contrat avec PayPal pour trois années supplémentaires, accompagnant ainsi la croissance explosive des paiements mobiles dans la région. Worldline aide également les commerçants à répondre aux innovations en matière de paiement des leaders technologiques mondiaux. En 2019, nous avons permis la prise en charge d'Apple Pay et de Google Pay sur nos terminaux de paiement en Allemagne, permettant aux clients d'effectuer des paiements sans contact à l'aide de leurs smartphones et de leurs montres intelligentes.



LES PLATEFORMES QUALITATIVES DE YUMI ET VALINA

Pour aider les commerçants à gagner dans la nouvelle arène concurrentielle et à créer des expériences mémorables, Worldline a créé une nouvelle plateforme commerciale sur mesure et évolutive dont VALINA et YUMI sont les deux premières incarnations. Des applications évolutives, une expérience unifiée sur différents appareils, une plateforme unique basée sur le Cloud, toutes les caractéristiques clés de la nouvelle plateforme commerciale (*WL Business Platform*) sont les éléments logiciels nécessaires qui permettent de créer de nouvelles expériences étonnantes.

SIMPLIFICATION DE L'ASSURANCE MALADIE SUISSE



Worldline a déployé une solution de paiement qui permet pour la première fois aux Suisses de gérer en ligne leurs réclamations et paiements d'assurance maladie. Cette innovation a le potentiel de transformer ce qui a toujours été un système complexe sur papier. Sanitas, l'un des principaux assureurs maladie suisses, a intégré la solution sécurisée de Worldline dans son portail en ligne et son application mobile. Ses clients bénéficient désormais d'un processus plus simple et efficace. Ils peuvent également effectuer des paiements en ligne avec leur carte de crédit et avec le portefeuille suisse de paiement mobile TWINT.

PRÊTS AUX COMMERÇANTS

Au Benelux, Worldline a développé un service de prêt innovant pour les commerçants. Tirant parti des avantages de la technologie *blockchain*, en partenariat avec une société de services financiers, nous leur donnons l'accès à une nouvelle source de financement sûre, rapide et simple à utiliser. Après un processus de filtrage automatisé qui évalue le risque client, les commerçants peuvent recevoir les fonds sur leur compte le lendemain de l'approbation du prêt. Les prêts seront remboursés à partir de transactions futures toutes stockées et suivies par *blockchain*. À tout moment, les parties prenantes à la procédure - le commerçant, le prestataire financier et Worldline en tant que partenaire de confiance - peuvent confirmer l'état actuel du remboursement du prêt sur le registre distribué sécurisé. Worldline prévoit d'étendre ce service en 2020.



“ La marque Subway® repose fortement sur la capacité de tous nos points de vente à offrir une expérience client fluide. Afin de permettre à nos franchisés de faire honneur à cette ambition, nous nous efforçons de garantir une facilité d'exploitation maximale, notamment en matière de paiements. Le fait d'utiliser Worldline en tant que fournisseur central de technologies de paiement garantit des performances de premier ordre au moment du paiement ainsi qu'une flexibilité maximale, aujourd'hui et à l'avenir.

” JUSTIN GOES
Regional Director Europe Subway International



SERVICES FINANCIERS



“ EN TANT QUE PIONNIER DES PAIEMENTS INSTANTANÉS ET DE LA DSP2, WORLDLINE MÈNE LA MIGRATION VERS UN NOUVEAU PAYSAGE DU PAIEMENT GLOBALISÉ.

” MICHAEL STEINBACH

Directeur Général d'equensWorldline et directeur de la Ligne de Services Financial Services (FS)

TIRER PARTI DE L'INNOVATION POUR TRANSFORMER NOS SERVICES FINANCIERS

Les paiements instantanés se développent rapidement, les commerçants et les consommateurs étant prompts à adopter ce nouveau mode de paiement. En conséquence, les prestataires de services financiers, y compris les banques et les géants de la technologie américains et asiatiques, sont en train d'intégrer des innovations dans leurs offres de paiements numériques et la norme technique ISO 20022 pour les messages de paiement devient rapidement le nouveau langage mondial pour les paiements.

Grâce à notre marque experte equensWorldline, nous avons pris la tête du marché des paiements instantanés en Europe et nous constatons une explosion de la demande de nos clients, ce qui nous assure un bon positionnement pour profiter de la forte croissance à venir. Aux Pays-Bas, nous avons permis le lancement à grande échelle des paiements instantanés pour la communauté bancaire néerlandaise. Notre accord historique avec la Commerzbank est entré en vigueur en 2019, rendant equensWorldline responsable d'environ quatre milliards de transactions par an, y compris les paiements instantanés. Grâce à ces accords, equensWorldline est désormais le premier processeur de paiements instantanés de la zone euro. En dehors de l'Europe, equensWorldline a passé un contrat avec la Banque centrale d'Aruba (CBA) pour fournir une nouvelle infrastructure centrale remplaçant le système actuel de compensation et de règlement de la CBA.

Worldline conserve également une longueur d'avance en ce qui concerne la mise en place de l'*open banking* en Europe. En 2019, des dizaines de banques sont devenues clientes de nos services *Access 2 Account*, ce qui leur a permis de relever les défis de la deuxième directive sur les services de paiement (DSP2). Notre expertise et nos capacités de mise sur le marché ont également fait de Worldline un partenaire privilégié pour l'authentification forte des clients.

Dans un contexte de consolidation rapide du marché, l'acquisition de SIX Payment Services (SPS) par Worldline a entraîné des synergies substantielles lors de la migration des plateformes de traitement de l'acquisition et de l'émission de cartes de SPS vers des plateformes Worldline unifiées. En outre, nous générons déjà des revenus supplémentaires en introduisant notre portefeuille sur les marchés SPS où nous n'étions pas présents jusqu'à récemment.

PARTENAIRE DE RÉFÉRENCE POUR L'OPEN BANKING

Worldline est au cœur de la révolution de l'*open banking* : il accompagne les banques dans leur mise en conformité réglementaire et technique des paiements en Europe (DSP2) et la préparation de leurs systèmes de paiement à l'accès par des prestataires tiers. Après une forte augmentation de la demande pour notre expertise DSP2 au second semestre 2019, Worldline fournit désormais à une quarantaine de banques des services *Access 2 Account* (XS2A). Ces services permettent à nos clients de se conformer aux exigences réglementaires et aux prestataires tiers d'accéder aux informations relatives au compte client de manière fiable et sécurisée. Les services XS2A répondent au premier défi de l'*open banking*. Sur ces bases, Worldline vise à aider ses clients à développer des produits innovants et des fonctionnalités bancaires numériques qui leur permettront d'attirer de nouveaux clients sur un marché de plus en plus concurrentiel.



“ LBBW se concentre sur la croissance et nous misons sur des partenariats stables. Au cours des douze années de notre coopération, nous avons toujours pu compter sur une équipe compétente et un traitement stable des transactions de paiement chez equensWorldline. Grâce à son expertise et à sa compréhension approfondie de nos processus opérationnels, equensWorldline nous laisse le champ libre pour les questions stratégiques et l'expansion de nos relations clients. Cela a été un facteur clé dans notre décision de prolonger ce partenariat avant la fin de la période contractuelle actuelle.

” WOLF-RÜDIGER BRAUN

Responsable des opérations chez LBBW

LBBW

LE LEADER DES PAIEMENTS INSTANTANÉS

Traitant en moyenne un million de paiements instantanés par jour en 2019, Worldline est le premier processeur de paiements instantanés en Europe en termes de volume de transactions. Notre leadership repose sur notre position forte sur le marché néerlandais, pionnier dans l'évolution des paiements par lots traditionnels vers les paiements instantanés. Les grandes banques néerlandaises utilisent désormais le système CSM (*Clearing and Settlement Mechanism*) d'equensWorldline pour permettre les paiements instantanés à tout moment, week-end et jours fériés inclus. Nous estimons que les paiements en temps réel deviendront la norme - non seulement pour les transactions nationales mais aussi transfrontalières, dans la zone euro et au-delà. Après Aruba, nous travaillons à l'élargissement de notre offre de paiements instantanés.



LES PAIEMENTS NUMÉRIQUES ARRIVENT AU PAKISTAN

Worldline joue un rôle majeur dans le développement des paiements numériques au Pakistan. Mobi Direct, l'un des principaux opérateurs de systèmes de paiement et prestataires de services de paiement du pays, a confié à Worldline la mise en œuvre de sa plateforme d'infrastructure de paiement numérique de pointe. Mobi Direct est le premier opérateur de systèmes de paiement et fournisseur de services de paiement autorisé par la Banque d'État du Pakistan à établir une passerelle de paiement électronique au Pakistan. En collaboration avec Worldline, Mobi Direct rendra possible un large éventail de transactions électroniques pour ses clients et pour la communauté bancaire. Le projet de paiements numériques, qui est le premier projet de Worldline au Pakistan, aidera à moderniser l'infrastructure des paiements du pays et à accélérer l'inclusion financière et la croissance du secteur des services financiers pakistanais.

RELEVER LE DÉFI DE L'AUTHENTIFICATION FORTE DES CLIENTS

Avec la nouvelle date butoir du 31 décembre 2020 fixée par l'Autorité bancaire européenne pour la mise en œuvre de l'authentification forte des clients (SCA) pour les transactions par carte à distance, nous constatons que nos solutions d'authentification suscitent un grand intérêt. Notre solution *WL Trusted Authentication* est la première solution d'authentification forte des clients basée sur un navigateur. Lancée en septembre 2019, elle est disponible pour les applications mobiles sur smartphones et les navigateurs Web sur téléphones mobiles et ordinateurs. Elle est unique sur le marché en raison de sa couverture universelle et de l'innovation technique qui permet aux banques de fournir une authentification forte du client sans avoir besoin de matériel externe (jetons, par exemple), de smartphone ou de logiciel à installer sur l'ordinateur de l'utilisateur. La solution intègre la technologie biométrique, y compris les options de sécurité (empreintes digitales et identité faciale).

MISE EN SERVICE DES PAIEMENTS PANEUROPÉENS P2P

Dans toute l'Europe, un nombre croissant de personnes utilisent des services de paiement pair-à-pair (*peer-to-peer* ou P2P) pour transférer de l'argent d'un compte à un autre sur leur smartphone. Jusqu'à récemment, ces services étaient principalement limités aux marchés nationaux. Désormais, grâce à une solution paneuropéenne introduite par Worldline en 2019, les Européens peuvent utiliser le P2P pour transférer de l'argent à des personnes sur tout le continent. equensWorldline a été choisi comme fournisseur privilégié de services SPL par le Mobile Proxy Forum, un groupe de travail créé à la demande de l'ERP (Euro Retail Payments Board) en vue de réaliser l'interopérabilité paneuropéenne des solutions mobiles P2P. Le service *SEPA Proxy Lookup* (SPL) de Worldline a été intégré aux principales solutions de paiement mobile, éliminant ainsi la nécessité pour les utilisateurs d'échanger manuellement des informations sur leurs comptes, comme les numéros IBAN. Cette innovation supprime aussi le risque que les utilisateurs saisissent des informations incorrectes. Ce service SPL intelligent a été conçu pour être compatible avec les développements futurs tels que les paiements des commerçants et les services à valeur ajoutée, notamment le transfert de reçus électroniques. Avec cette solution mobile P2P transfrontalière, Worldline a fait un pas de géant vers un système de paiement véritablement paneuropéen.



MOBILITÉ & SERVICES WEB TRANSACTIONNELS

TIRER PARTI DE NOTRE EXPERTISE POUR DÉVELOPPER NOS ACTIVITÉS MOBILITÉ & SERVICES WEB TRANSACTIONNELS

Worldline a pour ambition d'aider ses clients à relever leurs défis et à digitaliser rapidement leurs activités, afin d'améliorer l'expérience de leurs utilisateurs finaux, élargir leurs horizons commerciaux et réduire les coûts d'exploitation.

En 2019, une augmentation a été constatée sur l'ensemble de notre portefeuille d'offres. Dans les transports, nous avons enregistré une croissance à deux chiffres de la billetterie électronique grâce à notre double expertise dans les solutions de paiement et de transport. Nous avons étendu notre solution *WL Tap 2 Use*, en offrant l'achat de billets par la technologie de *l'Open Payment* ou via les options *Account-Based Ticketing* (billetterie liée à un compte), et *Mobility Account* (compte de mobilité), afin que les passagers puissent utiliser leurs cartes de paiement sans contact et leurs smartphones comme billets. En plus d'améliorer l'expérience du voyageur, cette solution transformationnelle englobe les concepts de mobilité de nouvelle génération tels que le *MaaS (Mobility as a Service)* et les parking relais, augmente l'utilisation des transports publics, réduit les coûts d'exploitation et favorise le développement de solutions de transport plus durables.

Dans le secteur financier, les volumes pour *WL Contact*, notre offre nativement conçue dans le Cloud pour les centres de contact, ont augmenté. En 2020, en nous appuyant sur les atouts considérables de Worldline au niveau de la réglementation européenne sur les services de paiement (DSP2), nous lancerons une solution innovante de paiement B2B pour la gestion des processus de facturation.

La réglementation jouant un rôle de plus en plus important dans les activités de nos clients, les *Services Numériques de Confiance (WL Trusted Digitization)*, autre expertise clé de Worldline, est un moteur de croissance dans de nombreux secteurs et régions. En 2019, nous avons aidé l'inspection fiscale lituanienne à tracer les produits du tabac conformément aux réglementations européennes visant à réduire la fraude et à empêcher l'accès des mineurs au tabac. En France, nous permettons aux autorités de verser des prestations sociales aux personnes défavorisées et de suivre les délinquants en probation grâce à des bracelets électroniques. Nous étendons notre expertise en matière de suivi et de traçabilité à d'autres domaines pour lutter contre la fraude et la contrefaçon. En la matière, 2019 a été l'année du déploiement de la directive européenne sur les produits du tabac et Worldline a permis à une partie importante de l'industrie de se conformer à cette législation. Worldline est à la pointe de la convergence des technologies de l'information avec les technologies opérationnelles. Nos dernières solutions d'IoT Industriel (IIoT) aident les fabricants à adopter la transformation numérique et étendent l'expertise de Worldline à des marchés porteurs.



«
GRÂCE À NOTRE SOLIDE PORTEFEUILLE D'OFFRES REPRODUCTIBLES, NOUS ÉTENDONS LES CAPACITÉS DE WORLDLINE À DE NOUVEAUX DOMAINES ET À DE NOUVELLES ZONES GÉOGRAPHIQUES.

» **CLAUDE FRANCE**

Directrice de la Ligne de Services Mobilité & e-Transactional Services (MeTS)



CONNECTIVITÉ SÉCURISÉE POUR LES INSTALLATIONS INDUSTRIELLES

Avec la convergence des technologies informatiques et opérationnelles, la transformation numérique atteint le domaine industriel. Fort de son expertise dans le traitement des paiements, le contrôle d'accès et la sécurité, Worldline aide le secteur industriel à s'adapter en toute sécurité à la nouvelle réalité des communications de machine à machine et de l'automatisation complète. En 2019, nous avons déployé *WL Digital Doorman*, notre solution d'IoT Industriel (IIoT) dans l'usine Siemens de Congleton au Royaume-Uni. Cette plateforme de pointe assure une gestion de l'accès aux machines totalement sécurisée et transparente pour les fournisseurs et le personnel de service. Le contrat de service s'étend sur une période de cinq ans et pourrait être proposé à 20 autres sites Siemens au Royaume-Uni.

HAUSSE FULGURANTE DE LA BILLETTERIE DÉMATÉRIALISÉE POUR LES TRANSPORTS

Un nombre croissant de villes et d'opérateurs de transport adoptent nos solutions d'achats de billets par la technologie de *l'Open Payment* ou via un compte *Account-Based Ticketing* dans leurs services de transport public. En 2019, en Île-de-France, Worldline a livré une solution de billet dans le smartphone pour la carte de transport Navigo, faisant entrer la billetterie à Paris dans l'ère numérique. En partenariat avec Rambus, nous avons offert *@Station* aux voyageurs ferroviaires du Royaume-Uni, une expérience fiable et pratique de billetterie intelligente. En Allemagne, nous collaborons avec la Hamburger Hochbahn AG pour fournir des services de billetterie sécurisés. Les solutions de billets dématérialisés et les comptes de mobilité personnels de Worldline suppriment l'encaissement en numéraire des billets, ce qui simplifie le voyage pour les passagers, rend le transport plus rentable pour les opérateurs et ouvre la voie à des systèmes de transport multimodaux moins polluants et plus efficaces sur le plan énergétique.

En 2019, le volume d'utilisation de notre service de billetterie intelligente a triplé à Dijon, première ville française en 2018 à mettre en œuvre notre solution *WL Tap 2 Use* qui couvre désormais les tramways, les bus et le stationnement. Nous prévoyons pour 2020 un taux d'adoption élevé de notre solution *WL Tap 2 Use* et de nos offres de dématérialisation des tickets de transport, avec des contrats signés en 2019 pour un certain nombre de villes et de régions de France. 2020 a aussi démarré très fort avec le lancement des projets *Sytral* en janvier pour déployer *l'Open Payment* à Lyon et dans les villes avoisinantes au premier trimestre 2021. Après une activité commerciale intense en 2019, nous devrions également voir des avancées en Amérique latine en 2020.

UNE NOUVELLE ÈRE DANS LA RELATION CLIENT

WL Contact est en train de devenir un outil clé permettant aux banques, aux compagnies d'assurance et à d'autres entreprises de réinventer leurs relations client et de profiter des possibilités de la banque en ligne. Notre solution pour les centres de contact basée sur le Cloud permet à nos clients d'être facilement accessibles pour leurs propres clients existants ou potentiels, quel que soit le canal qu'ils utilisent. La solution omnicanale démontre de plus en plus la puissance de l'intelligence artificielle (IA), par exemple dans des services tels que les *chatbots* et les *voicebots*. En 2019, Worldline a reçu le prix de Meilleur partenaire de la part de Nuance Communications pour son utilisation de solutions basées sur l'IA dans WL Contact, notamment la reconnaissance des émotions et les messages de bienvenue personnalisés pour les appelants.



En tant que leader sur le marché des solutions d'engagement client basées sur l'intelligence artificielle, Nuance collabore avec des partenaires stratégiques afin d'apporter ses solutions au plus grand nombre d'entreprises, fournir des solutions omnicanales et répondre aux besoins évolutifs des entreprises modernes d'aujourd'hui. Nous sommes heureux de reconnaître Worldline comme notre partenaire de l'année pour la France. L'équipe Worldline a fait une promotion exceptionnelle des solutions de *Call Steering*, de biométrie vocale et d'engagement numérique. Ensemble, nous avons fourni une solution d'IA puissante à de nombreuses organisations en France et à l'international.

SCOTT WICKWARE
VP, Entreprise EMEA chez Nuance



Île-de-France Mobilités souhaite faciliter la vie des millions de franciliens et touristes qui utilisent les transports en commun en Île-de-France, grâce à des services billettiques parmi les plus modernes au monde. Nous avons ainsi fait le choix d'une solution technique à la fois innovante mais aussi éprouvée ailleurs en France et dans le monde dans d'autres secteurs, comme les transactions bancaires, et d'en confier la mise en place à des acteurs de premier plan du secteur.

LAURENT PROBST
Directeur Général
d'Île-de-France Mobilités



COLLABORATEURS



CULTIVER LE POTENTIEL DES WORLDLINERS

Worldline est l'une des entreprises à la croissance la plus rapide dans l'une des industries parmi les plus dynamiques au monde et en forte consolidation. Depuis notre introduction en Bourse en 2014, quelque 7 200 nouveaux collègues nous ont rejoints, portant notre effectif total à plus de 12 000 collaborateurs talentueux dans 30 pays. Nombre de ces personnes ont rejoint Worldline en raison de notre rôle dans la consolidation du secteur, notamment à travers l'intégration réussie de SIX Payment Services.

Le bien-être de nos collaborateurs est la clé de notre avenir. En tant qu'employeur responsable, nous sommes fiers de fournir un environnement favorable, stimulant et diversifié, afin d'attirer, de retenir et de récompenser les personnes les plus talentueuses dans notre domaine. Construire une culture fondée sur la responsabilité, la durabilité et des valeurs fermement ancrées signifie que nous pouvons remplir notre vocation de consolidateur en Europe et être un leader efficace dans notre secteur.

L'engagement de Worldline à développer le potentiel de ses collaborateurs est inégalé dans le secteur des paiements. Il nous positionne pour un nouveau chapitre de croissance après une année au cours de laquelle nous sommes devenus une entreprise totalement indépendante d'Atos. En tant que leader reconnu dans notre secteur et en matière de RSE, nous sommes devenus un employeur de choix pour les jeunes talents et experts.



IL EST DE LA RESPONSABILITÉ DE CHACUN CHEZ WORLDLINE DE PROMOUVOIR LES VALEURS QUE LA SOCIÉTÉ ATTEND DU LEADER DU SECTEUR.

OLIVIER BURGER
Directeur des Ressources Humaines

PROGRÈS RÉALISÉS EN 2019

UNE MARQUE EMPLOYEUR RENFORCÉE

Nous avons recruté 1 800 personnes en 2019, dont 53 % de nos nouveaux collaborateurs au niveau junior. Notre succès en tant que recruteur reflète l'attractivité croissante de notre marque employeur, en particulier sur les médias sociaux.

UNE SATISFACTION ACCRUE DES COLLABORATEURS

Worldline a augmenté de 4 points son score dans l'indice *Great Place To Work*®. Le score de l'indice de confiance (Trust Index) est passé en 2019 de 59 % à 63 %, dépassant notre objectif TRUST 2020 de 60 %. Deux entités de Worldline ont été qualifiées de *Great Place To Work*®.

DES PROGRÈS EN MATIÈRE DE PARITÉ FEMMES-HOMMES

Worldline a offert davantage d'opportunités aux femmes et a réduit l'écart de rémunération entre les genres. En France, l'égalité salariale à poste égal atteint 88 % (avec un objectif à 100 %), contre une moyenne de 83 % dans le secteur.

LE DÉVELOPPEMENT DE NOS COLLABORATEURS

En 2019, 83,4 % des collaborateurs de Worldline ont reçu une évaluation individuelle de leurs performances, (avec un objectif à 100 %). Nous renforçons également notre Communauté d'Experts et accordons aux experts talentueux le même niveau de soutien

et d'attention que celui dont bénéficient les managers de Worldline.

L'ANCRAGE DES VALEURS DE WORLDLINE

Nous avons lancé une grande initiative à l'échelle de l'entreprise pour examiner la raison d'être des activités de Worldline et notre création de valeur à long terme pour toutes nos parties prenantes. À cette occasion, nous avons ancré les valeurs que nous partageons et les comportements que nous attendons au sein de Worldline.



ÊTRE UN EMPLOYEUR RESPONSABLE EN RÉVÉLANT LE POTENTIEL DE NOS COLLABORATEURS

Dans le secteur de Worldline, avoir des collaborateurs qualifiés et compétents ainsi qu'une diversité culturelle représentent un facteur clé de performance et de succès pour l'entreprise. Worldline doit ainsi être en mesure d'attirer, de recruter, de faire évoluer et de fidéliser des collaborateurs capables de fournir l'expertise nécessaire pour répondre aux besoins de ses clients.



RISQUES

- Formation et développement du capital humain
- Bien-être des collaborateurs au travail
- Recrutement et fidélisation des talents et experts

OPPORTUNITÉS

- Engagement des collaborateurs
- Évolution de carrière des collaborateurs
- Environnement collaboratif et être un employeur responsable en misant sur le bien-être au travail



CITATIONS MARQUE EMPLOYEUR 2019



Certification *Great Place To Work*®
en Argentine et en Pologne



Nomination "Meilleure entreprise recruteuse"
par le journal *Le Figaro* en France



Certification Top employer
en Belgique, Allemagne et en Pologne



Label "Happy Trainees"
en France



Citation liée à l'équité dans l'emploi dans le magazine *Focus Money* en Allemagne

NOS COLLABORATEURS AU CŒUR DE NOTRE STRATÉGIE

Dans les secteurs compétitifs et hautement qualifiés dans lesquels Worldline opère, la satisfaction et la motivation de nos collaborateurs sont essentielles. Ce faisant, nous sommes en mesure d'attirer, de développer, de retenir et de motiver les meilleurs talents qui participeront à la construction et à la croissance de Worldline. C'est pourquoi notre principale ambition est la satisfaction de nos collaborateurs. Pour atteindre cet objectif, nous avons identifié trois risques importants à adresser tout en tirant parti des opportunités qui peuvent en découler.



12 000
WORLDLINERS



WORLDLINE, UN EMPLOYEUR DE PREMIER CHOIX

Pour attirer et retenir les meilleurs talents, nous promovons en permanence notre marque employeur et mettons l'accent sur l'intégration, le développement de carrière et la mobilité des personnes grâce à plusieurs programmes. En parallèle, nous encourageons le dialogue social par l'intermédiaire des Comités d'entreprise (CE) - partie prenante clé pour promouvoir des conditions de travail adaptées et de qualité (comme le télétravail).

En 2019, le Groupe Worldline a renforcé le dialogue avec ses CE en ayant son propre représentant du personnel au niveau du Conseil d'administration à la suite de la séparation du groupe Atos. Nous avons également lancé le processus de création d'un CE européen unique pour couvrir les 17 pays européens où le Groupe est présent, afin d'ouvrir le dialogue social à plus de 80 % de l'ensemble des collaborateurs de Worldline.

RISQUES COLLABORATEURS

BIEN-ÊTRE DES COLLABORATEURS AU TRAVAIL

La capacité de la Société à favoriser un environnement de travail propice au bien-être est essentielle pour que Worldline réalise son ambition d'être une entreprise où il fait bon travailler (*Great Place To Work*®) et ainsi d'établir des équipes stables et performantes qui s'engagent à répondre aux besoins des clients. De plus, elle permet à la Société de bâtir une marque forte, capable d'attirer les meilleurs talents sur le marché.

🔗 Se référer à ce document, pages 46-47 et au Document d'Enregistrement Universel 2019 de Worldline, Section D.3.2.

RECRUTEMENT ET FIDÉLISATION DES TALENTS

Dans le secteur en constante évolution dans lequel Worldline opère, avoir un large éventail de compétences et de capital intellectuel est clé. Worldline doit attirer et retenir des talents capables de fournir l'expertise nécessaire pour répondre aux enjeux de ses clients.

🔗 Se référer à ce document, pages 44-45 et au Document d'Enregistrement Universel 2019 de Worldline, Section D.3.3 et F.

FORMATION ET DÉVELOPPEMENT DU CAPITAL HUMAIN

La qualification des collaborateurs et la formation continue sont essentielles pour s'adapter aux changements technologiques du secteur d'activité. Worldline doit s'assurer que ses collaborateurs ont les compétences adéquates pour répondre à l'évolution de la demande et rester un leader de son secteur.

🔗 Se référer à ce document, page 45 et au Document d'Enregistrement Universel 2019 de Worldline, Section D.3.4 et F.



63%
des salariés satisfaits selon l'indice de confiance moyen de l'enquête *Great Place To Work*®

2

entités légales certifiées *Best Place To Work*® (avec un indice de confiance supérieur à 70/100)



1 800 recrutements
53% recrutements juniors

6,9 années

d'ancienneté moyenne chez Worldline



89,5%
des collaborateurs satisfaits des formations dispensées par Worldline

332

experts internationaux de haut niveau (membres de la Communauté d'Experts Worldline)



DÉCOUVREZ NOTRE EXPÉRIENCE D'APPRENTISSAGE !

À travers nos formations, nos programmes de développement et nos événements, nous investissons continuellement dans l'expertise, l'agilité et la créativité de nos collaborateurs afin d'accroître à la fois leur épanouissement et les performances de l'entreprise.



DES PROGRAMMES DE FORMATION ET DÉVELOPPEMENT POUR ASSURER À NOS COLLABORATEURS DES PROJETS DE CARRIÈRE SUR-MESURE

Programme de carrière individuel, Programme *Internal First*, Mobilité internationale, Communauté des Experts, *Sales Academy*, Programme *Lead !*, Certification Paiement, etc.



DES PROGRAMMES DES TALENTS POUR LES COLLABORATEURS LES PLUS PERFORMANTS OU AYANT UNE EXPERTISE ESSENTIELLE

Launch (anciennement *Worldline Junior Group*), *FUEL* pour les leaders émergents, *Gold for Business Leaders*, *Gold for Technology Leaders*.

La possibilité qui m'a été donnée de participer au programme FUEL a été une expérience unique. Travailler et partager avec un grand nombre de talents aux professions différentes partout dans le monde m'a ouverte à un nouveau mode de pensée et d'interaction.

» LOUISE ANDERSSON

Responsable Marketing Global et Marketing Worldline Nordic



DES ÉVÉNEMENTS INTERNES POUR FAVORISER UNE CULTURE DE PARTAGE ET D'APPRENTISSAGE DANS UN ENVIRONNEMENT STIMULANT

Événement des forces de vente, *TechForum*, *Career Days*, *Learning Days*, *Hacky Days*, Hackathon, Programmes de mentorat et de mentorat inversé.



BIEN-ÊTRE ET INCLUSION : LES PRINCIPAUX MOTEURS DE NOTRE PERFORMANCE

ÊTRE UNE ENTREPRISE OÙ IL FAIT BON TRAVAILLER

Favoriser le bien-être et l'inclusion n'est pas seulement un choix éthique : il est primordial pour Worldline que ses collaborateurs se sentent responsabilisés et encouragés à donner le meilleur d'eux-mêmes dans l'environnement de travail le plus accueillant. Chez Worldline, nous sommes convaincus que c'est la qualité et l'engagement de nos collaborateurs qui nous permettent d'innover et de créer de la valeur pour la société. C'est pourquoi nous nous efforçons de devenir une entreprise *Great Place To Work*® et que nous nous engageons à fournir un environnement de travail sécurisé et sans discrimination.



« Je suis fière du sentiment de bien-être au travail de nos collaborateurs en Argentine, qui est le fruit d'un travail quotidien de la part des managers pour favoriser un état d'esprit positif. Au cours des 20 dernières années, j'ai eu moi-même l'occasion d'assumer différents rôles, en construisant ainsi ma carrière dans un environnement stimulant.

MARIA LAURA DUEK
Responsable du processus et de la méthodologie MeTS Services Worldline Argentine

EN 2019, L'INDICE DE CONFIANCE DU GPTW A ATTEINT 63 % (+ 4 POINTS VS 2018), RÉALISANT NOTRE OBJECTIF TRUST 2020 DE 60 %



NOTRE PROGRAMME WELLBEING@WORLDLINE

À cette fin, Worldline a lancé en 2015 son programme *Wellbeing@Worldline* coconstruit avec les collaborateurs de Worldline et soutenu par la Direction. L'objectif de ce programme est double :

- innover et maintenir les conditions propices pour attirer, intégrer, développer et retenir chaque collaborateur, quels que soient son profil, son parcours et ses expériences ;
- fournir des environnements et des conditions de travail favorables.

Afin d'améliorer de manière continue sa culture du bien-être et de l'inclusion, et d'assurer le suivi des progrès réalisés, Worldline effectue avec tous ses collaborateurs une enquête de satisfaction annuelle qui est gérée par l'institut indépendant *Great Place To Work*® (GPTW). Cette enquête donne une vue détaillée des attentes des collaborateurs et des axes d'amélioration qu'ils souhaiteraient voir aborder par l'entreprise.



VALORISER ET RESPONSABILISER TOUS LES COLLABORATEURS SANS DISCRIMINATION

NOTRE PROGRAMME D'INCLUSION ET D'ÉGALITÉ DES GENRES

Worldline s'efforce de maintenir la diversité au sein de ses effectifs et d'encourager un esprit d'intégration. À cette fin, nous avons déployé des actions spécifiques pour faire en sorte que toutes les formes de diversité soient représentées dans le Groupe : diversité des genres, culturelle, intergénérationnelle ou liée aux handicaps. Worldline s'engage à lutter contre toutes les formes de discrimination et à promouvoir des comportements équitables et éthiques parmi ses collaborateurs.

MISE EN ŒUVRE DU PROGRAMME GENDER EQUITY (PARITÉ FEMMES-HOMMES)

Bien que les domaines de l'informatique et de l'ingénierie attirent surtout les hommes, Worldline emploie 31% de femmes dans le monde et s'efforce constamment d'améliorer cette proportion. En 2019, 6 des 13 membres du Conseil d'administration étaient des femmes. Worldline a identifié de nouvelles actions qui permettront de renforcer la représentation des femmes à tous les niveaux. Le Comité de pilotage dédié à ce programme a établi un top 20 de recommandations sur la parité qui s'articulent autour de trois axes : "Attraction des femmes", "Promotion et évolution des femmes" et "Rétention des femmes". Ces axes sont accompagnés, au niveau mondial et local, par les équipes Ressources humaines, chargées de formaliser, promouvoir et déployer dans toutes les régions de Worldline, les règles et actions adaptées pour garantir une égalité de traitement exemplaire entre hommes et femmes.

« En tant que membre de la Communauté d'experts depuis 2016, j'ai pu partager des idées et des expériences avec mes pairs, développant ainsi mes compétences pour à mon tour mentorer d'autres experts. Je me réjouis de voir un nombre croissant de femmes rejoindre les programmes Expert car je pense que c'est le meilleur moyen de contribuer à l'égalité des genres.

» DALILA HATTAB

Adjointe à la Gouvernance des Experts Worldline France,
Membre de la Communauté des Experts et Responsable du programme FS Lab



OBJECTIF TRUST 2020 réduire à 0

l'écart entre les 23% de femmes occupant des postes managériaux et les 31% de femmes dans l'effectif (vs 6,9 points en 2019).

ATTRACTION DES FEMMES

Ce pilier vise à fournir des leviers concrets pour mieux attirer les talents féminins et masculins et renforcer la diversité des profils recrutés par Worldline. Les recommandations consistent notamment à garantir une représentation égale dans tous les événements externes, notamment avec les écoles informatiques partenaires, ou dans la communication d'entreprise. Par ailleurs, en 2019, 50 descriptions de poste ont été revues pour être plus inclusives, plus équitables en termes d'égalité des genres et pour augmenter le nombre de candidates susceptibles de se sentir concernées. Ceci a été réalisé grâce à Textio, la plateforme d'écriture augmentée.

PROMOTION ET ÉVOLUTION DES FEMMES

Ce pilier a été conçu pour offrir des opportunités d'évolution qui respectent les principes de diversité de Worldline et permettre au Groupe de donner à tous ses collaborateurs, femmes et hommes, une chance égale de réaliser leur plein potentiel. À ce titre, Worldline déploie des formations encourageant le leadership des femmes et des hommes. L'une des principales réalisations de 2019 a été l'amélioration significative de la représentation des femmes dans les programmes Talents et Experts ainsi que dans les plans de succession.

RÉTENTION DES FEMMES

Ce pilier a pour objectif de mieux retenir les femmes et les hommes de Worldline. Pour limiter l'attrition des effectifs, il est essentiel que Worldline déploie des processus RH neutres qui sécuriseront les collaborateurs tout au long de leur parcours chez Worldline. C'est pourquoi les critères d'équité hommes-femmes ont été pleinement intégrés dans les processus RH annuels, notamment lors des revues du personnel et des salaires. Ainsi, l'indice d'équité entre les genres des entités Worldline et equensWorldline en France a atteint un score de 88/100, ce qui est largement supérieur au minimum légal et à la moyenne nationale.

ÉTHIQUE ET CHAÎNE DE VALEUR



DES CHANGEMENTS POSITIFS DANS LA CHAÎNE DE VALEUR

Pour garantir la confiance de nos parties prenantes lors du traitement des transactions financières et des données sensibles, la promotion de l'éthique des affaires est une exigence absolue pour Worldline. Nous avons une tolérance zéro pour les comportements contraires à l'éthique, que ce soit au sein de notre Groupe ou dans notre chaîne d'approvisionnement. Dans le domaine de la protection des données, en 2019, notre attention s'est déplacée de la mise en œuvre du Règlement Général de l'UE sur la Protection des Données (RGPD) vers les moyens à mettre en œuvre pour garantir que la conformité fait partie intégrante de la vie quotidienne chez Worldline et dans toute la chaîne de valeur.

Maintenant que nous sommes un acteur indépendant, nous pouvons nouer des partenariats directs avec nos fournisseurs et partenaires. En 2019, nous avons renforcé notre dialogue avec les principaux fournisseurs pour nous assurer qu'ils partagent notre engagement en matière d'éthique, de conformité et de durabilité, et pour suivre leurs progrès dans ces domaines. La sortie de Worldline du périmètre de consolidation d'Atos a eu des conséquences importantes pour notre gouvernance et pour les relations avec notre chaîne de valeur. Fin 2019, nous avons mis en place nos propres processus financiers, nos propres équipes d'audit interne, et notre organisation en matière de qualité, de sécurité, de risques et de conformité a commencé à fonctionner de manière totalement autonome.

En outre, en tant qu'acteur responsable au sein des communautés locales dans lesquelles nous opérons, nous reconnaissons que l'impact de nos activités va au-delà du monde des affaires. Nous saluons et encourageons donc les collaborateurs de Worldline qui participent à un nombre important d'initiatives sociales de proximité, et font ainsi une réelle différence pour les communautés locales, contribuant alors au sentiment de fierté de tous ceux qui travaillent dans le Groupe.



“ WORLDLINE SE CONFORME AUX EXIGENCES LES PLUS STRICTES EN MATIÈRE D'ÉTHIQUE, DE SÉCURITÉ ET DE PROTECTION DES DONNÉES, ET S'ENGAGE À RELEVER LES NORMES TOUT AU LONG DE LA CHAÎNE DE VALEUR. ”

” CHRISTOPHE DUQUENNE
Directeur Technique et
Directeur des Opérations

PROGRÈS RÉALISÉS EN 2019

DES SYSTÈMES PLUS ADAPTÉS À NOTRE STATUT DE *PURE PLAYER*

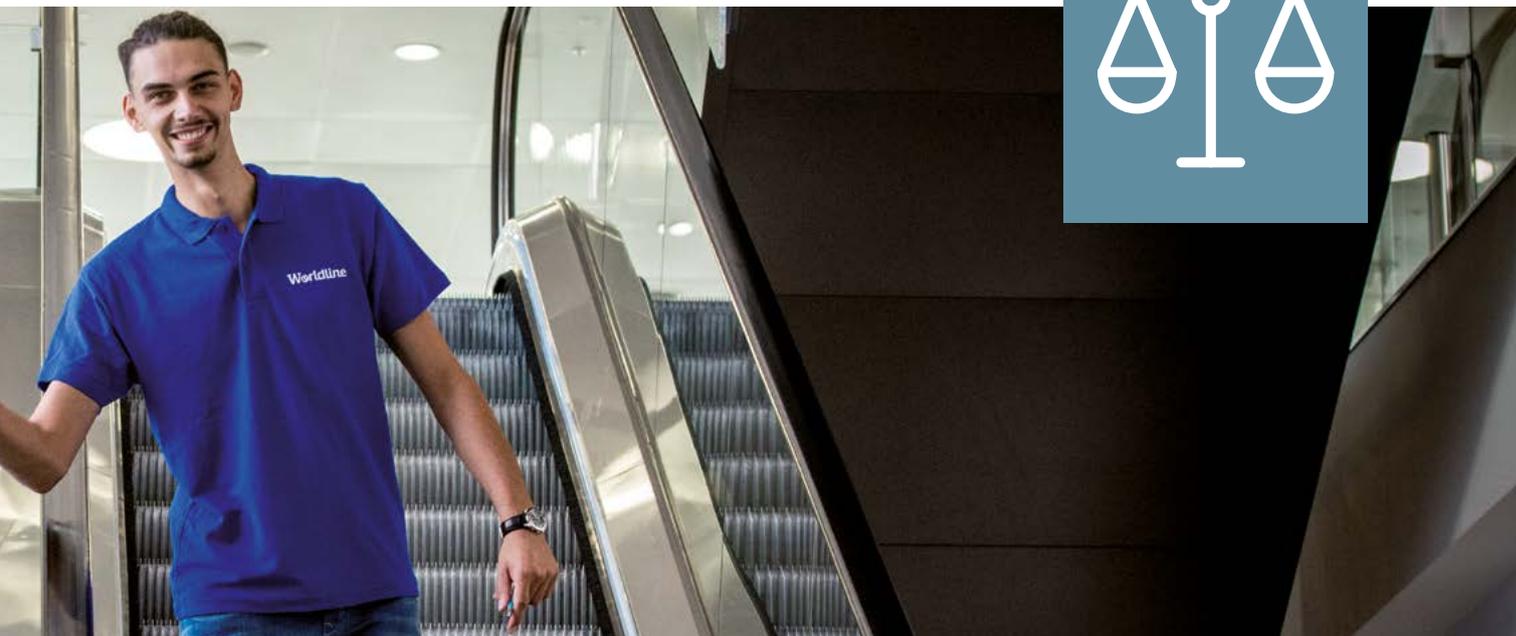
Nous avons développé et déployé nos propres systèmes de management de la sécurité, de la qualité et des données, afin de maintenir des niveaux élevés de sécurité et de conformité. En conséquence, nos systèmes, politiques et processus opérationnels reflètent désormais mieux nos besoins spécifiques en tant qu'acteur *pure player* des paiements et des transactions numériques.

DÉVELOPPEMENT DE NOTRE APPROCHE EN MATIÈRE D'APPROVISIONNEMENT DURABLE

Être un acteur indépendant nous donne l'opportunité de renforcer nos relations avec nos principaux fournisseurs, notamment en développant notre propre plateforme de gestion des achats afin d'être en mesure de mieux interagir avec nos fournisseurs et travailler à l'amélioration de leur performance RSE.

COCONSTRUCTION DE NOUVELLES NORMES EN MATIÈRE DE PROTECTION DES DONNÉES

En 2019, Worldline a adopté l'utilisation de clauses contractuelles types pour le traitement des transferts de données entre les pays de l'UE et les pays tiers, conformément au RGPD. Nous collaborons également avec les régulateurs pour construire de nouveaux systèmes de référence de certification, par exemple concernant l'hébergement des données personnelles de santé.



GARANTIR L'ÉTHIQUE DES AFFAIRES AU SEIN DE NOTRE CHAÎNE DE VALEUR

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

Niveau obtenu à la suite de l'évaluation par EcoVadis

Part des fournisseurs évalués par EcoVadis avec un score inférieur à 40 qui sont encouragés par Worldline à avoir un plan d'action pour remédier aux difficultés identifiées



RISQUES

- Respect des lois et des réglementations
- Corruption et pots-de-vin
- Achats responsables et devoir de vigilance dans la chaîne de valeur

OPPORTUNITÉS

- Excellence opérationnelle
- Mécanismes de contrôle interne et juridique
- Confiance et conformité tout au long de la chaîne de valeur

LA NOUVELLE GOUVERNANCE DE WORLDLINE EN MATIÈRE DE CONFORMITÉ

En 2019, Worldline est devenue une entité indépendante du groupe Atos, en créant sa propre gouvernance, des politiques et des procédures personnalisées pour faire face aux risques spécifiques de Worldline : corruption, non-respect de la réglementation, concurrence déloyale, etc. La fonction de Conformité repose sur les deux piliers suivants :

- la Conformité réglementaire, qui consiste à s'assurer que l'activité est menée dans le respect des paramètres juridiques, et
- la Conformité opérationnelle, qui met l'accent sur les normes commerciales généralement acceptées et sur le respect de nos propres politiques.

L'indépendance de la fonction de Conformité du Groupe est assurée par un double lien hiérarchique avec le Comité d'audit du Groupe et avec le Directeur Général Délégué.

GARANTIR L'INTÉGRITÉ DE NOTRE ÉCOSYSTÈME

En tant qu'entreprise signataire du Pacte mondial des Nations Unies et opérant sur des marchés hautement réglementés, Worldline a pour priorité essentielle de mener ses activités de manière éthique, respectueuse, équitable et sûre dans tout son écosystème. Cela implique de pouvoir partager, grâce à nos relations de confiance, nos normes éthiques élevées avec nos collaborateurs, fournisseurs, partenaires et clients, tout au long de la chaîne de valeur. Pour y parvenir, nous avons identifié trois risques importants liés à l'éthique et à la chaîne de valeur.

« Le maintien d'un haut niveau de conformité est considéré comme un avantage concurrentiel vis-à-vis des clients, des collaborateurs et des partenaires potentiels. La gestion de la conformité, qui fait partie des devoirs de Worldline à l'égard de son écosystème, vise à accroître la confiance et l'intégrité.



« CATHERINE BIOUL
Directrice et coordinatrice de la Conformité

RISQUES ÉTHIQUE ET CHAÎNE DE VALEUR

RESPECT DES LOIS ET DES RÉGLEMENTATIONS

Dans un contexte de réglementations changeantes, Worldline fait face à des défis d'éthique et de conformité dans toutes ses régions géographiques. Worldline doit s'assurer de sa conformité totale aux lois applicables tout au long de sa chaîne de valeur, notamment auprès de ses fournisseurs.

🔍 Se référer à ce document, pages 49-51 et au Document d'Enregistrement Universel 2019 de Worldline, Section D.4.2 et F.

CORRUPTION ET POTS-DE-VIN

Garantir l'éthique des affaires au sein de la chaîne de valeur est essentielle non seulement pour protéger la réputation de Worldline (ses technologies pouvant être utilisées pour faciliter la fraude) et pour éviter que la Société ne fasse l'objet de poursuites judiciaires, mais elle est également cruciale pour répondre aux attentes des parties prenantes, en particulier celles des citoyens et communautés.

🔍 Se référer à ce document, pages 49-51 et au Document d'Enregistrement Universel 2019 de Worldline, Section D.4.3 et F.

ACHATS RESPONSABLES ET DEVOIR DE VIGILANCE DANS LA CHAÎNE DE VALEUR

La capacité de Worldline à collaborer avec ses fournisseurs et ses sous-traitants afin de promouvoir les valeurs et normes RSE qu'il défend est essentielle pour éviter tout comportement contraire à l'éthique dans la chaîne de valeur et pour respecter les obligations légales de la Société (devoir de vigilance).

🔍 Se référer à ce document, pages 49-51 et au Document d'Enregistrement Universel 2019 de Worldline, Section D.4.4 et F.

95%

des collaborateurs de Worldline ont suivi en 2019 la formation sur le *Code d'éthique*

85%

des collaborateurs de Worldline ont suivi la formation sur la protection des données



Les managers et les collaborateurs de Worldline travaillant sur des sujets sensibles doivent suivre le cours obligatoire de formation en ligne sur la lutte contre la corruption des Nations Unies

Tous les deux ans



250

fournisseurs stratégiques identifiés sur un total de 4 000 fournisseurs

79%

des dépenses totales effectuées avec des fournisseurs locaux en 2019



113

fournisseurs stratégiques évalués par EcoVadis en 2019

NOTRE STRATÉGIE EN MATIÈRE D'ACHATS RESPONSABLES

L'ambition de Worldline est d'améliorer les pratiques RSE de ses fournisseurs, afin de garantir l'intégrité de sa chaîne d'approvisionnement, notamment grâce à son programme d'achats responsables et à ses quatre axes stratégiques :

- intégrer la durabilité au cœur des processus d'approvisionnement (entre autre dans les critères de sélection) ;
- promouvoir nos engagements RSE, notamment à travers la charte BPCI à destination des partenaires commerciaux ;
- évaluer les pratiques des fournisseurs en matière de RSE, notamment par le biais de la notation EcoVadis ;
- améliorer en permanence les performances RSE des fournisseurs, en les accompagnant.



L'ÉTHIQUE ET LA CONFORMITÉ POUR TOUS AU SEIN DE L'ÉCOSYSTÈME DE WORLDLINE

L'ENGAGEMENT ET LES INITIATIVES DE WORLDLINE

AU SEIN DU GROUPE WORLDLINE

- ✓ Code d'éthique
- ✓ Évaluation et cartographie des risques extrafinanciers
- ✓ Politiques et procédures de conformité et de lutte contre la corruption
- ✓ Code de conduite pour les équipes Achats
- ✓ Formations annuelles obligatoires sur le Code d'éthique et la protection des données
- ✓ Opérations d'audit et de contrôle interne régulières

AVEC NOS PARTENAIRES COMMERCIAUX

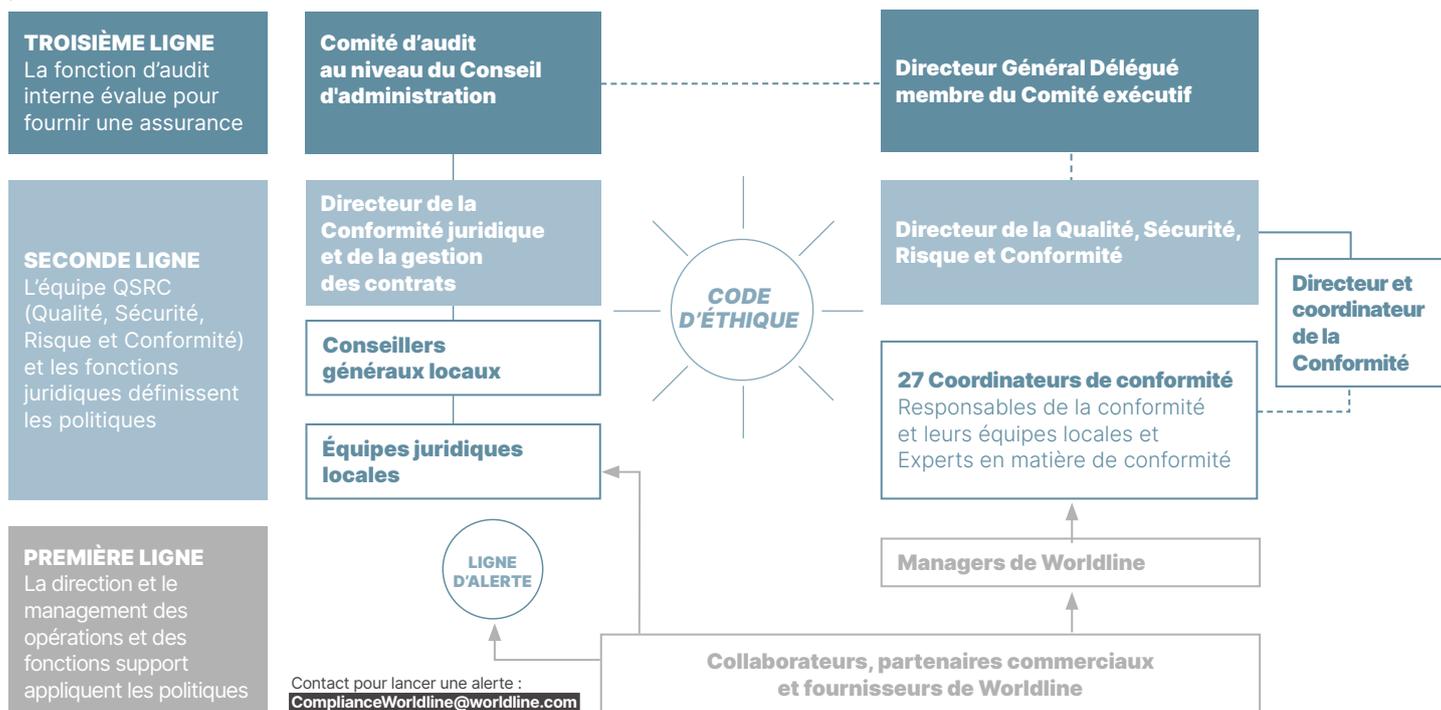
- ✓ Charte Business partner's commitment to integrity (BPCI)
- ✓ Lettre Worldline's Commitment towards the Responsible Minerals Initiative pour soutenir les efforts de l'OCDE sur la diligence raisonnable concernant la question des minerais de conflit
- ✓ Charte pour une alimentation saine et durable
- ✓ Évaluation des risques spécifiques à la chaîne d'approvisionnement
- ✓ Évaluation de la maturité RSE de nos fournisseurs grâce à la notation EcoVadis
- ✓ Création d'une clause RSE à insérer dans tous les contrats avec les fournisseurs

LE SYSTÈME D'ALERTE DE WORLDLINE

En 2019, Worldline a révisé son système d'alerte unique pour permettre à ses collaborateurs et à ses partenaires de divulguer tout comportement ou action jugés incompatibles avec les valeurs et les principes du Code d'éthique ou avec la charte d'Engagement du partenaire commercial en matière d'intégrité (BPCI), y compris les comportements liés à la corruption, au harcèlement, à la discrimination, à la santé et à la sécurité et aux questions environnementales.

L'ORGANISATION DE WORLDLINE EN MATIÈRE D'ÉTHIQUE ET DE CONFORMITÉ

Trois lignes de défense pour la conformité :



— Lien hiérarchique

- - - - - Lien fonctionnel et informatif

→ Canaux de communication liés à la conformité

CONTRIBUER AU BIEN-ÊTRE DE NOS COMMUNAUTÉS

DÉVELOPPER LE MÉCÉNAT ET LA PHILANTHROPIE DANS NOS TERRITOIRES LOCAUX

Dans le cadre de notre engagement en tant qu'entreprise responsable, nous cherchons à promouvoir le développement des territoires dans lesquels nous opérons. Pour cela, nous recrutons localement autant que possible pour créer des emplois, nous nous efforçons d'offrir des solutions qui créent de la valeur pour nos concitoyens, nous sommes vigilants sur notre empreinte écologique, et nous sommes impliqués dans un certain nombre d'associations locales et de projets de mécénat dans le but d'aider les communautés locales défavorisées. Ces initiatives sociales volontaires prennent la forme d'une participation de nos collaborateurs, de dons, de partenariats avec des universités ou de mécénats de compétences.



1,5 M€
POUR LES COMMUNAUTÉS
LOCALES EN 2019

LES INITIATIVES SOCIALES MAJEURES DE WORLDLINE

CES INITIATIVES S'ARTICULENT AUTOUR DE TROIS OBJECTIFS



ROYAUME-UNI
L'association *Railway Children* vient en aide aux enfants sans abri

PAYS-BAS
Participation à un projet avec l'Université technique d'Eindhoven

BELGIQUE
L'organisation *Breast International Group*, en récoltant des fonds pour la recherche, aide à lutter contre le cancer du sein



FRANCE
L'association *Un Rien C'est Tout* facilite les microdons et le Téléthon supporte la recherche médicale



ALLEMAGNE
Le centre familial *Monikahaus* soutient les adolescents en difficulté

SINGAPOUR
Don d'ordinateurs portables aux écoles rurales pour apprendre le codage informatique



ESPAGNE
L'événement de la *Fondation The Adecco Group* pour inclure les personnes handicapées

ARGENTINE
Fundación Sí implique les collaborateurs dans la promotion de l'inclusion sociale des secteurs les plus vulnérables d'Argentine

INDE
Le programme *Catalysts for Social Action* vise à promouvoir le bien-être des enfants et l'adoption

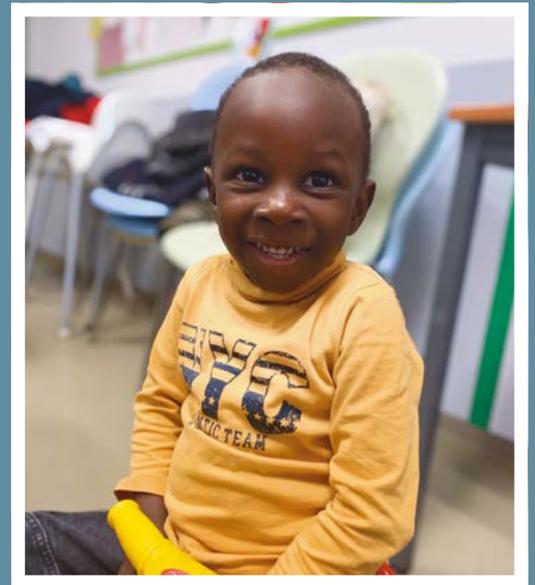




PARTENARIAT AVEC L'ASSOCIATION UN RIEN C'EST TOUT POUR PROMOUVOIR LE MICRODON

En 2019, Worldline France a officiellement lancé son partenariat de mécénat technologique avec l'association à but non lucratif *Un Rien C'est Tout*, créée en 2016, dont la mission est de promouvoir des projets de solidarité en collaboration avec des associations partenaires. Consacrés à quatre grandes causes, ils s'inscrivent parfaitement dans les grands objectifs sociétaux de Worldline : l'enfance, l'éducation, la santé et l'environnement. Worldline s'est engagé à proposer gratuitement 40 000 transactions bancaires par mois sur le site *OUI SNCF* avec la solution Worldline Sips.

En 2019, grâce à ce partenariat, *Un Rien C'est Tout* a notamment pu protéger et planter des arbres dans les forêts françaises, organiser un soutien médical et psychologique pour des enfants ayant subi de graves abus et sauver la vie d'un petit garçon. Ludovic, un garçon de 4 ans du Burkina Faso qui souffrait d'une grave déficience cardiaque, est venu en France pour être opéré grâce à l'organisation Mécénat Chirurgie Cardiaque et aux 13 000 euros récoltés par *Un Rien C'est Tout* à l'aide de la solution Worldline. Deux mois après l'opération, Ludovic est retourné chez ses parents en bonne santé et prêt pour une nouvelle vie ! Chez Worldline, nous sommes très fiers de toutes ces petites choses... qui sont tout, en fin de compte.



« Nous sommes heureux que Worldline s'engage à nos côtés, ce qui nous permet d'offrir à un plus grand nombre de personnes la possibilité de participer à la construction d'une société plus solidaire. En effet, il n'y a pas de progrès digne de ce nom, si nous ne parvenons pas à concilier l'efficacité économique et le bien-être de tous. Nous devons marcher ensemble, résolument et sans relâche, vers cet espoir.

» **CÉCILE DUFFAU**
Fondatrice de l'association *Un Rien C'est Tout*.

GRÂCE AU SEUL PARTENARIAT AVEC WORLDLINE,
URCT A PU COLLECTER EN 2019 :

206 302 € DE **159 398** DONATEURS



WORLDLINE FAIT APPEL AU SECTEUR ADAPTÉ EN BELGIQUE POUR LE RECYCLAGE DE SES TERMINAUX

Dans le cadre de notre stratégie d'achats durables, nous nous sommes engagés à faire intervenir les entreprises du secteur adapté dans nos différentes activités, notamment dans la gestion des sites et l'élimination des déchets électroniques. Le partenariat de longue date avec l'entreprise du secteur adapté *Beschermede Werkplaats Zottegem (BWZ)* en Flandre, en Belgique, reflète bien cet engagement. Son objectif est de promouvoir l'emploi des personnes souffrant de handicaps mentaux ou physiques mineurs et de les intégrer dans le monde professionnel. BWZ est chargé de la personnalisation de tous les terminaux de paiement Worldline conçus en Belgique, depuis les appareils nus jusqu'aux produits individuels finalisés qui seront expédiés dans le monde entier. BWZ s'occupe également de la réparation des terminaux endommagés, y compris le démontage et le remplacement des pièces visant à prolonger autant que possible leur durée de vie, tout en fournissant des produits efficaces et fiables.

ENVIRONNEMENT



UN LEADER DE L'ACTION CLIMATIQUE

PIERRE DECROCQ : À la suite de sa séparation d'Atos, Worldline a adapté son Système de Management Environnemental qui a été déployé début 2020. Cette indépendance nous donne une nouvelle responsabilité, celle de nous engager officiellement dans la réduction de nos émissions de CO₂. Nos objectifs de -19% en 2025 et -45% en 2035 (année de référence 2018) ont été approuvés en 2019 par l'initiative mondialement reconnue des *Science Based Targets* (SBT). Pour atteindre ces objectifs, nous nous attachons à améliorer l'éco-efficacité de nos data centres et de nos bureaux et à réduire les émissions liées à nos déplacements professionnels, tout en passant aux énergies renouvelables comme source d'électricité chaque fois que nous le pouvons.

FRÉDÉRIC PAPILLON : Nous optimisons notre réseau de data centres grâce à la virtualisation des serveurs pour réduire la quantité d'équipements physiques et d'énergie qu'ils consomment. En 2019, nous avons également lancé des initiatives visant à économiser l'électricité en surveillant la température des pièces et en utilisant des techniques de refroidissement nouvelles *Free Cooling et Free Chilling* pour nos data centres stratégiques. En outre, en collaboration avec l'équipe de R&D, nous travaillons sur l'éco-conception de nos solutions : cela implique, par exemple, de tester la consommation électrique de nos applications ou de lancer une analyse du cycle de vie d'une transaction de paiement. Nous pouvons de cette manière intégrer les préoccupations environnementales au cœur de nos activités.

PIERRE DECROCQ : En tant que première entreprise du secteur du paiement à contribuer à la neutralité carbone, nous nous engageons non seulement à réduire notre consommation énergétique, à préférer des énergies renouvelables mais aussi à compenser 100% de nos émissions résiduelles, tout en continuant à explorer d'autres solutions pour réduire notre empreinte et ainsi atteindre nos objectifs. Notre stratégie a été validée par l'obtention de la note A- pour notre première participation à l'évaluation du CDP sur le climat en 2019.



“ EN 2019, NOUS ENTRONS DANS UNE NOUVELLE ÈRE DE NOTRE ENGAGEMENT ENVIRONNEMENTAL, EN FIXANT NOS PROPRES OBJECTIFS DE RÉDUCTION DES ÉMISSIONS DE CO₂. ”

PIERRE DECROCQ
Directeur Environnement Global



“ CES NOUVEAUX OBJECTIFS ENCOURAGENT NOS ÉQUIPES OPÉRATIONNELLES À PROGRESSER EN RENFORÇANT TOUJOURS PLUS L'EFFICACITÉ ÉNERGÉTIQUE DE NOS SOLUTIONS. ”

FRÉDÉRIC PAPILLON
Directeur Production Services, en charge de la dimension environnementale des infrastructures IT

PROGRÈS RÉALISÉS EN 2019

NOUVEAU PROJET DE CERTIFICATION ISO 14001

Après l'acquisition de SIX Payment Services, nous avons lancé un projet de certification ISO 14001 de notre nouveau site à Zurich.

UNE STRATÉGIE CLIMATIQUE AMBITIEUSE

En 2019, dans le cadre de notre première soumission au questionnaire du CDP, nous avons effectué une analyse des risques et des opportunités climatiques afin de renforcer notre gouvernance sur cet enjeu. Nous avons également défini des objectifs SBT de réduction de nos émissions de CO₂ pour aligner nos objectifs avec les exigences mondiales.

RENFORCER L'ÉCO-EFFICACITÉ

Nous avons lancé un vaste programme d'éco-efficacité pour tous les bureaux et bâtiments de plus de 200 personnes et des campagnes de sensibilisation à l'environnement pour les collaborateurs de Worldline.



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

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



RISQUES

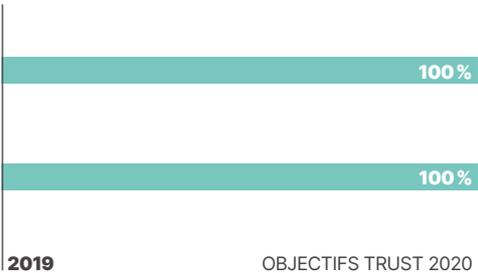
- Changement climatique
- Économie circulaire

OPPORTUNITÉS

- Produits éco-efficaces, opportunités de recyclage
- Efficacité énergétique
- Normes et initiatives internationales dans le domaine de l'environnement
- Développement de solutions durables

Taux de compensation des émissions de CO₂ induites par les data centres, les bureaux et les déplacements professionnels de Worldline

Taux de compensation des émissions de CO₂ induites par les terminaux de paiement sur tout leur cycle de vie



WORLDLINE REÇOIT UNE NOTE DE "A-" POUR SA PREMIÈRE PARTICIPATION À L'ÉVALUATION DU CDP



En 2019, Worldline a obtenu la note A- à la suite de sa première évaluation liée au questionnaire du CDP (nous étions auparavant évalués dans le cadre du groupe Atos). Le CDP est reconnu par les investisseurs comme la référence internationale en matière de transparence et d'engagement des entreprises dans la lutte contre le changement climatique. Le CDP utilise une méthodologie détaillée et indépendante pour évaluer ces entreprises, leur attribuant une note de A à D- en fonction de l'exhaustivité des informations fournies, du management des risques environnementaux et de l'application des meilleures pratiques associées au leadership environnemental, comme la fixation d'objectifs ambitieux et significatifs de réduction des émissions. Cette note élevée est une reconnaissance de la stratégie ambitieuse et des réalisations de Worldline en matière d'environnement.

ENGAGEMENT DE WORLDLINE POUR LE CLIMAT

En tant qu'acteur du secteur des TIC, une industrie de plus en plus énergivore et source d'émissions de CO₂, Worldline s'implique pleinement dans ce grand défi mondial. Nous avons défini une stratégie environnementale bas carbone cohérente avec le scénario "en-dessous des 2 degrés" engagé dans le cadre de la COP 21. Notre stratégie *Green IT* couvre également le défi de l'économie circulaire pour promouvoir l'éco-conception et le recyclage, adressant ainsi nos deux risques significatifs liés à l'environnement.

RISQUES ENVIRONNEMENTAUX

CHANGEMENT CLIMATIQUE

L'activité de Worldline de traitement de grandes quantités de données et de fabrication de terminaux de paiement contribue à la consommation d'énergie et aux émissions atmosphériques associées. La Société a la responsabilité de se fixer des objectifs ambitieux de réduction des émissions de carbone et d'utiliser des sources d'énergie renouvelables pour soutenir la lutte contre le changement climatique.

🔍 Se référer à ce document, pages 54-57 et au Document d'Enregistrement Universel 2019 de Worldline, Section D.5.2.

ÉCONOMIE CIRCULAIRE

Les ressources limitées, en particulier les matières premières rares utilisées dans les composants électriques, constituent un défi pour l'industrie numérique. Les terminaux de paiement de Worldline doivent être éco-conçus, collectés et recyclés pour limiter les déchets électroniques et favoriser l'économie circulaire.

🔍 Se référer à ce document, pages 54-57 et au Document d'Enregistrement Universel 2019 de Worldline, Section D.5.3.

ENGAGEMENTS ENVIRONNEMENTAUX DE WORLDLINE

Notre stratégie climatique porte sur l'efficacité énergétique et les émissions de CO₂ de nos data centres et de nos bureaux, ainsi que sur les émissions de CO₂ liées à nos déplacements professionnels et à nos terminaux de paiement. De plus, nous avons lancé en 2019 une analyse du cycle de vie d'une transaction de paiement pour mieux évaluer nos impacts environnementaux au-delà du seul changement climatique, grâce à une analyse multicritère, afin de mieux identifier nos leviers d'amélioration.

Le Système de Management Environnemental de Worldline, conforme à la norme ISO 14001, s'est déjà révélé pertinent, non seulement pour améliorer notre efficacité énergétique et réduire nos émissions de CO₂, mais aussi pour nous inciter à une meilleure efficacité opérationnelle avec des économies potentielles à la clé. La gouvernance environnementale globale est sous la responsabilité du P.-D.G. de Worldline.

RÉSULTATS 2019

4,95
t CO₂/M€
en 2019 vs 6,81 t CO₂/M€ en 2018



85%



1,67



90%



100%



NOS ENGAGEMENTS

Réduire chaque année notre intensité CO₂ de 2,67%, conformément à nos objectifs SBT (-19% d'ici 2025 et -45% d'ici 2035 par rapport à 2018).

Certifier ISO 14001 nos data centres stratégiques et nos bureaux de plus de 500 collaborateurs.

Obtenir un PUE (*Power Usage Effectiveness*) moyen de 1,65 d'ici 2020 pour nos data centres.

Approvisionner en énergies 100% renouvelables la consommation d'électricité du Groupe.

Continuer à compenser 100% des émissions de CO₂ résiduelles liées à nos activités (data centres, bureaux et déplacements professionnels) et des émissions de CO₂ liées au cycle de vie de nos terminaux de paiement.



UNE STRATÉGIE EN LIGNE AVEC LES RECOMMANDATIONS MONDIALES

En 2019, le Groupe d'experts intergouvernementaux sur l'évolution du climat (GIEC) s'inquiète à nouveau du retard mondial sur la réduction des émissions de Gaz à Effet de Serre (GES) par rapport à l'accord de Paris lors de la COP21. Pour limiter la hausse des températures en dessous des 2°C d'ici la fin du siècle, le GIEC recommande une réduction de 45% des émissions mondiales de GES d'ici 2030 par rapport à 2010. Face à ce constat alarmant, la société civile se mobilise et les acteurs économiques s'organisent autour d'initiatives telles que les *Science-Based Targets* (SBT), qui donnent aux entreprises des objectifs de réduction des émissions de GES conformes aux exigences de l'accord de Paris, ou le cadre international reconnu du TCFD (*Task Force on Climate-related Financial Disclosures*), qui les aide à structurer leur stratégie de lutte contre le réchauffement climatique.

LUTTE CONTRE LE CHANGEMENT CLIMATIQUE : DES PAROLES AUX ACTES

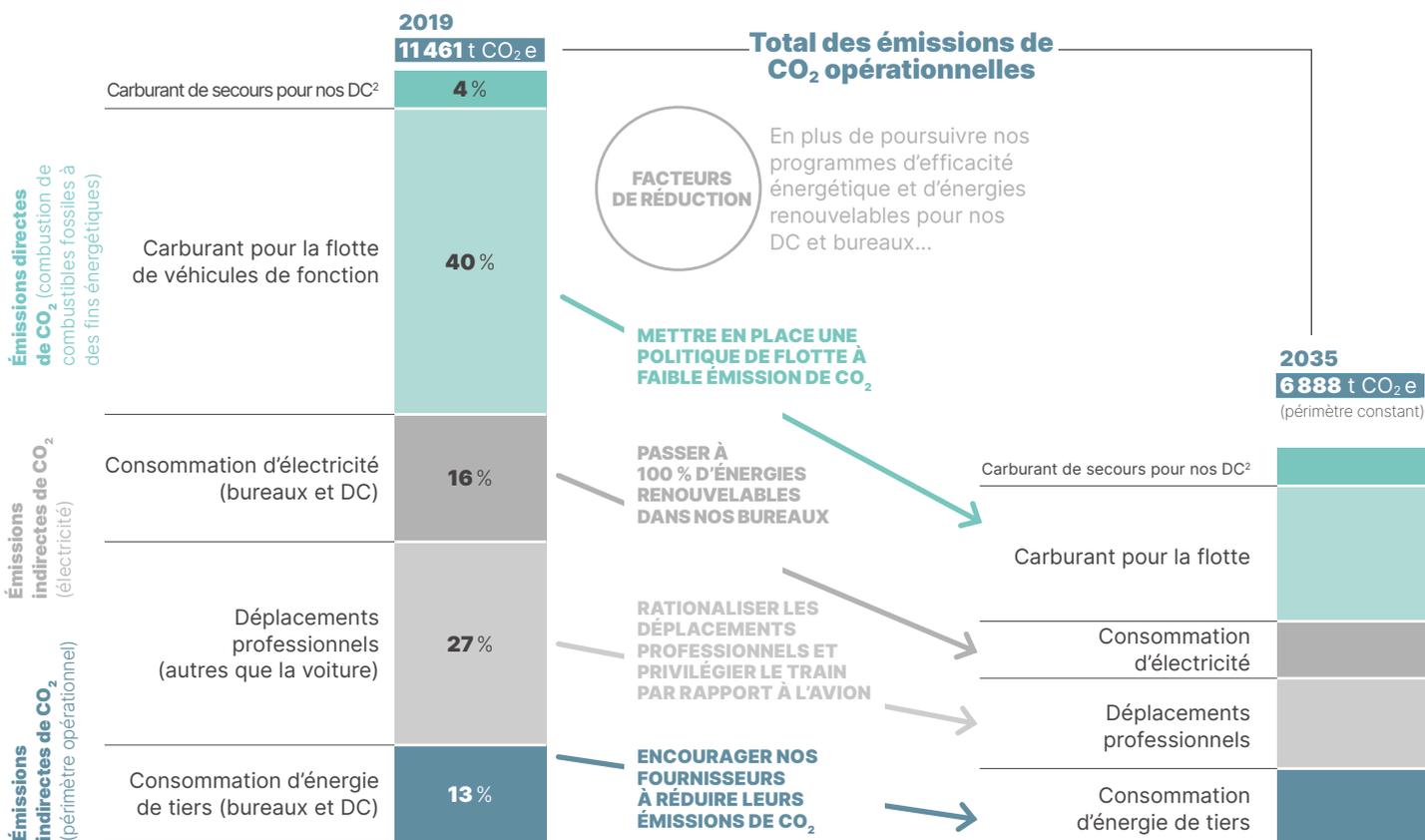
Les engagements de Worldline sont conformes à notre adhésion à la charte climatique de la Ville de Paris *Paris Action Climat* signée en 2018 (niveau Or), ainsi qu'avec notre engagement *French Business Climate Pledge* en 2019, initiative que nous avons rejointe parmi 99 entreprises françaises signataires.

QUE SIGNIFIE "ÊTRE NEUTRE EN CARBONE (CO₂)" ?

Chez Worldline, nous considérons qu'être neutre en carbone est plus une dynamique qu'un état car cela nous engage dans un projet de transformation dans lequel tous nos collaborateurs et partenaires externes nous permettront un jour d'opérer sans émissions de CO₂. À ce jour, notre première action est de réduire nos émissions de CO₂ grâce à nos programmes d'efficacité énergétique et d'énergies renouvelables. Par ailleurs, **Worldline est la première entreprise du secteur des paiements à contribuer à la neutralité carbone, en compensant 100 % de ses émissions de CO₂** qui ne peuvent pas encore être évitées grâce à un programme de compensation certifié. Cette initiative de compensation couvre les émissions résultant de nos activités opérationnelles incluant nos data centres, nos bureaux, nos déplacements professionnels et nos terminaux de paiement sur l'ensemble de leur cycle de vie.

Ces actions permettent à nos clients de déclarer "zéro" dans leur rapport carbone public pour les services hébergés par Worldline. En 2019, Worldline a diversifié ses initiatives de compensation, passant progressivement d'un projet d'énergie renouvelable à un projet de préservation des forêts, afin de capturer plus efficacement ses émissions de CO₂.

L'EMPREINTE CARBONE DE WORLDLINE EN 2019 ET NOS PRÉVISIONS DE RÉDUCTION DES ÉMISSIONS DE CO₂ D'ICI 2035¹



(1) Dans ses émissions indirectes et en dehors de son périmètre opérationnel, Worldline s'attaque également aux émissions de CO₂ induites par le cycle de vie de ses terminaux de paiement (176 442 t CO₂ en 2019 ou 0,058 t CO₂ par terminal).
(2) DC : data centres.

NOS COLLABORATEURS AU CŒUR DU CHANGEMENT

MINIMISER NOTRE IMPACT SUR L'ENVIRONNEMENT GRÂCE À NOS COLLABORATEURS

Dans la mesure du possible, nous soutenons et favorisons les initiatives locales et globales visant à encourager les comportements respectueux de l'environnement au bureau et, en dehors, notamment en améliorant la sensibilisation à l'environnement et en impliquant nos collaborateurs à leur échelle.

Il est pour nous primordial que le respect de l'environnement soit incarné par chaque collaborateur. Exemples de ces initiatives en 2019 :

- l'envoi de plusieurs communications internes pour faire connaître les actions, les engagements et les réalisations de Worldline en matière de protection de l'environnement ;
- l'organisation de deux événements internes majeurs : la Semaine européenne du développement durable (SEDD), avec l'organisation de nombreuses actions locales et un webinaire mondial avec le P.-D.G., et la Semaine européenne de la mobilité (SEM) - voir ci-dessous ;
- l'organisation par Worldline de la conférence WEGREENIT avec la participation du WWF France, d'Atos et de DELL Technologies à Bezons (France) en février 2019, pour partager et sensibiliser sur les défis environnementaux communs aux entreprises du numérique (réchauffement climatique, pression sur les ressources abiotiques, etc.) ;
- le lancement de la formation en ligne ISO 14001 à l'échelle globale pour mieux impliquer tous les collaborateurs ;
- l'affichage sur chaque site Worldline de nouvelles affiches environnementales présentant les chiffres clés de l'empreinte de Worldline, ainsi que les principales éco-pratiques à mettre en œuvre par les collaborateurs.



LA BROCHURE INTITULÉE COMMENT ÊTRE UN WORLDLINER AVEC UN STYLE DE VIE DURABLE, a été distribuée par voie électronique à tous nos collaborateurs pendant la SEDD. Un guide pas à pas inspirant pour mesurer son empreinte et mieux consommer.

POUR LA SEM, DES WORLDLINERS VOLONTAIRES ONT ORGANISÉ DES INITIATIVES LOCALES DE PROMOTION DE SOLUTIONS DE MOBILITÉ ALTERNATIVES ET PLUS DURABLES.

“La semaine de la mobilité nous incite à adopter des pratiques respectueuses de l'environnement. La réparation des vélos est une façon intelligente et responsable de promouvoir la mobilité alternative au quotidien.” Gianluca Vasile, ingénieur test à equensWorldline



PROMOTION DE LA BIODIVERSITÉ LOCALE

À l'initiative de nos collaborateurs, Worldline France et Worldline Belgique soutiennent la préservation des pollinisateurs et la sensibilisation à l'environnement en concevant un jardin écologique sur le site de Bruxelles et en installant des ruches d'abeilles sur les sites de Blois et de Seclin.



CONFÉRENCE WORLDLINE WEGREENIT avec la participation du WWF France d'Atos et de DELL Technologies à Bezons (France) en février 2019.

ÉCONOMIE CIRCULAIRE : QUID DES TERMINAUX DE PAIEMENT DE WORLDLINE CONÇUS EN BELGIQUE ?

“Nous nous engageons à fournir des terminaux de paiement éco-conçus ayant le moins d'impact possible sur l'environnement tout au long de leur cycle de vie. Nos terminaux limitent la consommation d'énergie, nous décourageons l'impression de billet en papier et nous nous concentrons sur la réduction des emballages.” Filip Sillis, Coordinateur Environnement en Belgique.

À cet égard, 100 % des terminaux Worldline respectent le niveau élevé de conformité et les directives de performance environnementale de la norme écologique ECMA-370.



L'EXPÉDITION UNDER THE POLE FAIT RENAÎTRE L'ESPOIR DES FONDS MARINS

EN 2019, WORLDLINE A CONTINUÉ À PARRAINER L'EXPÉDITION UNDER THE POLE III QUI VISE À ACCÉLÉRER NOS CONNAISSANCES SCIENTIFIQUES DES ÉCOSYSTÈMES MARINS PROFONDS POUR MIEUX LES PROTÉGER.

EN 2019, UNDER THE POLE (UTP) A TRAVAILLÉ DUR...

Dans son voyage de l'Arctique à l'Antarctique, l'équipe UTP a poursuivi le programme DeepHope en Polynésie française pour étudier les récifs coralliens mésophobes, découvrant ainsi le corail le plus profond jamais repéré à -172 mètres. Sur la base de ces découvertes, les scientifiques du CRIOBE-CNRS espèrent que ces coraux d'eau profonde pourraient éventuellement recoloniser ceux de la surface qui sont en net déclin, bien qu'ils soient essentiels à environ 30 % de toute la vie marine.

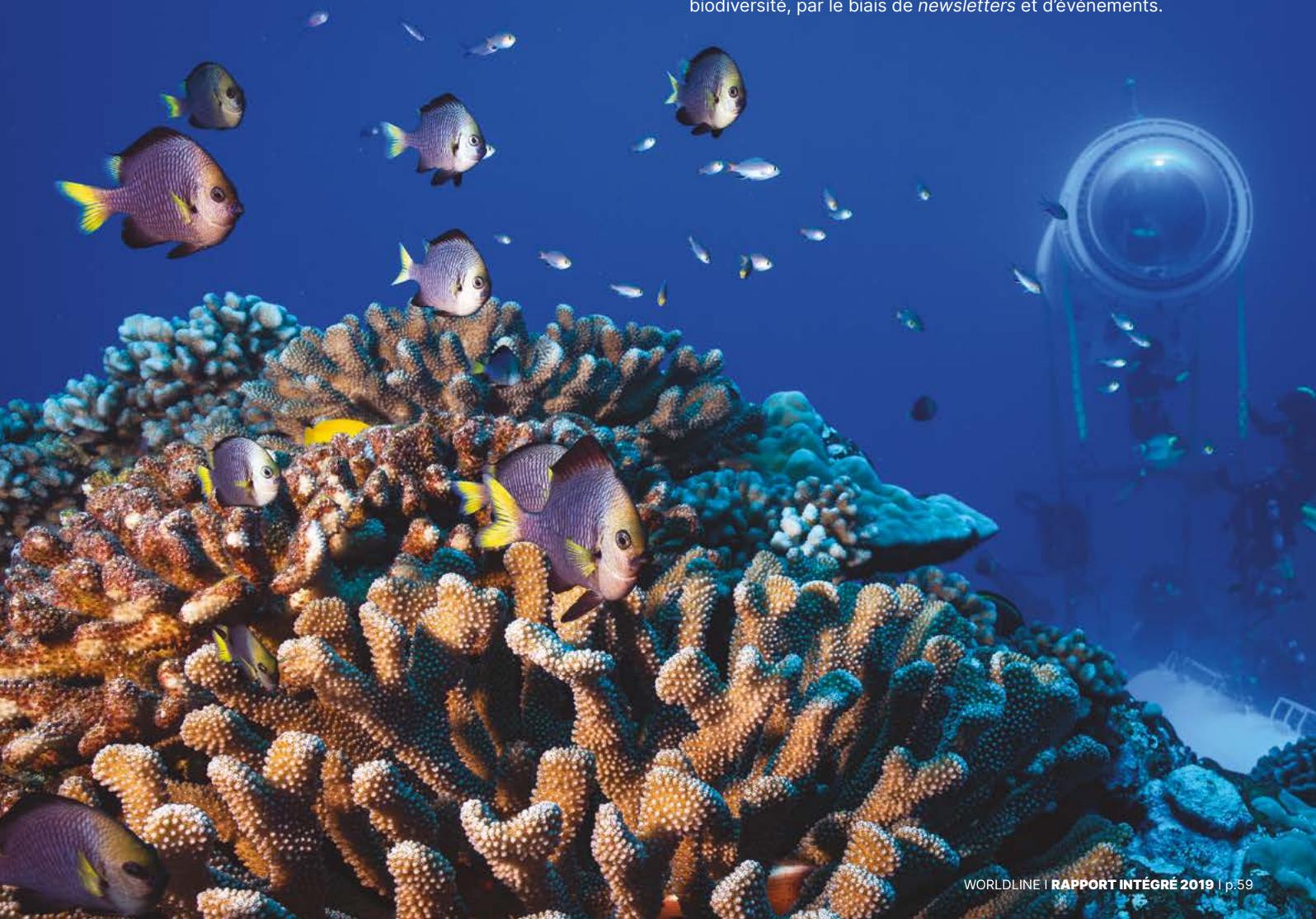
Au cours de l'année 2019, l'équipe UTP a également lancé le programme Capsule, avec la mise en place d'un habitat sous-marin léger unique au fond des eaux polynésiennes. Ce dernier a permis aux scientifiques de faire des observations en plongée pendant près de 72 heures pour mieux saisir les moments éphémères de la reproduction des coraux.



Ghislain Bardout et Emmanuelle Périé-Bardout, fondateurs des expéditions UTP et Roland Jourdain, navigateur et supporter de l'aventure à travers le Fonds de dotation privé Explore.

...ET LES WORLDLINERS AUSSI !

En fournissant à l'équipe UTP une solution de *Media Management* dédiée (facilitant le stockage, la classification et le partage de l'important volume de données collectées lors des expéditions) et en hébergeant toutes leurs ressources de manière centralisée et sécurisée dans l'un de nos serveurs, Worldline simplifie le travail de la communauté scientifique et des réalisateurs partenaires de l'aventure. En interne, nous avons tiré parti de ce parrainage pour sensibiliser nos collaborateurs à des questions environnementales essentielles telles que le réchauffement climatique et la biodiversité, par le biais de *newsletters* et d'événements.



PERFORMANCE SUR NOS PRINCIPAUX ICP



ENJEU 1 : INSTAURER LA CONFIANCE DES CLIENTS AVEC DES SOLUTIONS FIABLES, SÉCURISÉES, INNOVANTES ET DURABLES

Éléments	Standards GRI	Indicateurs	2019	2018	2017	2016	2015	2014	2019	
									Par collaborateur	Par revenu
Proximité avec le marché	WL1	Taux de disponibilité des services*	99,95 %	99,97 %	99,96 %	99,88 %	99,81 %	99,74 %	-	39 %
	GRI 102-44	Résultats des enquêtes <i>Tactiques</i> mesurant la satisfaction des clients*	8,2	8,1	8,1	7,67	7,26	6,67		100 %
	GRI 102-44	Taux net de recommandation*	47 %	41 %	40 %	29 %	1 %	-		100 %
Solutions innovantes	WL8	Nombre de sessions sur l'innovation assurées par Worldline pour ses clients*	14	15	9	10	17	18	-	100 %
	WL2	Nombre de membres WIN	55	47	45	44	45	42	100 %	-
	WL2	Pourcentage de titulaires d'un doctorat et d'étudiants en doctorat dans le service R&D	38 %	49 %	49 %	45 %	46 %	30 %	100 %	-
	WL2	Taux d'obtention de prix externes	0 %	0 %	0 %	50 %	20 %	30 %	100 %	-
Plateformes sécurisées et entièrement disponibles	GRI 418-1	Nombre total de plaintes reconnues valides (plus de 100 K€)	0	0	0	0	0	0		-
	WL3	Nombre d'incidents de sécurité*	274	159	150	110	126	89	-	54 %

(*) Audité par un organisme tiers indépendant



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

Éléments	Standards GRI	Indicateurs	2019	2018	2017	2016	2015	2014	2019	
									Par collaborateur	Par revenu
Attraction des talents et développement	GRI 404-1	Nombre moyen d'heures de formation suivies par les collaborateurs durant l'année*	21,40	26,32	28,13	25,14	18,99	19,23	100 %	
	GRI 404-3	Pourcentage de collaborateurs ayant bénéficié régulièrement d'un entretien de performance et de développement de carrière au cours de l'année*	83,4 %	90,65 %	97,4 %	94,23 %	96,62 %	97 %	63 %	-
Engagement des collaborateurs	A02	Taux de participation à l'enquête <i>Great Place To Work</i> ®	71 %	75 %	77 %	79 %	84 %	86 %	96 %	-
	A02	Trust Index de Worldline établi par l'Institut <i>Great Place To Work</i> ®	63 %	59 %	58 %	57 %	50 %	50 %	96 %	-
	WL5	Plan d'actionnariat salarial	Qualitative	Qualitative	Qualitative	Qualitative	Qualitative	Qualitative	-	-
	WL6	Taux de rotation du personnel*	10,73 %	9,40 %	8,21 %	8,42 %	9,35 %	7,75 %	100 %	-
Diversité culturelle	GRI 405-1	Pourcentage de femmes*	31,50 %	30,30 %	30,21 %	29 %	29 %	29 %	100 %	-
	A06	Perception de la Diversité <i>Great Place To Work</i> ®	87 %	84 %	82 %	81 %	79 %	76 %	96 %	-
	WL7	Pourcentage de femmes à des postes de direction chez Worldline*	24,06 %	18,52 %	14,67 %	20,29 %	17,74 %	24,56 %	100 %	-
Travail collaboratif	A016	Taux d'absentéisme global	3,48 %	2,70 %	2,78 %	2,50 %	2,73 %	3,02 %	65 %	

(*) Audité par un organisme tiers indépendant

Les tableaux ci-dessous présentent les Indicateurs Clés de Performance (ICP) de Worldline en matière de Responsabilité Sociétale d'Entreprise en 2019, en reprenant nos quatre principaux enjeux. Tous les ICP sont présentés dans le Document d'Enregistrement Universel de Worldline pour 2019.

ENJEU 3 : GARANTIR L'ÉTHIQUE DES AFFAIRES AU SEIN DE NOTRE CHAÎNE DE VALEUR

Éléments	Standards GRI	Indicateurs	2019	2018	2017	2016	2015	2014	2019	
									Par collaborateur	Par revenu
Éthique et conformité	GRI 205-2	Pourcentage de cadres dirigeants formés au <i>Code éthique</i> - webinaires*	82,43 %	-	77 %	-	68 %	-	100 %	-
	GRI 205-2	Pourcentage de collaborateurs formés au <i>Code éthique</i> - formation en ligne*	94,9 %	95 %	95 %	82 %	71 %	50 %	87 %	-
	GRI 419-1	Valeur monétaire des pénalités significatives pour non-respect des lois et des règlements au-delà de 100 K€*	0	0	0	0	0	0	100 %	-
Partenariats durables avec les fournisseurs	GRI 204-1	Proportion des dépenses consenties à des fournisseurs locaux*	79 %	86 %	86 %	88 %	84 %	85 %	-	85 %
	AO17	Pourcentage de fournisseurs stratégiques évalués par EcoVadis*	45,2 %	38,4 %	30 %	26 %	-	-	-	85 %
	AO17	Pourcentage des dépenses totales évaluées par EcoVadis*	56,09 %	56,23 %	55 %	-	-	-	-	85 %

(*) Audité par un organisme tiers indépendant

ENJEU 4 : TIRER PARTI DE L'ÉCO-EFFICACITÉ DE NOS DATA CENTRES ET DE NOS BUREAUX

Éléments	Standards GRI	Indicateurs	2019	2018	2017	2016	2015	2014	2019	
									Par collaborateur	Par revenu
Opérations eco-efficaces	GRI 302-1	Consommation d'énergie de l'organisation (Gj)*	320 571	301 349	281 972	265 636	248 258	290 552	-	99,9 %
	GRI 302-3	Intensité énergétique par million d'euros de chiffre d'affaires (GJ/M€)*	134,6	188,53	225	239,80	232,39	292,22	-	99,9 %
	GRI 302-3	Intensité énergétique par collaborateur (GJ/collaborateur)*	27,23	30,40	37,13	42,18	41,17	52,64	99,8 %	-
	GRI 305-4	Émissions totales de CO ₂ (t CO ₂)*	11 461	10 074	11 253	11 842	10 329,6	11 415,6	-	94,9 %
	GR 305-4	Émissions de CO ₂ par million d'euros de chiffre d'affaires (t CO ₂ e/M€)*	4,95	6,81	8,98	11,05	9,7	11,48	-	94,9 %
	GRI 305-4	Émissions de CO ₂ par collaborateur (t CO ₂ e/collaborateur)*	0,99	1,07	1,48	1,96	1,7	2,07	95 %	-
	AO14	Nombre de sites certifiés ISO 14001	11	9	9	9	9	4	-	100 %

(*) Audité par un organisme tiers indépendant

WL1 Taux de disponibilité des services : exclusion de Digital River World Payments, PaySquare, SIX Payment Services (SPS) and Equens.

WL3 Nombre d'incidents de sécurité : exclusion de EquensWorldline Italie, EquensWorldline Pays-Bas, EquensWorldline Allemagne, EquensWorldline Finlande, SPS Suisse, SPS Luxembourg, SPS Autriche et SPS Allemagne.

GRI 404-3 Pourcentage de collaborateurs ayant bénéficié régulièrement d'un entretien de performance et de développement de carrière au cours de l'année : incluant les collaborateurs présents au 31.12.19.

AO2 Taux de participation à l'enquête *Great Place To Work*® : exclusion des travailleurs occasionnels, des sous-traitants, des prestataires de services extérieurs, des contrats d'aide spécifique.

AO6 Perception de la Diversité (*Great Place To Work*®) : exclusion des travailleurs occasionnels, des sous-traitants, des prestataires de services extérieurs, des contrats d'aide spécifique. GRI 403-2 Taux d'absentéisme global : exclusion de la EW Finlande, EW Allemagne, WL Allemagne, WL Italie, EW Luxembourg, WL Brésil, WL Chili, WL Inde, WL Estonie, WL Pologne, WL Suède, WL Pays-Bas, WL République tchèque.

GRI 205-2 Pourcentage de collaborateurs formés au *Code d'éthique* - formation en ligne : exclusion de l'Allemagne.

GRI 204-1 Proportion des dépenses consenties à des fournisseurs locaux : exclusion de l'Estonie, de l'Indonésie et de la Suisse.

AO17 Pourcentage de fournisseurs stratégiques évalués par EcoVadis : exclusion de l'Estonie, de l'Indonésie et de la Suisse.

GRI 302-1 Consommation d'énergie de l'organisation (GJ) : exclusion de l'Indonésie, Hong Kong, Taïwan, États-Unis, Brésil, Hongrie.

GRI 302-3 Intensité énergétique par million d'euros de chiffre d'affaires (t CO₂ e/million d'euros) et par collaborateur (GJ/collaborateur) : exclusion de l'Indonésie, Hong Kong, Taïwan, USA, Brésil, Hongrie.

GRI 305-Émissions totales de CO₂, Émissions de CO₂ par million d'euros de chiffre d'affaires (t CO₂ e/million d'euros) et Émissions de CO₂ par collaborateur (t CO₂ e/collaborateur) : exclusion de l'Indonésie, de Hong Kong, de Taïwan, des États-Unis, du Brésil, de la Hongrie et de la Suède.

LETTRE DE CERTIFICATION

Rapport d'assurance de l'un des Commissaires aux comptes sur une sélection d'informations sociales, sociétales et environnementales publiées dans le Rapport intégré 2020 de Worldline SA.

À la suite de la demande qui nous a été faite et en notre qualité de Commissaires aux Comptes de la société Worldline SA (ci-après "Entité"), nous avons effectué un examen visant à nous permettre d'exprimer une assurance modérée sur une sélection d'informations sociales, sociétales et environnementales identifiées par le signe "*" dans le rapport intégré (ci-après "les Données") établi au titre de l'exercice clos le 31 décembre 2019.

RESPONSABILITÉ DE L'ENTITÉ

Cette sélection d'indicateurs a été préparée sous la responsabilité de la Direction générale de Worldline, conformément aux référentiels utilisés par la société (ci-après les "Référentiels") pour le reporting des données sociales et environnementales, disponibles sur demande au siège de la Société auprès de la Direction de la Responsabilité Environnementale et Sociétale Groupe.

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. 822-11-3 du Code de commerce. Par ailleurs, nous avons mis en place un système de contrôle qualité qui comprend des politiques et des procédures documentées visant à assurer le respect des règles déontologiques, des normes d'exercice professionnel et des textes légaux et réglementaires applicables.

RESPONSABILITÉ DES COMMISSAIRES AUX COMPTES

Il nous appartient, sur la base de nos travaux, d'exprimer une conclusion d'assurance modérée sur le fait que les données sélectionnées par l'Entité ont été établies, dans tous leurs aspects significatifs conformément aux Référentiels. Les conclusions formulées ci-après portent sur ces seules données et non sur l'ensemble du rapport intégré.

NATURE ET ÉTENDUE DES TRAVAUX

Nous avons conduit les travaux décrits ci-après conformément à la doctrine professionnelle de la Compagnie nationale des commissaires aux comptes relative à cette intervention et à la norme internationale ISAE 3000².

Nous avons mis en œuvre les diligences suivantes conduisant à obtenir une assurance modérée sur le fait que les Données sélectionnées par le Groupe et identifiées par le signe "*" ne comportent pas d'anomalies significatives de nature à remettre en cause leur conformité, dans tous leurs aspects significatifs, aux Référentiels. Une assurance de niveau supérieur aurait nécessité des travaux de vérification plus étendus.

Nous avons fait appel à nos experts en responsabilité sociétale pour nous assister dans la mise en œuvre des diligences suivantes :

- nous avons apprécié le caractère approprié des Référentiels au regard de leur pertinence, leur exhaustivité, leur fiabilité, leur neutralité et leur caractère compréhensible, 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 Données ;
- nous avons mené des entretiens auprès des personnes concernées de la Direction de la Responsabilité Environnementale et Sociétale Groupe afin d'analyser le déploiement et l'application des Référentiels ;
- nous avons mis en œuvre des procédures analytiques sur les Données et vérifié, sur la base de sondages, les calculs ainsi que la consolidation des Données ;
- nous avons testé les Données au niveau d'un échantillon d'entités représentatives que nous avons sélectionnées³ en fonction de leur activité, de leur contribution aux Données consolidées, de leur implantation et d'une analyse de risque. Nous avons mené des entretiens pour vérifier la correcte application des procédures et 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 couvre entre 14 % et l'ensemble des Données sociales, sociétales et environnementales testées.

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 Données examinées, identifiées par le signe "*" figurant dans le rapport intégré 2020 du Groupe Worldline, ont été établies, dans tous leurs aspects significatifs, conformément aux Référentiels.

Fait à Paris-La Défense, le 18 mai 2020

L'un des commissaires aux comptes
Deloitte & Associés
Véronique Laurent

(1) Nombre moyen d'heures de formation suivies par les collaborateurs durant l'année, Pourcentage de collaborateurs ayant bénéficié régulièrement d'un entretien de performance et de développement de carrière au cours de l'année, Trust Index de Worldline établi par l'Institut *Great Place To Work*®, Taux de rotation du personnel, Pourcentage de femmes, Pourcentage de femmes à des postes de direction chez Worldline, Taux de disponibilité des services, Résultats des enquêtes *Tactiques* mesurant la satisfaction des clients, Taux net de recommandation, Nombre de sessions sur l'innovation assurées par Worldline pour ses clients, Nombre d'incidents de sécurité, Pourcentage de cadres dirigeants formés au *Code d'Éthique* - webinaire, Pourcentage de collaborateurs formés au *Code d'Éthique* - formation en ligne, Valeur monétaire des pénalités significatives pour non-respect des lois et des règlements au-delà de 100 000 euros, Proportion des dépenses consenties à des fournisseurs locaux, Pourcentage de fournisseurs stratégiques évalués par EcoVadis, Pourcentage des dépenses totales évaluées par EcoVadis, Consommation d'énergie de l'organisation (Gj), Intensité énergétique par million d'euros de chiffre d'affaires (Gj/M €), Intensité énergétique par collaborateur (Gj/employé), Émissions totales de CO₂, Émissions de CO₂ par chiffre d'affaires (t CO₂ e/M €), Émissions de CO₂ par collaborateur (t CO₂ e/employé), Score de qualité - Disponibilité du service et temps de réponse contractuels, Part des incidents traités conformément aux politiques sécurité de Worldline, Part des évaluations de conformité relative à la protection des données effectuées sur l'ensemble des activités de traitement des données, Chiffre d'affaires réalisé à travers des solutions durables contribuant au progrès social et environnemental (en millions d'euros), Nombre de citations dans des classements sur la marque employeur, Part des collaborateurs satisfaits par les formations dispensées par Worldline, Écart entre la part de femmes au sein de la population managériale et la part des femmes au sein de la population globale (fourchette de +/- 10%), Niveau obtenu à la suite de l'évaluation par EcoVadis, Part des fournisseurs évalués par EcoVadis avec un score inférieur à 40 qui sont encouragés par Worldline à avoir un plan d'action pour remédier difficultés identifiées, Taux de compensation des émissions de CO₂ induites par les data centres, les bureaux et les déplacements professionnels, Taux de compensation des émissions de CO₂ induites par les terminaux de paiement sur tout leur cycle de vie.

(2) ISAE 3000 – Missions d'assurance autres que les audits ou les examens d'informations financières historiques.

(3) Worldline France et Worldline System Payment Services Suisse.

INFORMATIONS AUX ACTIONNAIRES

INFORMATION SUR LE TITRE

Nombre de titres au 30 avril 2020	182 873 052
Classification sectorielle	Technologie de l'information
Indice principal	CAC 40
Autres indices	SBF 120, CAC Industrials, CAC Sup. Services
Marché	Euronext Paris Compartiment A
Place de cotation	Euronext Paris (France)
Code	WLN (Euronext)
Code ISIN	FR0011981968
Éligibilité PEA/SRD	Oui/Oui

Calendrier financier

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

LES PRINCIPAUX CODES SONT

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

CONTACTS

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

David Pierre-Kahn
 Directeur des Relations investisseurs
 80, quai Voltaire
 95870 Bezons
 T : +33 (0)1 3434 9066
 M : +33 (0)6 2851 4596
 david.pierre-kahn@worldline.com

Les demandes de renseignements peuvent également être envoyées par e-mail à investor-relations@worldline.com

STRUCTURE DE L'ACTIONNARIAT

Au 30 avril 2020	Nombre d'actions	% du capital	% des droits de vote
SIX Group AG	29 853 529	16,3 %	15,7 %
Atos SE	6 986 500	3,8 %	7,4 %
Worldline SA	359 547	0,2 %	0,0 %
Conseil d'administration et mandataires sociaux	158 676	0,1 %	0,1 %
Employés	327 968	0,2 %	0,2 %
Flottant	145 186 832	79,4 %	76,6 %
Total	182 873 052	100,0 %	100,0 %

POLITIQUE DE DIVIDENDE

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

Lors de sa réunion du 18 février 2020 et compte tenu de la priorité stratégique donnée en 2020 au développement de la Société, le Conseil d'administration a décidé de proposer à la prochaine Assemblée Générale des actionnaires de ne pas distribuer de dividende sur les résultats de 2019.

PERFORMANCE DE L'ACTION WORLDLINE

Le cours de l'action Worldline a terminé l'année à 63,15 € soit une progression de +49,64 % sur un an.

La capitalisation boursière de Worldline a atteint 11 538 millions € fin 2019.

NOS RAPPORTS SONT CONFORMES AUX NORMES LES PLUS ÉLEVÉES

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

En 2017, l'analyse de Worldline sur la manière dont nos actions en matière de RSE s'alignent sur les ODD des Nations Unies a contribué à créer un langage universel pour le développement durable et à fournir une plus grande clarté de lecture à toutes les parties prenantes. Nous avons ainsi entrepris une évaluation détaillée de notre contribution aux ODD basée sur une cartographie en deux étapes :

D'UN POINT DE VUE EXTERNE, LES AVANTAGES SOCIÉTAUX LIÉS AUX PRODUITS ET SERVICES :



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



En rendant le paiement plus simple grâce à des modèles économiques digitaux flexibles, les solutions *Payment Acceptance*, *Kiosk* et *Digital Retail* de Worldline contribuent à la création de valeur économique pour les clients, grâce à des temps de mise sur le marché plus rapides et une réduction des coûts.



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



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



Les solutions de services en ligne, de Cloud ou de dématérialisation de Worldline offrent des avantages en matière de lutte contre le changement climatique tels que la réduction du recours au papier, la suppression de déplacements pour accéder aux services ou encore l'optimisation de la consommation énergétique.

D'UN POINT DE VUE INTERNE, LES CONTRIBUTIONS À TRAVERS SA CHAÎNE DE VALEUR :



- Initiatives sociales
- Santé et sécurité
- Flexibilité au travail
- Protection sociale
- Programme de bien-être au travail *Wellbeing@Worldline*



- Initiatives sociales
- Plan de formation des collaborateurs
- Programme *Learning@Worldline*



- Programme égalité Hommes/Femmes
- Politique en faveur de la diversité



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



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



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

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



Complémentaires



LES RAPPORTS 2019 DE WORLDLINE

Ce rapport s'aligne sur les meilleurs principes et normes de reporting, afin de fournir à nos parties prenantes les informations financières et extrafinancières les plus complètes et les plus pertinentes concernant la stratégie, les engagements et les principales réalisations de Worldline.



worldline.com/rapports2019

LES RAPPORTS 2019 DE WORLDLINE 2019 SONT PRÉPARÉS CONFORMÉMENT :

- **Aux principes d'inclusion, de matérialité, de réactivité et d'impact définis dans la norme internationalement reconnue AA1000 AP.**

- **À la directive européenne 2014/95/UE sur la déclaration de performance extrafinancière.** La conformité des données divulguées dans le Document d'Enregistrement Universel et les indicateurs TRUST 2020 sont audités et certifiés par un organisme tiers indépendant (veuillez vous référer au Rapport de l'un des commissaires aux comptes de Deloitte dans le Document

d'Enregistrement Universel 2019 de Worldline, Section D.6.4 ou sur le site Internet de Worldline worldline.com).

- **Ce rapport a été préparé conformément aux standards de la GRI : option de conformité étendue.** Worldline est membre de la communauté GRI et soutient sa mission qui consiste à donner aux décideurs du monde entier, grâce à ces standards de reporting en matière de développement durable et à son réseau multipartite, les moyens d'agir en faveur d'une économie et d'un monde plus durables.

Un Index de contenu GRI est disponible sur le site web de Worldline worldline.com (dans la section des rapports annuels) afin de présenter clairement toutes les références GRI pour tous les contenus publiés dans nos rapports. Ce tableau fait également la correspondance avec les ODD de l'ONU.

En tant que membre de la communauté du Pacte mondial des Nations Unies, Worldline publie également un rapport annuel intitulé *Communication On Progress*.

🔍 Pour plus d'information, consulter le Document d'Enregistrement Universel 2019 de Worldline, Sections D.1.3.4 et D.6.1

REMERCIEMENTS

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

Crédit photo : Frederic Boyadjian, *Under The Pole* et Istockphoto.



À PROPOS DE WORLDLINE

Worldline [Euronext: WLN] est le leader du marché européen dans le secteur des services de paiement et de transaction. L'innovation étant au cœur de son ADN, les offres principales de Worldline incluent l'acquisition commerciale paneuropéenne et nationale pour les entreprises physiques ou en ligne, le traitement sécurisé des transactions de paiement pour les banques et les institutions financières, ainsi que des services transactionnels dans la billetterie électronique et pour les organismes publics nationaux. Grâce à une présence dans plus de 30 pays, Worldline est le partenaire de paiement de choix des commerçants, des banques, des opérateurs de transports publics, des agences gouvernementales et des entreprises industrielles, pour la fourniture de services numériques de pointe. Les activités de Worldline sont organisées autour de trois axes : les Services aux Commerçants, les Services Financiers délivrés notamment par equensWorldline et la Mobilité & Services Web Transactionnels. Worldline emploie environ 12 000 personnes dans le monde et son chiffre d'affaires 2019 est de 2,4 milliards d'euros.

-  fr.worldline.com/twitter
-  fr.worldline.com/facebook
-  fr.worldline.com/youtube
-  worldline.com/linkedin
-  worldline.com/instagram
-  fr.worldline.com/blog

Pour plus d'informations
infoWL@worldline.com

worldline.com Worldline est une marque déposée de Worldline SA. Juin 2020 © 2020 Worldline.