



WORLDLINE

Rapport Intégré 2021



Digital Payments
for a Trusted World

Sommaire

Message de Bernard Bourigeaud,
Président du Conseil d'Administration de Worldline **05**

Editorial par Gilles Grapinet, Directeur Général de Worldline **06**

Worldline en 2021

| | | | |
|--------------------------------|-----------|-----------------------------|-----------|
| Worldline en bref | 10 | Faits marquants 2021 | 14 |
| Notre vision stratégique | 12 | Une nouvelle identité | 16 |

Notre feuille de route stratégique

| | | | |
|--------------------------------|-----------|---|-----------|
| Vision 2024 | 20 | Notre vision intégrée | 30 |
| Trust 2025 | 22 | Indicateurs clés de performance pour 2021 | 34 |
| Notre modèle d'affaires | 26 | La performance opérationnelle : moteur de changement | 36 |
| Tendances clés du marché | 28 | | |

Renforcer la confiance dans notre société

| | | | |
|--|-----------|---|-----------|
| Notre engagement à créer de la valeur | 40 | Nos enjeux en matière d'éthique, de conformité et d'achats responsables .. | 66 |
| Nos enjeux commerciaux | 42 | Nos enjeux environnementaux | 72 |
| Nos enjeux collaborateurs | 56 | Les enjeux de nos communautés locales .. | 76 |

Notre gouvernance

| | | | |
|--|-----------|---|-----------|
| Gouvernance | 82 | Information aux actionnaires | 89 |
| Performance sur nos principaux KPI | 86 | Un rapport conforme aux normes les plus élevées..... | 90 |
| Lettre de certification | 88 | | |



Message de Bernard Bourigeaud

Président du Conseil d'Administration de Worldline

Je suis heureux de présenter ce quatrième rapport intégré de Worldline, qui donne à nos parties prenantes un aperçu global de la performance et des engagements (financiers et extra-financiers) du Groupe Worldline en 2021. Comme en témoigne ce rapport, la Responsabilité Sociétale des Entreprises (RSE) est au cœur de notre stratégie et constitue un moteur de transformation clé pour Worldline.

En octobre 2021, j'ai eu l'honneur de rejoindre le Conseil d'Administration de Worldline en tant que Président et de travailler avec les membres du Conseil, notre Directeur Général Gilles Grapinet ainsi que l'équipe de direction de Worldline pour façonner l'avenir des paiements. À une période où la société est plus que jamais attentive à la sécurité et à la durabilité, Worldline ne cesse de démontrer son engagement à créer de la valeur pour l'ensemble de ses parties prenantes en favorisant une croissance économique durable et en renforçant la confiance et la sécurité au sein de nos sociétés.

2021 a été une année importante pour Worldline. Face à la pandémie de Covid-19, l'entreprise a joué un rôle majeur dans l'accélération de la transition vers les paiements et transactions numériques sécurisés. Worldline constitue désormais un partenaire incontournable pour bon nombres d'acteurs : commerçants, institutions financières, organismes du secteur public et bien d'autres. Avec une présence élargie sur de nouveaux marchés géographiques et une action décisive sur le renouvellement de la chaîne de valeur des paiements, Worldline est aujourd'hui le leader paneuropéen des paiements numériques.

Notre nouveau plan stratégique à trois ans (2022-2024) a été conçu pour renforcer encore davantage le positionnement de Worldline sur le marché et ainsi améliorer sa performance financière. L'exécution de ce plan marquera également une avancée majeure dans notre vision à long terme : faire de Worldline l'un des nouveaux leaders mondiaux de la Paytech, dans l'intérêt de toutes les parties prenantes et de la société dans son ensemble. La Responsabilité Sociétale des Entreprises est un élément central de cette stratégie. Notre nouvelle feuille de route RSE à moyen terme, Trust 2025, fixe des objectifs ambitieux dans tous les domaines afin de renforcer la résilience de notre entreprise, de nos collaborateurs, de notre éthique et de notre chaîne de valeur, et d'assurer la protection de l'environnement et le soutien aux communautés locales.

Je vous invite à lire et à partager ce rapport intégré 2021 pour en savoir plus sur l'histoire de Worldline et notre vision du futur.



Editorial par Gilles Grapinet

Directeur Général de Worldline

Avancer en tant que leader mondial de la Paytech

Bien que dominée par les incertitudes liées à la pandémie de Covid-19 jusqu'aux toutes dernières semaines, 2021 a été une année bénéfique pour Worldline et ses ambitions en termes de croissance et de transformation opérationnelle et stratégique. Nous avons rapidement amorcé l'intégration d'Ingenico, confirmant ainsi la solidité de notre modèle économique, l'engagement de nos talents et notre capacité à grandir, innover et créer de la valeur pour nos parties prenantes.

“2021 est **l'année où nous avons intégré Ingenico**, et nous avons pleinement mis à profit notre approche de préparation *Day One* aux acquisitions, en créant une dynamique et des synergies positives répondant pleinement aux attentes.”

Gilles Grapinet,
Directeur Général de Worldline

Développer notre performance opérationnelle

En 2021, nous avons réalisé une remarquable performance opérationnelle en termes de croissance, de rentabilité et de qualité dans toutes nos lignes de services. Malgré les nombreux défis liés à la pandémie, nos lignes de services globales Services aux Commerçants et Services Financiers ont enregistré une croissance soutenue. Ces résultats sont le reflet de la transition accélérée vers les paiements numériques dans de nombreux marchés, mais aussi de notre positionnement concurrentiel, suite à l'élargissement de notre périmètre et de notre portefeuille ainsi qu'à l'arrivée de nouveaux talents après l'acquisition d'Ingenico. Notre chiffre d'affaires a fortement augmenté dans la ligne de services Mobilité & Services Web Transactionnels, grâce à plusieurs grands projets et à la reprise du secteur des transports publics.

Une stratégie efficace

Malgré des conditions commerciales volatiles, nous avons réussi à atteindre tous nos objectifs financiers pour l'année et accompli des progrès notables dans le cadre de notre feuille de route stratégique. Nous avons également étendu notre présence stratégique dans des zones géographiques clés. Les acquisitions de Cardlink en Grèce et de 80 % des activités acquisition commerçants d'Eurobank offrent à Worldline des opportunités d'étendre ses activités de Services aux Commerçants sur ce marché en pleine croissance. Nous avons aussi noué de nouveaux partenariats stratégiques en Italie, avec l'acquisition des services d'acquisition commerçants de BNL (anciennement Acepta), ainsi que dans les pays scandinaves, avec l'acquisition des activités d'acquisition cartes de Handelsbanken.

Suite au programme de revue stratégique, le Conseil d'Administration a décidé de céder notre florissante activité Solutions et Services de Terminaux de paiement, afin qu'elle puisse poursuivre une stratégie de transformation ambitieuse en tant qu'entreprise entièrement autonome.

Présentation de notre nouveau plan stratégique 2022-2024

Lors de notre Journée Investisseurs, nous avons dévoilé notre plan stratégique sur trois ans, détaillant nos objectifs pour 2024 et notre ambition de continuer à faire de Worldline un leader Paytech mondial, au cœur du système des paiements européen. Nos différentes lignes de services ont présenté leurs principales réalisations, stratégies et priorités pour renforcer encore davantage leur positionnement sur le marché, leurs facteurs de différenciation concurrentielle et leurs accélérateurs de croissance. En parallèle, nous avons pu mettre en avant nos nombreuses offres et propositions de valeur ainsi que les grands projets à venir.

Tirant parti de la puissance de notre intégration avec Ingenico et de nos plans de synergies et d'investissements accrus dans les technologies et l'innovation, notre ambition est d'augmenter notre chiffre d'affaires de 9 à 11 % et d'améliorer notre rentabilité d'au moins 400 points de base au cours des trois prochaines années.

Des investissements massifs dans l'innovation et la technologie pour accélérer la croissance et la compétitivité

Les innovations commerciales et technologiques sont indispensables pour concrétiser nos ambitions. Nous investissons donc davantage dans nos plateformes clés. Nous migrons également vers le cloud et développons un modèle *d'open innovation* avec une stratégie d'API ouverte pour échanger avec d'autres entreprises innovantes, comme les programmes de paiement ou les fournisseurs de solutions cryptographiques, de *Buy Now, Pay Later* et d'*open banking*.

Les exemples concrets de notre stratégie d'innovation ouverte ne manquent pas, puisque chaque année nous nouons des partenariats de plus en plus nombreux avec les fintechs et les start-ups. En 2021, nous avons notamment intégré la technologie biométrique du lauréat 2020 de notre hackathon annuel, l'*e-Payments Challenge*, A3BC, dans notre solution d'authentification forte.

Nos investissements massifs dans l'innovation ont conduit en 2021 au lancement de nouveaux produits, dont *WL Scan & Pay*, notre solution de paiement en marque blanche pour les commerçants, et *WL Account-Based Payments*, notre offre de paiement de compte à compte qui permet aux entreprises en ligne de lancer leur propre mode de paiement personnalisé.

Accélérer nos progrès avec Trust 2025

Notre programme exigeant en matière de Responsabilité Sociétale des Entreprises (RSE) fait partie intégrante de notre plan stratégique et de notre vision à long terme. En 2021, des agences de notation indépendantes comme le CDP et Moody's ont reconnu nos performances respectives en matière de changement climatique et d'environnement. Nous avons également été nommés "Top Employer Europe" par le Top Employers Institute et dans neuf pays, ainsi que "Great Place to Work" par l'institut Great Place to Work® dans 13 pays, y compris en Australie, au Brésil, au Canada, en Chine, en République tchèque et en Inde.

Lancé en 2021, notre programme de transformation Trust 2025 comprend des engagements ambitieux, comme réduire de 25 % nos émissions de carbone d'ici 2025, quasiment doubler le temps de formation des collaborateurs et garantir que tous nos sites éligibles sont conformes à la certification ISO 27001 (Sécurité de l'Information).

Notre nouvelle identité de marque annonce le début d'un nouveau chapitre prometteur dans notre histoire en tant que leader mondial des paiements numériques, doté d'une culture ouverte et diversifiée. Pour soutenir notre forte ambition de croissance et de développement, en 2021 nous avons accueilli près de 3 000 nouveaux collaborateurs et prévoyons de recruter 5 000 nouveaux talents en 2022. Notre programme ONE Worldline garantit que notre personnel dispose des compétences et des processus nécessaires pour agir avec agilité en vue de faire passer nos activités à la vitesse supérieure, tandis que notre initiative ONE Culture simplifiera les processus et permettra aux équipes de direction locales de prendre des décisions plus rapides.

Notre rôle décisif dans la construction du futur des paiements

Nous avançons dans une dynamique positive, avec une vision claire sur notre capacité à créer de la valeur au cours des trois prochaines années. Nous continuerons d'accroître nos investissements dans les technologies de pointe, notamment sur nos plateformes et nos actifs technologiques, en restant centrés sur les besoins de nos clients. Nous allons continuer de développer notre modèle d'innovation ouverte auprès de nos partenaires, en élargissant notre portefeuille et en créant de la valeur ajoutée pour les commerçants et les banques. Par ailleurs, comme nous n'avons cessé de le faire avec succès ces dernières années, nous continuerons à chercher les meilleures opportunités pour étendre notre présence géographique au travers d'opérations de croissance externe et de partenariats stratégiques axés sur les banques, et de renforcer nos portefeuilles actuels.

La digitalisation du commerce changera à jamais la façon dont les gens choisissent d'acheter, de payer, de vivre et d'exercer leurs activités. Plus forte que jamais grâce à sa fusion avec Ingenico et ses nouvelles acquisitions réalisées en 2021 dans un marché dynamique au cœur de l'Europe, Worldline assurera à ses clients une position privilégiée face à cette évolution rapide et l'adoption de ces nouvelles tendances de paiement. À mesure que nous devenons un leader mondial dans le secteur en pleine croissance de la Paytech, nous sommes plus déterminés que jamais à agir vite pour offrir une valeur exceptionnelle à toutes nos parties prenantes.



| | |
|--------------------------------|----|
| Worldline en bref | 10 |
| Notre vision stratégique | 12 |
| Faits marquants 2021 | 14 |
| Une nouvelle identité | 16 |



Worldline en 2021

Worldline en bref

Paievements numériques pour un monde de confiance

Worldline est le leader européen dans le secteur des paiements et des services transactionnels, et le quatrième acteur du secteur à l'échelle mondiale. Paytech agile et en pleine croissance, Worldline est au premier plan de la révolution numérique qui bouleverse nos façons de payer, de vivre, d'exercer nos activités et de nouer des relations.

Nos solutions garantissent des paiements sécurisés et des services transactionnels fiables tout au long de la chaîne de valeur des paiements, favorisant ainsi une croissance économique durable. Nous fournissons une gamme complète de solutions d'acquisition commerçants, de traitement des paiements et de solutions d'entreprise aux institutions financières, aux commerçants, aux grandes sociétés et aux entités gouvernementales. Notre portefeuille de solutions évolutif est respectueux de l'environnement, favorise la confiance et promeut la transformation sociale.

Opérant dans 50 pays à travers le monde, nous comptons parmi nous plus de 20 000 experts motivés et talentueux. Organisation empreinte d'une forte culture de l'innovation, Worldline aide ses clients à anticiper l'avenir, saisir de nouvelles opportunités et relever en toute confiance les défis qui se présentent à eux.

Résultats 2021

3,7
Mrds €
Chiffre d'affaires total
(+6,8 %)*

933
M €
EBO
(+220 bps)

407
M €
Flux de trésorerie
disponible (43,6 %
conversion EBO)

Prix décernés par les meilleures notations extra-financières en 2021



Ecovadis
86/100 (Platinum)



CDP
A pour le changement climatique



Great Place to Work® Argentine, Australie, Autriche, Brésil, Canada, Chili, Chine, République tchèque, France, Inde, Nouvelle-Zélande, Pologne, Suède



ISS-Oekom



MSCI



V.E. (Moody's)
61/100

Créer de la valeur durable pour nos parties prenantes

L'objectif de Worldline est de favoriser une croissance économique durable et de renforcer la confiance et la sécurité dans nos sociétés. Nos Lignes de Services œuvrent de concert à la transformation du secteur des paiements afin d'apporter une valeur durable à tous nos clients, investisseurs, collaborateurs et parties prenantes.



Services aux Commerçants

Dynamiser le commerce grâce à des services de paiement avancés

En proposant une expertise numérique et transactionnelle unique dans le secteur des paiements, en Europe et dans le monde entier, nous permettons aux commerçants d'augmenter leurs ventes et d'améliorer l'expérience de leurs clients, dans un environnement sécurisé et de confiance. Couvrant l'ensemble de la chaîne de valeur du retail, en ligne, en magasin et omnicanal, Worldline accélère la transition mondiale vers une économie sans espèces.

- Points de vente
- Online et omnicanal
- Acceptation des paiements
- Solutions numériques



Services Financiers

Créer les plateformes de traitement des paiements les plus avancées

Les institutions financières s'appuient sur notre expertise de leader paneuropéen du traitement des données financières pour déployer des technologies transformatrices, gérer les risques et la fraude, optimiser les processus et assurer l'excellence opérationnelle. En investissant massivement dans des solutions de paiement et de transaction innovantes, Worldline permet aux banques d'anticiper les évolutions réglementaires et de transformer leur modèle économique pour tirer le meilleur parti des opportunités de demain.

- Solutions pour les émetteurs
- Solutions pour les acquéreurs
- Paiements Non-Cartes
- Services de banque en ligne



Mobilité & Services Web Transactionnels

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

Couvrant des produits et des services aussi divers que la dématérialisation sécurisée pour les secteurs réglementés, les objets connectés (IoT), la billetterie électronique et les centres de contact, Worldline permet aux clients de se conformer à la réglementation, de sécuriser leurs transactions et de réinventer leur engagement client au service de l'avenir numérique.

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

~2,4 Mrds €

de chiffre d'affaires pro forma en 2021

(env. 65 % du CA total*)

~0,9 Mrds €

de chiffre d'affaires pro forma en 2021

(env. 25 % du CA total*)

~0,3 Mrds €

de chiffre d'affaires pro forma en 2021

(env. 10 % du CA total*)

* Des activités poursuivies

Solutions et Services de Terminaux de paiement

Worldline fournit aux banques et aux acquéreurs des solutions et des services de terminaux de paiement de premier plan.

Cette offre propose l'accès à de nouveaux canaux et à des solutions logicielles personnalisées, adaptés à la maturité des marchés. Cette ligne de services met à profit l'expertise de Worldline en matière de hardware, de logiciels et de services associés pour transformer l'expérience globale du consommateur. Dans le cadre de la revue stratégique conduite par Worldline, le Conseil d'Administration a pris en 2021 la décision de céder cette ligne de services, afin qu'elle puisse poursuivre une stratégie de transformation ambitieuse en tant qu'entreprise indépendante totalement autonome. Toutes les informations relatives à TSS ne sont pas incluses dans ce rapport intégré (informations comptables et ESG) car les activités sont comptabilisées selon la norme IFRS5 comme une activité abandonnée.

Notre vision stratégique

Notre ambition est de favoriser une croissance économique durable et de renforcer la confiance et la sécurité au sein de nos sociétés. En tant que leader mondial des paiements, des millions de personnes et d'entreprises à travers le monde se reposent chaque jour sur notre infrastructure. Notre conception de la réussite concilie croissance économique, prospérité des personnes et respect de la planète. Guidés par cette approche, nous proposons un réseau de confiance avec des solutions sécurisées, agiles et intuitives, qui permettent à nos clients d'investir dans des entreprises et des partenariats dynamiques.

Notre raison d'être

"Nous concevons et exploitons des solutions de paiement numérique et des solutions transactionnelles de premier plan, qui favorisent une croissance économique durable et renforcent la confiance et la sécurité au sein de nos sociétés. Ce sont des outils respectueux de l'environnement et accessibles à tous, qui accompagnent les transformations de la société."

Approuvée par nos actionnaires en juin 2020, la raison d'être de Worldline rassemble notre communauté autour d'une vision à long terme à la fois partagée et cohérente. Cette raison d'être a permis à Worldline d'inscrire avec succès ses valeurs d'entreprise (Innovation, Excellence, Coopération et Responsabilité) ainsi que les comportements qu'elle défend au centre même de sa culture. Notre raison d'être d'entreprise nous guide dans tout ce que nous faisons : elle façonne et inspire toutes nos décisions et activités.

Nos valeurs

Quatre valeurs sont au cœur de la culture d'entreprise de Worldline, des défis à venir du Groupe et de sa capacité à mieux servir la société à travers notre raison d'être :



L'Innovation

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



L'Excellence

Un monde de confiance s'appuie sur des performances d'exception. C'est notre ambition. Nos experts tiennent avec brio les engagements que nous prenons. Nous ne nous reposons jamais sur nos lauriers : nous ne cessons de progresser afin d'atteindre nos objectifs.



La 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 atteindre notre objectif commun. Nous nous soutenons mutuellement et partageons les succès, petits et grands, dans notre progression vers un monde de confiance.



La Responsabilité

La responsabilité est un principe à double sens, qui se prend et qui se donne. D'un côté, les dirigeants de Worldline nous accordent leur confiance et leur soutien pour nous aider à donner le meilleur de nous-mêmes. De l'autre, nous sommes responsables de notre parcours et nous ne reculons pas devant l'action.

Lancement du programme Trust 2025

En 2021, nous avons lancé Trust 2025, notre nouvelle feuille de route sur cinq ans, qui vise à prolonger notre leadership en matière de responsabilité sociétale d'entreprise (RSE) et à répondre plus rapidement aux défis les plus critiques et stratégiques. Après le succès du programme Trust 2020, le plan Trust 2025 entend aller plus loin en matière de gouvernance en s'appuyant sur des objectifs encore plus ambitieux à tous les niveaux. Nous continuerons de rendre compte régulièrement de nos réalisations vis-à-vis de nos engagements à travers 16 indicateurs clés de performance (KPI) définis selon des objectifs spécifiques et mesurables à horizon 2025.

Nos engagements

- #1 Garantir l'excellence opérationnelle et une qualité de service maximale
- #2 Améliorer l'expérience client grâce à des solutions à impact positif
- #3 Favoriser le développement, le bien-être et l'engagement des collaborateurs
- #4 Promouvoir l'équité, la diversité et l'inclusion pour plus d'égalité et de performance
- #5 Accroître les pratiques d'achat responsable au sein de notre chaîne de valeur
- #6 Soutenir l'éthique et la confiance dans toutes nos activités
- #7 Contribuer à la neutralité carbone
- #8 Soutenir nos communautés locales par des solutions à impacts positif et des initiatives sociales

Journée Investisseurs 2021

Lors de notre Journée Investisseurs 2021, nous avons présenté notre ambition de croissance pour Worldline pour la période 2022-2024.

Conformément à la feuille de route RSE de notre programme Trust 2025, nous entendons accélérer nos progrès dans plusieurs domaines clés : collaborateurs, environnement, éthique, conformité et chaîne de valeur, communautés locales. Ainsi, nous continuerons à créer de la valeur durable pour toutes nos parties prenantes dans ce nouveau chapitre de l'histoire de Worldline.

Notre ambition financière pour 2024

| | | |
|---|----------------|-------------------------------------|
| Croissance annuelle du chiffre d'affaires | EBO : plus de | Flux de trésorerie disponible |
| 9 à 11 % | 400 pdb | ~50 % |
| | d'amélioration | taux de conversion de l'EBO en 2024 |

Construire une Paytech internationale de premier plan

Notre objectif pour 2024 est de faire de Worldline une Paytech internationale de premier plan au cœur de l'écosystème européen des paiements et à la pointe de la numérisation rapide du commerce, qui transforme les modes de paiement, de vie et d'exercice des activités.

Mettant à profit notre position unique sur le marché européen des paiements ainsi que notre taille et portée inégalées, nous prévoyons d'accélérer notre croissance organique en augmentant nos investissements technologiques et en élargissant notre modèle d'open-innovation pour renforcer notre rôle en tant que point d'entrée unique dans l'écosystème de paiements. En parallèle, nous nous efforcerons d'étendre notre présence géographique afin d'offrir des services aux niveaux local et mondial, en établissant des relations qui stimulent la confiance tout au long de la chaîne de valeur des paiements et favorisent une croissance économique durable.

Nos multiples moteurs de croissance, les investissements accrus dans notre architecture de plateforme unique et notre leadership incontesté en matière de RSE vont nous permettre en 2022-2024 d'augmenter notre rentabilité, de développer nos activités par des acquisitions et d'accélérer notre croissance organique vers un taux à deux chiffres.



Spanning Worlds

Faits marquants 2021

Janvier

Ouverture sur la Chine

Nous lançons notre solution intégrée China All-In-One pour aider nos clients à entrer sur le marché en pleine croissance du e-commerce chinois.

Février

Partenariat avec Klarna

Nous débutons notre partenariat avec Klarna, intégré à la plateforme de paiement de Worldline.

Juillet

Une présence élargie en Italie

Nous faisons l'acquisition de 80 % d'Axepta Italie, l'entité d'acquisition commerçants du Groupe bancaire BNL en Italie.

Partenaire de Porter Airlines

Porter Airlines utilise notre solution TravelHub pour proposer des portefeuilles numériques comme WeChat Pay et PayPal pour les réservations sur son site.

Septembre

Croissance en Grèce

Nous finalisons l'acquisition de Cardlink, le principal fournisseur de services réseau en Grèce.

Octobre

Une nouvelle acquisition scandinave

Nous finalisons notre acquisition des activités d'acquisition cartes de Handelsbanken dans les pays scandinaves.

Novembre

Investissements en Inde

Nous offrons aux commerçants internationaux en ligne une nouvelle offre complète de solutions transfrontalières pour leurs activités en Inde.

Nouvelle solution pour la Corée du Sud

Nous lançons une solution complète de paiements transfrontaliers permettant d'accepter les paiements en ligne depuis la Corée du Sud.

Décembre

Expansion en Grèce

Nous signons une alliance stratégique dans les services aux commerçants en Grèce avec Eurobank, l'un des principaux acquéreurs en Grèce avec une part de marché de l'ordre de 20%.

Un partenariat au Brésil

Nous forgeons un partenariat avec Bexs Pay pour lancer une solution de transfert de fonds transfrontalier pour les paiements en ligne depuis le Brésil.



Connecting Lives

Janvier

La solution DaaS

Nous lançons notre plateforme Data as a Service (DaaS) pour les paiements en ligne.

Mars

Partenaire de confiance en Autriche

Nous renouvelons notre accord avec Payment Services Austria (PSA) pour gérer les paiements de masse interbancaires.

Renouvellement du partenariat avec Rabobank

Nous prolongeons de cinq ans notre partenariat de longue date avec Rabobank.

Une coopération plus étroite avec Commerzbank

Nous renforçons notre coopération de longue date avec comdirect, une marque Commerzbank, en ajoutant le traitement en temps réel avec le système WL Extended Issuing.

Avril

Des innovations pour les voitures électriques

La solution WL EV charging relève les défis spécifiques à la recharge des véhicules électriques avec une solution omnicanale pour l'Europe.

Accompagner les compagnies aériennes

Nous nouons un partenariat avec l'IATA pour aider les compagnies aériennes à reprendre leurs activités.

Juin

Un commerce automatisé et simplifié

Nous nous associons à Innovend pour lancer une expérience de paiement sans surveillance Pick-Go-Pay afin de redynamiser le commerce dans les régions reculées.

Micro-dons pour la communauté

Nous maximisons nos efforts d'engagement communautaire en encourageant les consommateurs à faire des micro-dons sur nos terminaux de paiement.

WL Hospitality Suite

Nous lançons une offre complète de paiement omnicanal pour le secteur hôtelier.

Septembre

WhatsApp pour les entreprises

Nous lançons les services de l'API WhatsApp Business, qui aide les marques à améliorer leur expérience client grâce à une messagerie instantanée sécurisée.

Octobre

Adopter le live shopping

Nous travaillons en partenariat avec Livescale pour encourager l'adoption du e-commerce en direct et du paiement vidéo à l'échelle mondiale.



Passing on Trust

Janvier

Stablecoins

Nous nous associons à Gold Global pour lancer le jeton DaVinci Gold.

EDPIA accueille de nouveaux membres

L'Alliance européenne de l'industrie des paiements digitaux (European Digital Payments Industry Alliance ou EDPIA) dédiée au développement du marché unique numérique, accueille trois nouveaux membres, gagnant ainsi en force et en diversité.

Février

Confiance et réseaux sociaux

La Commission européenne charge Worldline de diriger le projet TruBlo qui vise à accroître la confiance dans les réseaux sociaux.

Mars

Certifié par Mastercard

Nous sommes le premier acteur mondial dans le secteur des paiements à obtenir la certification *Enhanced Contactless* de Mastercard.

Avril

Assemblée générale mixte avec participation à distance

Dans le contexte de la pandémie de Covid-19, cet événement clé de l'agenda de Worldline s'est tenu à distance.

Mai

Améliorer l'expérience client

Nous travaillons avec Luminor pour exploiter et mettre à niveau son réseau ATM dans les pays baltes.

Juin

Combattre la fraude

Nous coopérons avec Microsoft pour protéger les entreprises en ligne contre la fraude.

Lancement de TRUST 2025

Nous confirmons notre engagement à long terme en faveur de la RSE avec le lancement de TRUST 2025, notre nouveau programme de transformation sur cinq ans.

Sécuriser les connexions dans toute la Suisse

Le leader européen du marché des surgelés bofrost* fait confiance à Worldline pour ses ventes directes.

La biométrie en vedette

Nous nous associons à la fintech française A3BC pour améliorer l'authentification sécurisée grâce à des innovations biométriques.

Août

Un secteur bancaire durable

Nous nous associons à la fintech ecolytiq pour fournir des solutions bancaires durables sur le marché européen.

Septembre

Les paiements cryptos en Suisse

Nous lançons *WL Crypto Payments* en Suisse en partenariat avec Bitcoin Suisse.

Octobre

Comprendre le secteur des paiements numériques

Nous publions un rapport qui présente notre vision des paiements en 2030 en anticipant les tendances clés qui favoriseront les innovations futures dans le secteur.

Vision 2024

Nous dévoilons notre vision pour 2024 avec notre plan stratégique à trois ans lors de notre Journée Investisseurs.

Novembre

Identification numérique pour l'Autriche

Nous fournissons à PSA Payment Services les principaux composants de la solution d'identification numérique nationale autrichienne ich.app.

Février 2022

Cession de la ligne Solutions et Services de Terminaux de paiement aux fonds Apollo

Worldline est entrée en négociations exclusives avec les fonds Apollo après avoir reçu une offre d'achat ferme pour l'acquisition de ses activités Terminaux, Solutions et Services.



Un nouveau chapitre et une nouvelle identité

En 2021, Worldline a adopté une nouvelle identité de marque globale. Après l'extraordinaire croissance de notre entreprise ces dernières années, cette nouvelle marque globale, unique et contemporaine reflète la culture et la raison d'être de notre organisation. Elle est en parfait accord avec notre positionnement de leader de confiance indépendant dans le secteur des paiements numériques et avec notre volonté d'aider à construire le futur des paiements dans l'intérêt de tous nos clients et de la société dans son ensemble.



Une marque adaptée à notre raison d'être

Notre marque mondiale incarne la promesse de confiance faite à nos clients, qui la transmettent à leur tour à leurs propres clients. Elle est étroitement liée à l'ambition même de Worldline : favoriser une croissance économique durable et renforcer la confiance et la sécurité au sein de nos sociétés.

Garantir une infrastructure, des services, des transactions et des produits de paiement fiables et sécurisés à des millions de personnes et d'entreprises à travers le monde est le principe fondateur de notre entreprise, le moteur de notre croissance et la base de notre réputation.





Une identité de marque mondiale

Après une série d'acquisitions stratégiques et sa pleine indépendance en 2020, l'année 2021 a permis à Worldline de réunir ses collaborateurs et tous ses produits au sein d'une marque mondiale dotée d'une nouvelle identité visuelle.

Afin d'accroître la force et la visibilité de la marque Worldline et de maximiser l'impact de notre voix, nos marques equensWorldline, SIX Payment Services, Bambora et Paymark sont désormais toutes rebaptisées Worldline.



L'éco-branding en action

Chaque élément visuel de notre nouvelle identité a été conçu pour minimiser notre impact environnemental. Cette approche témoigne du leadership de Worldline en matière de responsabilité sociétale d'entreprise (RSE) dans le secteur des paiements et montre à quel point la RSE est ancrée dans notre modèle d'affaires.

Des couleurs et polices jusqu'à l'iconographie, chaque aspect de notre marque a été choisi avec soin pour minimiser notre empreinte carbone. La police choisie consomme moins d'énergie lors du téléchargement, du chargement et du stockage. Nos couleurs vives sont accessibles en *Dark Mode* et nécessitent moins d'encre durant l'impression. Notre couleur principale est le "master mint", un vert frais qui reflète notre engagement envers la durabilité et notre approche positive face aux défis et à l'avenir.




Réunir les univers, connecter les vies, transmettre la confiance

Notre nouveau logo illustre la manière dont nos activités relient les univers, connectent les vies et transmettent la confiance. Worldline facilite des transactions qui rapprochent des univers séparés, ouvrant un nouveau champ d'opportunités pour chacun d'eux avec pour fil conducteur la confiance générée par Worldline.

Opérant dans plus de 50 pays à travers le monde et comptant plus de 17 000 collaborateurs, la marque Worldline reflète notre portée mondiale. Elle incarne notre proposition de valeur unique en termes d'échelle, de capacités et d'innovation à travers une présence internationale.

Partout où nos clients se trouvent, nous leur offrons les solutions, les produits et l'expertise dont ils ont besoin pour réussir en leur assurant à chaque fois la haute qualité de service qu'ils attendent de Worldline.



| | |
|---|-----------|
| Vision 2024 | 20 |
| Trust 2025 | 22 |
| Notre modèle d'affaires | 26 |
| Tendances clés du marché | 28 |
| Notre vision intégrée | 30 |
| Indicateurs clés de performance pour 2021 | 34 |
| La performance opérationnelle : moteur de changement | 36 |



Notre feuille de route stratégique

Vision 2024

Entretien avec Marc-Henri Desportes, Directeur Général Délégué de Worldline

Comment les succès de 2021 positionnent-ils Worldline vis-à-vis de sa feuille de route stratégique pour 2022-2024 ?

Après une année 2021 marquée par l'accélération des activités, les équipes de Worldline sont encore plus motivées pour saisir toutes les opportunités qui se présentent à elles. L'intégration d'Ingenico a élargi notre expertise numérique et nous a permis de tirer parti des synergies géographiques, opérationnelles et de coût dans l'intérêt de notre clientèle désormais élargie. En tant que leader européen des paiements doté du plus grand portefeuille de commerçants et du plus grand périmètre géographique, nous bénéficions d'une position unique dans le secteur. Couvrant l'intégralité de la chaîne de valeur des paiements, nous nous efforcerons d'offrir des avantages tangibles à nos clients tout au long de notre plan 2022-2024.



Comment Worldline créera-t-elle de la valeur en réalisant sa vision stratégique pour 2024 ?

Dans la ligne Services aux Commerçants, nous continuons de gagner des parts de marché grâce à notre croissance organique. En plus d'attirer de nouveaux clients sur le marché des produits de grande consommation, nous acquérons des commerçants de plus grande taille grâce à notre approche spécialisée des marchés verticaux comme l'hôtellerie et la grande distribution. Nous sommes des leaders de l'omnicanal car nous allions les meilleures solutions en ligne et en magasin, et optimisons nos services pour les commerçants de toutes tailles. Grâce à notre échelle et à notre portée, nous répondons aux besoins spécifiques des commerçants au niveau local et assurons à nos clients internationaux une présence dans le monde entier.

Dans la ligne Services Financiers, nous continuerons à remporter d'importants contrats d'externalisation et à accompagner les banques dans le déploiement de services bancaires numériques. Comme nous investissons dans des solutions globales, nous sommes un partenaire de choix pour les banques qui souhaitent externaliser leurs services de paiement.

Nos partenariats avec les banques et les fintechs contribuent activement à notre croissance. Worldline collabore étroitement avec les banques en leur fournissant des services de paiement essentiels pour maintenir leurs relations avec les commerçants. Nos équipes d'intégration expérimentées continueront de faciliter l'acquisition à mesure que nous étendons notre portée géographique et offrons encore plus de valeur à tous nos clients.

“De 2022 à 2024, nous tirerons le meilleur bénéfice de notre échelle, de notre portée et de nos capacités technologiques pour accélérer notre croissance et transformer Worldline.”

Marc-Henri Desportes,
Directeur Général Délégué de Worldline

Notre ligne Mobilité & Services Web Transactionnels se développe rapidement dans le domaine de la billetterie électronique et de la dématérialisation de confiance, et renforce sa coopération avec les autres lignes de services, en les aidant par exemple à intégrer ses solutions d'identité électronique au sein de leurs offres.

La ligne Solutions et Services de Terminaux de paiement a beaucoup évolué en 2021 avec le lancement d'une solution *Payments Platform as a Service* (PPaaS). En accord avec notre stratégie de désinvestissement, elle deviendra bientôt une activité indépendante.

Notre programme de Responsabilité Sociétale d'Entreprise, Trust 2025, joue un rôle majeur dans la mise en œuvre de notre vision pour 2024. Qu'il s'agisse d'encourager l'utilisation de véhicules électriques qui contribuent à réduire de 25 % nos émissions de carbone ou d'être des pionniers en matière de diversité et d'inclusion, nous voulons apporter des changements positifs dans la vie de tous, conformément à la raison d'être de notre entreprise. Nos campagnes de recrutement actuelles augmentent la proportion de femmes au sein de Worldline, et je suis convaincu que notre position de leader en matière de RSE contribue à faire de nous un partenaire de choix auprès des clients et des talents du secteur.

Quel rôle joue l'innovation dans l'avenir de Worldline ?

L'innovation et la technologie stimulent la création de valeur chez Worldline : nous sommes une entreprise axée sur la technologie, cela ne fait aucun doute. Nous ne cessons d'améliorer nos plateformes, de les rendre accessibles à nos partenaires et aux développeurs de nos clients, et d'adopter la technologie cloud pour améliorer notre délai de commercialisation et le déploiement de nos produits.

Grâce à notre position stratégique en Europe, nous pouvons fournir des services Paytech adaptés aux prérequis locaux, tout en nous inscrivant dans un vaste périmètre géographique, ce qui donne à nos clients un avantage concurrentiel clé au niveau local comme international. En tant que leader des services de paiement essentiels, nous sommes le prestataire privilégié des fintechs. Nos plateformes extrêmement efficaces et ouvertes permettent à nos partenaires d'étendre leur portée, à mesure que nous élargissons notre offre auprès des commerçants et des banques.

Qu'est-ce qui se profile à l'horizon pour Worldline en 2022 ?

Nous sommes déterminés à apporter des innovations à valeur ajoutée aux clients de Worldline. Notre hackathon annuel, *l'e-Payments Challenge*, dédié aux fintechs, reste une pièce maîtresse de notre modèle d'*open innovation*. Notre nouveau siège social situé à Paris abrite désormais un *Innovation Experience Centre* (IEC) à la pointe de la technologie, dans lequel nous partagerons notre vision de l'innovation avec nos clients, partenaires et prospects.

L'innovation va permettre à Worldline de réaliser une année de croissance organique majeure. Dans la ligne Services aux Commerçants, nous continuerons de gagner des parts de marché et de conclure de nouveaux accords omnicanaux paneuropéens pour les clients internationaux en regroupant nos forces en matière d'acquisition et d'acceptation. Dans la ligne Services Financiers, nous prévoyons de développer des services numériques innovants avec les fintechs et de conclure d'importants contrats d'externalisation avec les banques. Les activités dynamiques et les innovations de l'activité Mobilité & Services Web Transactionnels appuieront et élargiront la transformation digitale au-delà des services de paiement essentiels pour favoriser un parcours client fluide de bout en bout. Nous continuerons également à transformer nos plateformes et à accélérer notre migration vers le cloud.

Nos talents sont essentiels pour mener à bien ces projets. Durant une année décisive pour l'intégration d'Ingenico et malgré les contraintes liées au télétravail, tous nos collègues ont collaboré efficacement tout en conservant une motivation sans faille. À mesure que nous posons les fondations de notre avenir, nous renforçons notre campagne de recrutement pour accélérer nos avancées technologiques et offrir à nos clients la meilleure offre de paiement dans le monde. Forts d'une marque et d'un objectif uniques, nous disposons d'une équipe véritablement unie qui permettra de faire passer Worldline à la vitesse supérieure.

Une année de transition : objectif Trust 2025

En 2021, suite à l'acquisition d'Ingenico, Worldline a entrepris la construction de sa vision pour sa nouvelle organisation élargie. La première année de notre programme Trust 2025 a bien démarré avec la mise en place de divers plans d'action actualisés pour atteindre les nouveaux objectifs. L'entreprise a également mis à jour sa matrice de matérialité RSE (responsabilité sociétale des entreprises), présentée aux pages 32-33, pour rendre compte des nouveaux enjeux. L'analyse des risques extra-financiers a également été mise à jour suite à l'acquisition d'Ingenico.



Le programme repose sur nos cinq piliers RSE :

- Instaurer la confiance des clients avec des solutions fiables, sécurisées, innovantes et à impact positif
- Être un employeur responsable
- Garantir l'éthique des affaires, y compris en matière de respect des droits de l'homme, et renforcer les pratiques d'achats durables au sein de notre chaîne de valeur
- Réduire notre empreinte environnementale
- Aider nos communautés locales grâce à des solutions à impact positif et des initiatives sociales



| Domaines | KPI | 2021 | Objectif 2025 |
|--|--|-------------------|------------------|
| Disponibilité et sécurité des plateformes | Score de Qualité – Disponibilité du service et temps de réponse des contrats | 99,9890 % | 99,9900 % |
| | Score de Qualité – Disponibilité du service et temps de réponse des plateformes | 99,877 % | 99,9900 % |
| | % de demandes ayant reçu une réponse dans les temps et conformément à la politique de protection des données de Worldline | 97,2 % | 100 % |
| | % des sites certifiés ISO 27001 dans le respect de la politique de sécurité | 51 % ¹ | 100 % |
| Expérience client et innovation | Taux net de recommandation | 46 | 52 |
| | Chiffre d'affaires total "Offre Durable" en millions d'euros | 2 109 | 2 307 |
| Attraction et rétention des talents - Diversité et inclusion | Nombre moyen d'heures de formation par collaborateur et par an ² | 17,09 | 32 |
| | Taux de satisfaction globale des collaborateurs mesurée par le Trust Index de l'enquête <i>Great Place to Work</i> [®] | 64 % | 69-70 % |
| | % de collaborateurs en situation de handicap dans les pays disposant d'une législation en vigueur | +6 % ³ | +20 % |
| | % de femmes dans des postes de direction | 23,2 % | 35 % |
| Achats responsables - Éthique et conformité | % des fournisseurs évalués par EcoVadis avec un score inférieur à 45 qui sont encouragés par Worldline à avoir un plan d'action pour remédier aux difficultés identifiées ⁴ | 100 % | 100 % |
| | % des dépenses évaluées par EcoVadis parmi les dépenses fournisseurs stratégiques ⁴ | 86 % | 90 % |
| | % d'alertes investiguées ayant un plan d'action associé défini dans les 2 mois | 87 % | 100 % |
| Changement climatique | Réduction des émissions d'éqCO ₂ (scopes 1 et 2) ⁵ | -49 % | -25 % |
| | % des émissions d'éqCO ₂ compensées pour les scopes 1, 2, 3a | 100 % | 100 % |
| Communautés locales | Volume de dons collectés en millions d'euros | 310,8 | 500 |

¹ Les sites éligibles incluent les sites de plus de 50 collaborateurs, des data centers stratégiques et les sites de moins de 50 collaborateurs certifiés pour répondre aux besoins de nos clients.

² Veuillez noter que pour ce KPI, l'Allemagne est exclue du périmètre.

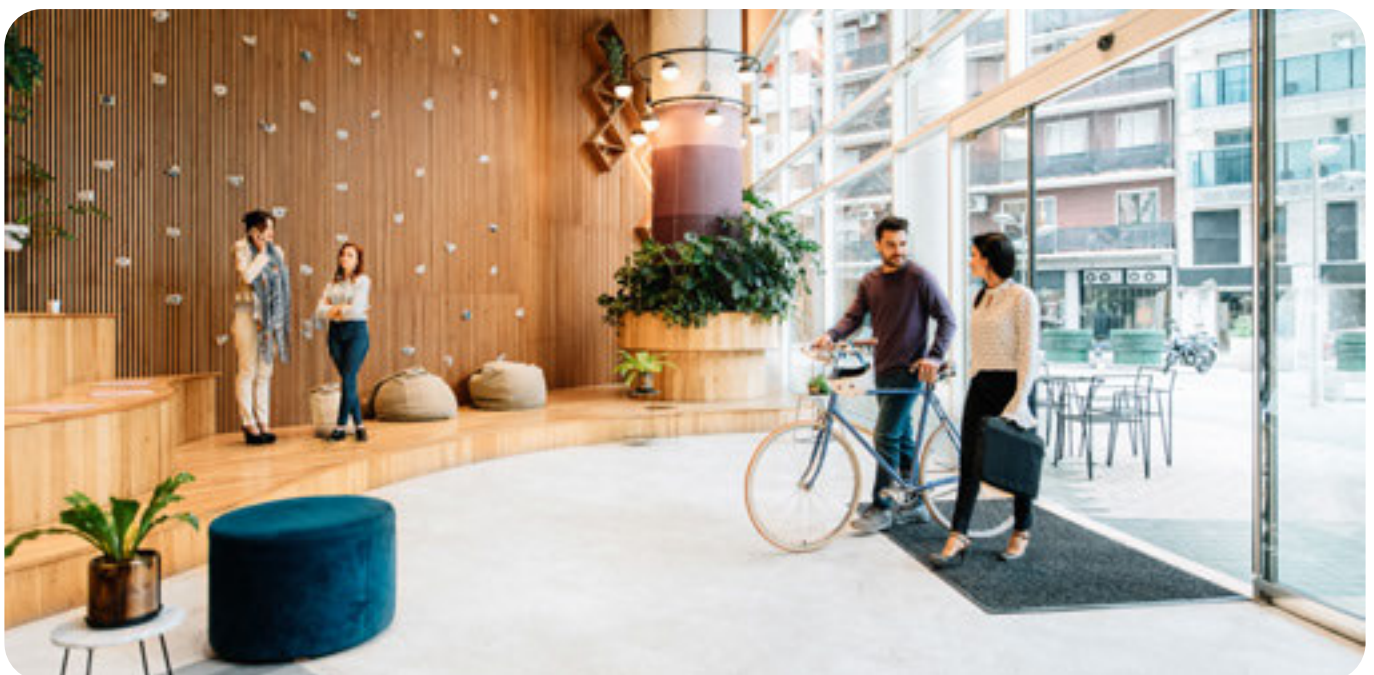
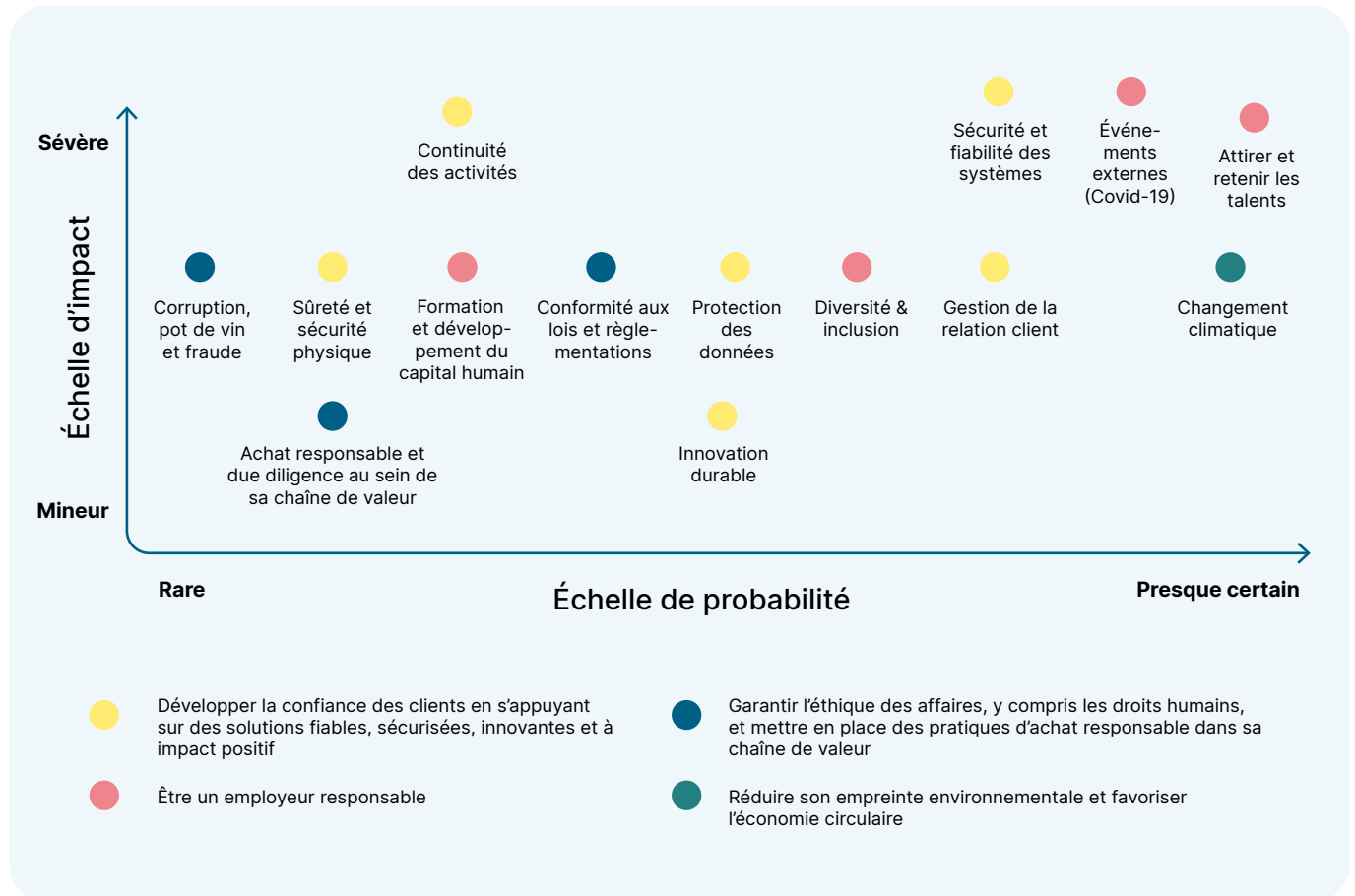
³ Cet indicateur représente l'évolution du nombre de collaborateurs en situation de handicap par rapport à l'année de référence 2020 (248 collaborateurs)

⁴ La définition des fournisseurs stratégiques a changé en 2021 pour prendre en compte de manière plus précise les dépenses adressables mais aussi d'autres indicateurs commerciaux définis par les acheteurs. En 2021, les 113 fournisseurs stratégiques de Worldline couvraient 37 % des dépenses du groupe. L'objectif pour 2022 est d'augmenter cette base de référence afin que la liste des fournisseurs stratégiques soit plus représentative des dépenses globales de Worldline.

⁵ Cet indicateur représente la réduction des émissions d'éqCO₂ sur les scopes 1 et 2 au regard de l'objectif de réduction d'éqCO₂ validé par le SBTi. L'objectif est le suivant : Worldline SA s'engage à réduire de 25 % les émissions absolues de GES de scopes 1 et 2 d'ici 2025 par rapport à l'année de référence 2019. La référence de 2019 couvre les scopes 1 et 2 pour le périmètre Worldline et Ingenico, y compris la ligne de services TSS, et n'est donc pas égale aux émissions présentées dans ce rapport. Compte tenu de ce périmètre, en 2019, Worldline a émis 20 296 tonnes d'éqCO₂ sur les scopes 1 et 2. Afin de nous aligner sur les émissions présentées dans ce rapport, nous avons recalculé la référence de 2019 en excluant les émissions liées à la ligne de services TSS. Dans le cadre de ce nouveau périmètre, la référence de 2019 pour les scopes 1 et 2 est de 17 679 tonnes d'éqCO₂. L'empreinte carbone de Worldline étant de 8 993 tonnes d'éqCO₂ sur les scopes 1 et 2 en 2021, les émissions de Worldline ont diminué de 49 % par rapport à son niveau de référence

Intégration d'Ingenico : risques extra-financiers

L'analyse des risques extra-financiers a également été mise à jour suite à l'acquisition d'Ingenico.



Nos principaux risques et opportunités extra-financiers

| | Business | Collaborateurs | Éthique et chaîne de valeur | Environnement | Solutions à impact positif |
|--------------|---|--|---|--|---|
| ODD | | | | | |
| Risques | Gestion de la relation client Innovation durable Protection des données personnelles Sécurité et fiabilité des systèmes Continuité des activités | Formation et développement du capital humain Bien-être des collaborateurs au travail Recrutement et rétention des talents Diversité et inclusion | Respect des lois et des réglementations Achats responsables et audits préalables dans la chaîne de valeur Corruption | Changement climatique | |
| Opportunités | Offre de sécurité numérique avancée Excellence opérationnelle Mécanismes de contrôle interne et juridique Qualité de livraison et avantage concurrentiel Transformation numérique durable | Engagement des collaborateurs Évolution de carrière des collaborateurs Environnement collaboratif et être un employeur responsable en misant sur le bien-être au travail | Excellence opérationnelle Mécanismes de contrôle interne et juridique Confiance et conformité tout au long de la chaîne de valeur | Produits éco-efficients, opportunités de recyclage Efficacité énergétique Normes et initiatives internationales dans le domaine de l'environnement Développement de solutions | Philanthropie Solutions à impact positif |

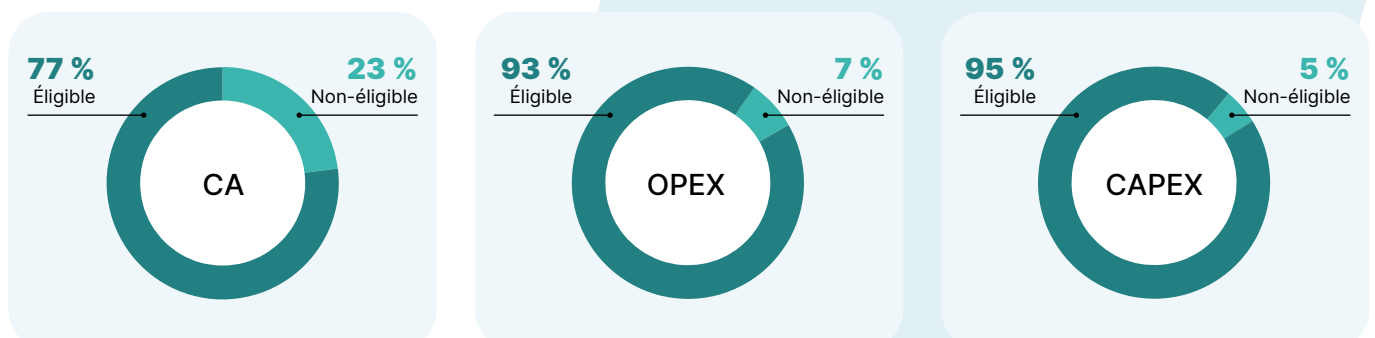
Intégrer la durabilité dans les offres de Worldline

Afin d'atteindre les objectifs en matière d'énergie et de climat que l'UE s'est fixés pour 2030 ainsi que les objectifs du "New Deal" écologique européen, une publication qui propose un système de classification commun des activités économiques durables, appelée l'EU Green Taxonomy, a vu le jour. Classant un vaste éventail d'activités économiques qui ont un impact sur l'atténuation et l'adaptation au changement climatique, cette taxonomie est l'occasion de divulguer les KPI financiers qui mettent en évidence nos réalisations dans le domaine environnemental.

À partir de 2021, nous avons calculé le chiffre d'affaires, les dépenses en capital et les dépenses de fonctionnement éligibles dans le cadre du nouveau système de classification de l'EU Green Taxonomy.

L'atténuation du changement climatique est l'objectif environnemental principal de la réglementation de l'EU Green Taxonomy auquel nous contribuons par le biais de notre traitement des données, l'hébergement et d'autres activités connexes.

En 2021, 77 % du chiffre d'affaires de Worldline était considéré comme éligible en vertu de la réglementation de l'EU Green Taxonomy, ce qui représentait une somme de 2,832 milliards d'euros.



Notre modèle d'affaires

→ **Contribution** ←

Ressources **Enjeux**

Financier

Profil financier solide > Confiance des marchés et capacités de consolidation

Manufacturier

Robustesse des plateformes industrielles et de l'infrastructure des Centres de données > Excellence opérationnelle : qualité, sécurité et fiabilité

Chaîne d'approvisionnement des terminaux

Intellectuel

Partenariats, innovation, R&D > Innovation et anticipation des évolutions technologiques

Humain

17 078 collaborateurs dans plus de 50 pays > Recrutement et rétention de talents, développement des collaborateurs

> Égalité hommes-femmes

> Diversité et inclusion

Social et relationnel

Veille réglementaire et connaissance des marchés > Satisfactions client

> Ethique, droits humains et conformité

Savoir-faire technologique > Contribution sociétale

Environnement

Énergie électrique > Émissions d'éqCO₂

Centres de données > Énergie renouvelable

Appareils informatiques

← **Production** →

Les activités de Worldline



RAPPORT INTÉGRÉ 2021 <

DOCUMENT D'ENREGISTREMENT UNIVERSEL (DEU) 2021 <

Lignes de services et résultats de Worldline

Le positionnement de Worldline dans l'écosystème des paiements lui offre une vue d'ensemble du secteur qui lui permet de réagir rapidement aux changements, réglementaires ou autres, et de tirer parti des nouvelles opportunités qu'ils génèrent.

Notre objectif est de favoriser 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.

env. 3,7 Mrds € 2021

Chiffre d'affaires annuel



Services aux commerçants

65 % Du CA 2021

Dynamiser le commerce grâce à des services de paiement avancés



Services financiers

25 % Du CA 2021

Consolider le traitement des paiements



Mobilité et services web transactionnels

10 % Du CA 2021

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

Valeur 2021

Création de valeur pour les parties prenantes

ODD

Financier

- Investisseurs et actionnaires > +6.8 % de croissance organique
- > 25.3 % de profitabilité (EBO)
- > 407 millions € de libre circulation des capitaux



Manufacturier

- Fournisseurs et clients > Score de Qualité - Disponibilité du service et temps de réponse des contrats
- > Score de Qualité- Disponibilité du service et temps de réponse des plateformes
- > 86 % des dépenses des fournisseurs stratégiques évalués par EcoVadis



Intellectuel

- Clients > 244 millions € d'investissement en R&D
- > ~1 800 brevets dans notre portefeuille



Humain

- Collaborateurs > 64 % de satisfaction GPTW®
- > 17,09 heures de satisfaction en matière de formation
- > 34 % de femmes



Social et relationnel

- Clients, communautés, organismes publics > 8,1/10 de satisfaction client
- > 0 amende importante pour non-conformité
- > 80 % des dépenses en achats locaux
- > Volume de dons collectés en millions d'euros : 310,8
- > Chiffre d'affaires "Offre durable" (en million d'euros) 2 109



Environnement

- Communautés, organismes publics > Éco-efficacité dans nos centres de données
- > Contribution à la neutralité carbone
- > 92 % d'énergie renouvelable



DEU 2021 - RAPPORT INTÉGRÉ 2021

DEU 2021 - RAPPORT INTÉGRÉ 2021

* Une campagne active a été menée en 2021 pour inciter les fournisseurs à se faire évaluer par EcoVadis. Il faut toutefois noter que la définition de "fournisseurs stratégiques" a évolué entre 2020 et 2021. En 2021, le terme renvoie aux 250 fournisseurs les plus importants en termes de dépenses. En 2020, ce sont les acheteurs qui déterminent les fournisseurs stratégiques en fonction des besoins opérationnels de l'entreprise et de son positionnement sur le marché. En 2021, Worldline compte 113 fournisseurs stratégiques qui comptabilisent 37 % des dépenses du Groupe.

Tendances clés du marché et principaux facteurs de transformation dans le secteur des paiements

Les moyens de paiement scripturaux, comme les instruments de paiement alternatifs, transforment le marché des paiements. L'évolution du comportement des consommateurs et des réglementations, les nouvelles technologies ainsi que l'arrivée de nouveaux acteurs accélèrent l'adoption des paiements électroniques, mettant Worldline face à des défis complexes mais aussi à des opportunités de croissance prometteuses.

Nouvelles habitudes de consommation

Le consommateur type utilise plusieurs appareils connectés, se rend sur Internet plusieurs fois par jour en se connectant depuis différents endroits, achète en ligne et en magasin, et partage son expérience sur les réseaux sociaux. La connexion permanente aux smartphones et à de nombreux autres appareils aujourd'hui crée de nouvelles opportunités d'accélérer la fréquence des interactions avec les clients et d'augmenter le nombre des transactions.

Essor du e-commerce et du m-commerce

La croissance rapide du commerce en ligne joue un rôle majeur dans la multiplication des transactions scripturales. La croissance du e-commerce devrait continuer à dépasser celle du commerce physique. Nous assistons également à une évolution accélérée vers un environnement omnicanal, qui fusionne les expériences hors ligne et en ligne pour former une expérience unifiée.

L'effet Covid

La pandémie de Covid-19 a accéléré l'adoption des paiements électroniques. Malgré les nombreuses mesures mises en œuvre pour lutter contre la pandémie dans le monde, le *World Payments Report 2021* de Capgemini prévoit que le volume des paiements scripturaux augmentera à un TCAC de 17,9 % entre 2020 et 2025. Les prévisions pour les prochaines années sont supérieures de 15 % aux prévisions pré-pandémiques.

Le mobile d'abord

Le mobile joue un rôle de plus en plus important dans l'engagement des clients et dans le secteur des paiements. Selon GlobalData, le m-commerce représente déjà plus de 50 % de la valeur des achats en ligne dans des pays comme l'Inde, l'Italie et le Brésil. Il ne faudra pas longtemps avant que d'autres pays ne les imitent.

Estimation du volume de transactions scripturales en 2025

1,8 trillion

(Source: *World Payments Report 2021* de Capgemini)

Transformation technologique

Tout acteur évoluant dans le marché des paiements d'aujourd'hui doit faire face au défi du changement et de l'innovation à un rythme et une échelle sans précédent. Les nouvelles technologies et les nouvelles façons d'interagir avec les consommateurs offrent des opportunités d'accélérer de manière inédite la croissance des paiements électroniques. Alors même qu'ils adoptent la transition technologique, les consommateurs, les commerçants et les institutions financières exigent des modes d'interaction et de paiement plus fluides. Répondre à cette exigence est l'un des plus grands défis de Worldline.

Paiements sans contact

L'adoption des paiements sans contact a augmenté en 2021, sous l'impulsion de la pandémie. Selon le *World Payments Report* de Capgemini, 74 % des consommateurs indiquent qu'ils continueront à payer des biens et des services avec des cartes sans contact une fois la crise sanitaire résolue. En réponse à cette demande croissante, de nombreux pays ont augmenté la limite supérieure des paiements uniques et cumulés, ce qui s'est traduit par un changement qui devrait perdurer dans les habitudes de paiement des consommateurs.

Commerce contextuel

Le commerce contextuel consiste à vendre aux consommateurs ce qu'ils veulent, quand ils le veulent, et ce, dans le cadre d'une expérience qui génère le moins de friction possible. Nous sommes convaincus que les commerçants peuvent utiliser le commerce contextuel pour offrir aux consommateurs des opportunités d'achat qui répondent à leurs attentes, et ainsi augmenter leurs ventes en ligne et en magasin.

Commerce conversationnel

Le commerce conversationnel est une forme d'e-commerce qui s'appuie sur des technologies comme les chatbots et les enceintes intelligentes (par exemple, l'Assistant Google, Alexa d'Amazon et Siri d'Apple). De plus en plus de consommateurs utilisent déjà le commerce conversationnel pour trouver, sélectionner et payer des produits et des services. Avec l'introduction de la reconnaissance et de l'authentification biométriques vocales, le rôle de la voix dans le retail en ligne est appelé à se développer de manière fulgurante.

Paiements M2M

La technologie *machine-to-machine* (M2M) facilite les paiements automatisés avec peu ou pas d'interaction humaine. 2021 a été une année décisive en

la matière : plusieurs détaillants ont annoncé ou lancé avec succès des projets pilotes de magasins sans caisse. À moyen terme, les appareils connectés devraient pouvoir bénéficier d'un accès autorisé à des données comme les comptes bancaires et les informations de paiement des consommateurs.

L'élan réglementaire

Les changements réglementaires transforment les services financiers en Europe et ailleurs, créant des opportunités d'externalisation pour les prestataires de services de paiement, une demande accrue de services à valeur ajoutée et de nouveaux défis pour tous les acteurs du marché.

DSP2

Dans l'Union européenne, la Directive révisée sur les Services de Paiement transforme le marché des services de paiement dans presque tous les domaines et permet aux acteurs de la fintech de proposer des services de paiement et de développer de nouveaux modèles dans le domaine.

Paiements instantanés

Depuis la mise en service des paiements instantanés en Europe en 2017, il est possible d'effectuer des virements en euros en moins de dix secondes dans 23 pays européens. En remplaçant les espèces et les chèques, les paiements instantanés ont le potentiel de révolutionner le secteur des paiements, notamment par les paiements *peer-to-peer* (P2P), *person-to-business*, *business-to-business* (B2B) et *machine-to-machine* (M2M).

CBDC

Le lancement de nombreux projets en matière de monnaies numériques des banques centrales (CBDC), comme l'euro digital, ouvrira la voie à de nouvelles opportunités pour tous les acteurs du secteur des paiements.

Nouveaux entrants

Les grandes entreprises technologiques, comme Google, Apple, Meta et Amazon, et les leaders chinois dans le domaine, comme Baidu, Alibaba, Tencent et Xiaomi, utilisent leur accès aux consommateurs et leur puissance financière pour créer un écosystème encore plus riche. Worldline établit des partenariats étroits avec ces acteurs et conçoit de nouveaux services à valeur ajoutée pour les commerçants.

Fintechs

Libres de legacy technologique, les fintechs modifient la façon dont les consommateurs interagissent avec les prestataires de services financiers. Alors que les grandes banques réagissent positivement à l'essor de l'économie de plateforme, les banques challengers occupent une position privilégiée pour tirer parti de l'évolution du secteur.

Nouveaux fournisseurs de points de vente

Les fournisseurs de solutions POS mobiles (mPOS) et logicielles (softPOS) innovantes ont intensifié leur activité en raison de l'utilisation accrue des smartphones dans le monde. Ces solutions étendent la base de commerçants adressables en rendant les paiements abordables pour les micro-commerçants.



Nos atouts concurrentiels

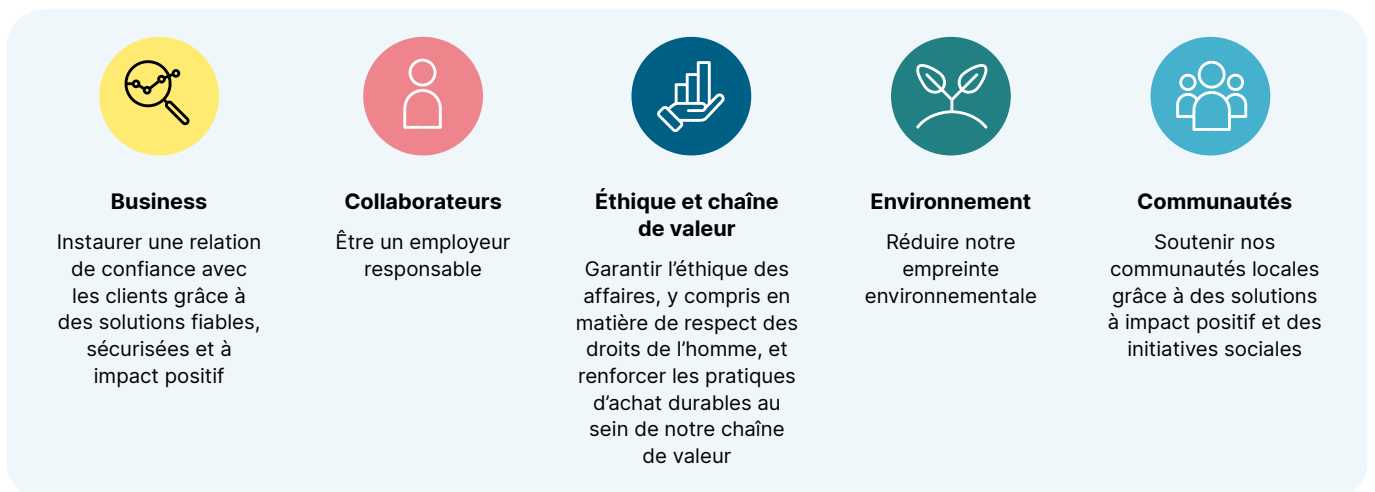
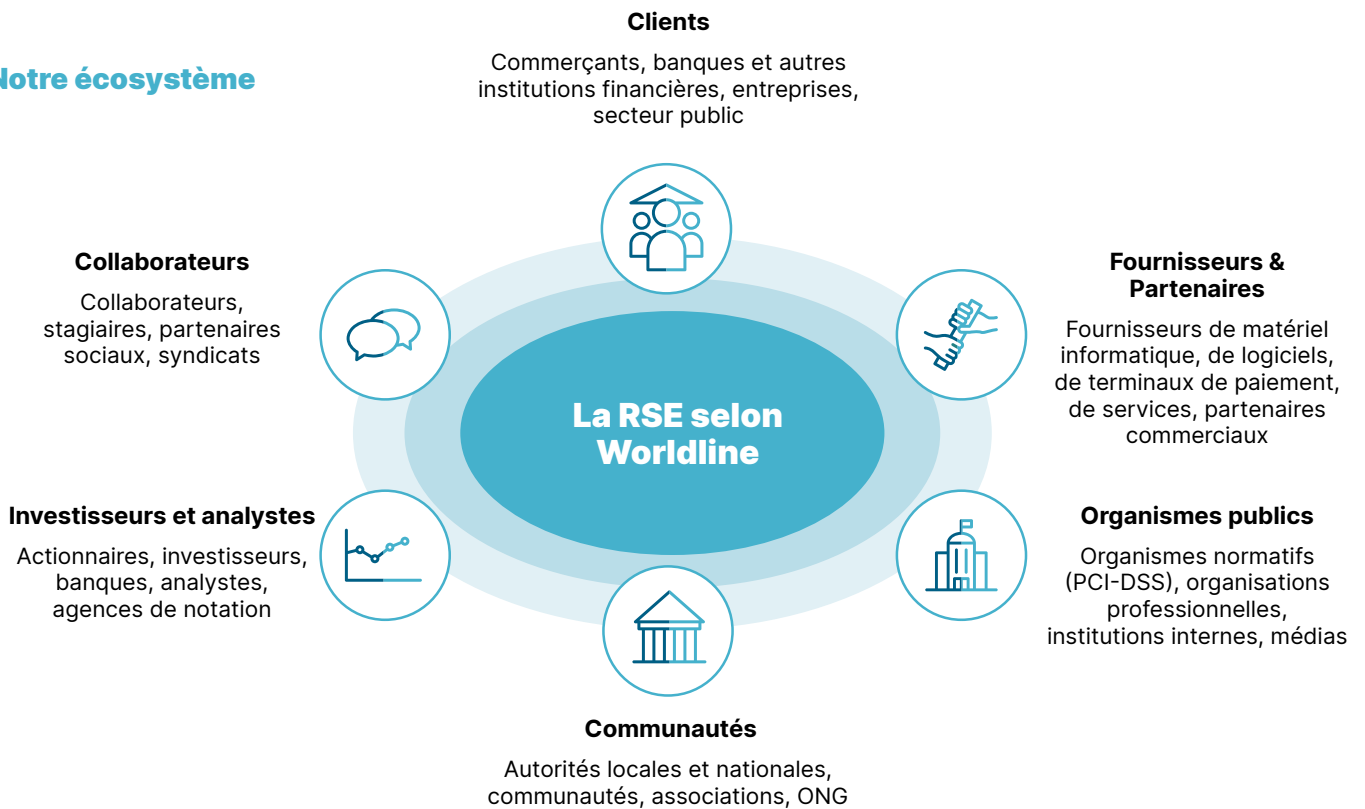
Dans un écosystème des paiements en pleine mutation, Worldline occupe une position unique pour concurrencer à la fois les acteurs établis et les nouveaux entrants de la fintech, tout en poursuivant des partenariats stratégiques dans le secteur :

- **Nous sommes le leader des services et du traitement des paiements en Europe et bénéficions d'une présence mondiale en expansion, en particulier sur les marchés émergents ;**
- **Nous bénéficions d'un positionnement complet sur l'ensemble de la chaîne de valeur des paiements ;**
- **Nous avons une présence de premier plan dans un domaine à forte croissance : les services de paiement nouvelle génération.**

Notre vision intégrée

Créer de la valeur durable pour tous

Notre écosystème



Intégrer les enjeux extra-financiers de nos parties prenantes

Chez Worldline, notre stratégie de responsabilité sociétale d'entreprise (RSE) fait partie intégrante de notre modèle d'affaires. Cette stratégie est conçue pour répondre aux problèmes les plus critiques de nos parties prenantes et de nos activités.

La croissance à long terme de notre écosystème des paiements et des transactions numériques ainsi que sa stabilité dépendent de la bonne gestion des menaces et opportunités rencontrées par l'ensemble des parties prenantes.

Le dialogue avec ces dernières s'opère à tous les niveaux : il inclut non seulement nos clients et investisseurs, mais également les collaborateurs, les fournisseurs, les organismes publics et les communautés aux côtés desquelles nous œuvrons.

En intégrant les enjeux extra-financiers liés à nos parties prenantes dans notre stratégie d'entreprise, nous visons à créer de nouvelles opportunités de valeur partagée, accroître nos capacités de résilience et agir conformément à la raison d'être de notre entreprise.



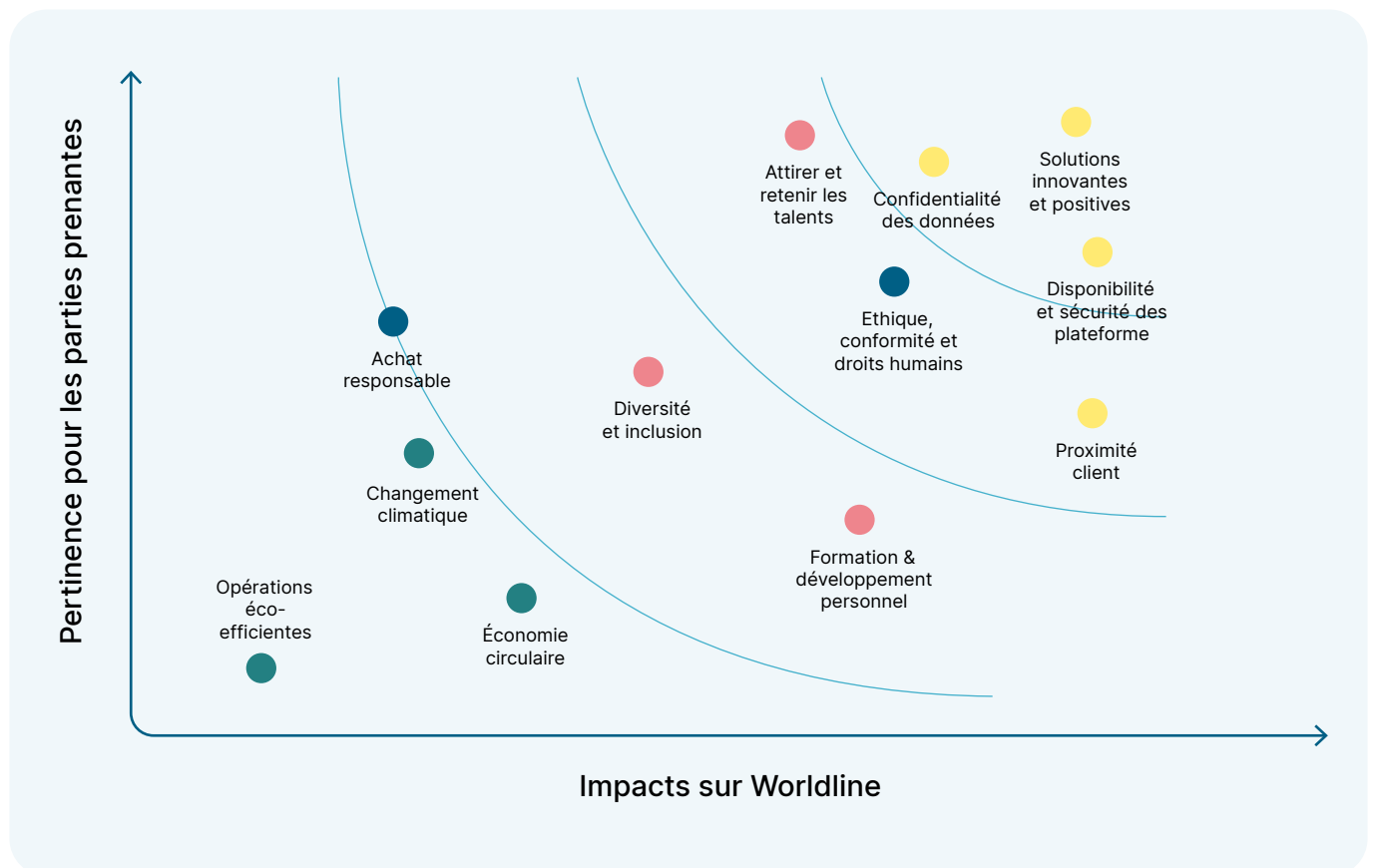
Identifier, traiter et relever les défis de nos parties prenantes

En 2021, après l'acquisition d'Ingenico, nous avons mis à jour notre matrice de matérialité RSE pour qu'elle englobe les enjeux de notre nouvelle entreprise. Depuis 2014, notre approche de la durabilité est fondée sur une analyse de matérialité qui évalue la pertinence et les impacts financiers de nos activités vis-à-vis de l'ensemble de nos parties prenantes.

Fondée sur un dialogue approfondi avec ces dernières, l'analyse de matérialité vise à identifier les plus grands défis affectant nos parties prenantes, le marché dans sa globalité ainsi que Worldline.



Notre matrice de matérialité



Principaux changements apportés à notre matrice de matérialité

La nouvelle matrice de matérialité de Worldline s'inspire des résultats de notre dialogue avec toutes nos parties prenantes (internes et externes) et des pratiques du marché. Contrairement à sa dernière version datant de 2018, la nouvelle matrice de matérialité prend en compte les enjeux de ressources humaines auxquels l'entreprise doit faire face notamment en termes de gestion des talents, mais aussi au regard des nouveaux objectifs (annoncés dans le programme Trust 2025) en matière de formation et d'inclusion des collaborateurs en situation de handicap. Nos nouvelles ambitions et engagements dans le domaine environnemental y occupent une place plus importante.

Instaurer la confiance des clients avec des plateformes entièrement disponibles et sécurisées, et augmenter la création de valeur au profit des clients grâce à des solutions durables et innovantes

- Le terme "solution innovante" a été remplacé par celui de **Solutions innovantes et positives** afin de rendre compte des solutions à impact positif proposées par Worldline.

Être un employeur responsable

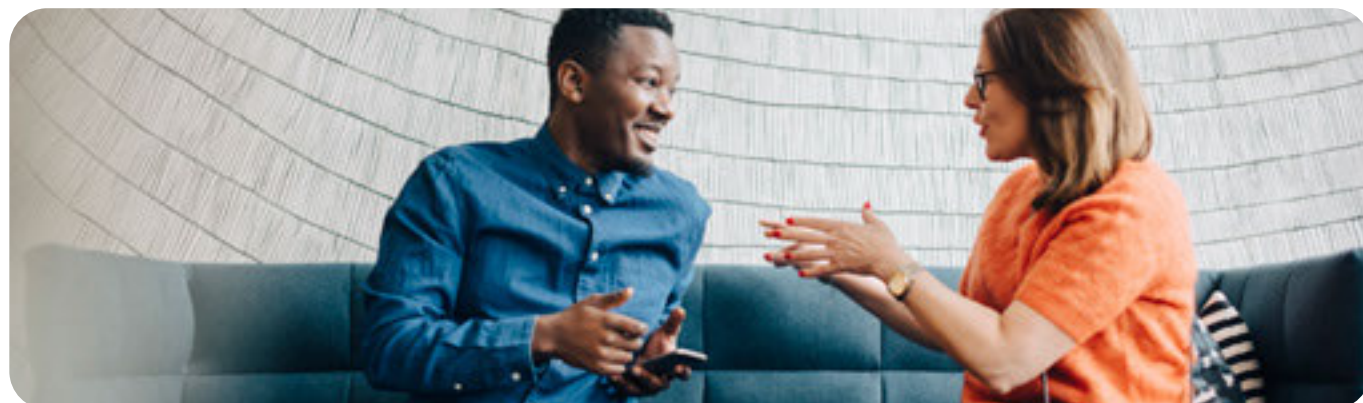
- Le terme "diversité des collaborateurs" a été remplacé par celui de **Diversité et inclusion** pour rendre compte de sa large portée. La diversité et l'inclusion jouent un rôle plus important au sein de Worldline, tandis que leur impact sur nos parties prenantes externes est moindre. Le programme Trust 2025 prévoit un KPI précis en matière de diversité et d'inclusion, notamment sur la question du handicap.
- "Attraction et développement des talents" a été remplacé par **Attraction et rétention des talents**. La gestion des talents est devenue centrale dans les opérations commerciales et le modèle économique de Worldline, et l'impact de l'attraction et de la rétention des talents est bien plus élevé que dans la matrice de matérialité de 2018, aussi bien pour Worldline que pour ses parties prenantes externes.
- "**Formation et développement du personnel**" a remplacé "l'environnement de travail intelligent". La formation est un nouveau thème dans cette matrice de matérialité, qui reflète les objectifs de Worldline dans le cadre du programme Trust 2025. Le développement des collaborateurs est étroitement lié à la formation.

Garantir l'éthique des affaires, y compris en matière de respect des droits de l'homme, et renforcer les pratiques d'achat durables au sein de notre chaîne de valeur

- Le terme "partenariats durables avec les fournisseurs" a été remplacé par celui d'**Achat responsable**. Ce choix reflète le nouveau niveau de maturité de Worldline en matière d'approvisionnement et souligne l'importance que nous accordons à l'impact de divers éléments, comme les fournisseurs ou le type de matières premières que nous utilisons, sur l'ensemble de la chaîne de valeur.
- Conformément aux pratiques du marché qui considèrent que les droits de l'homme doivent faire partie intégrante des enjeux d'éthique et de conformité, nous appelons désormais cette catégorie **Éthique, conformité et droits de l'homme**. Worldline a adopté sa politique de protection des droits de l'homme durant l'année 2021 et travaille actuellement sur son plan de devoir de vigilance.

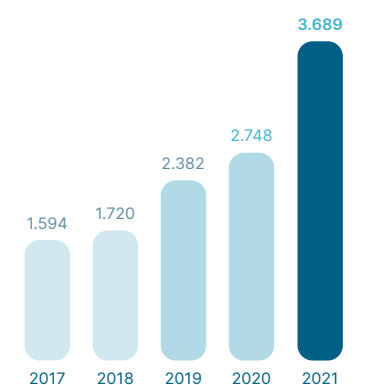
Réduire notre empreinte carbone

- Le terme "transition énergétique" a été remplacé par celui de **Changement climatique** pour rendre compte de son impact plus global et cibler l'ensemble de notre empreinte carbone.
- Le thème de l'**économie circulaire** a été supprimé.
- Les opérations** éco-efficientes bénéficiant des certifications ISO 14001 restent inchangées.

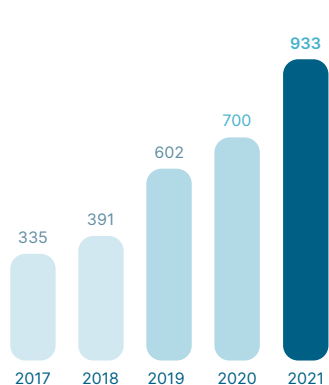


Indicateurs clés de performance pour 2021

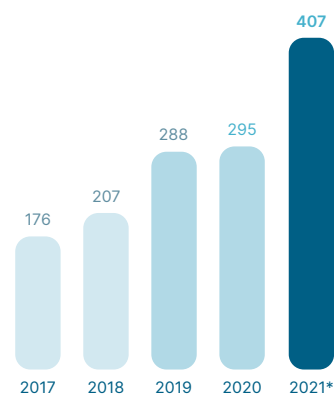
Nos indicateurs financiers



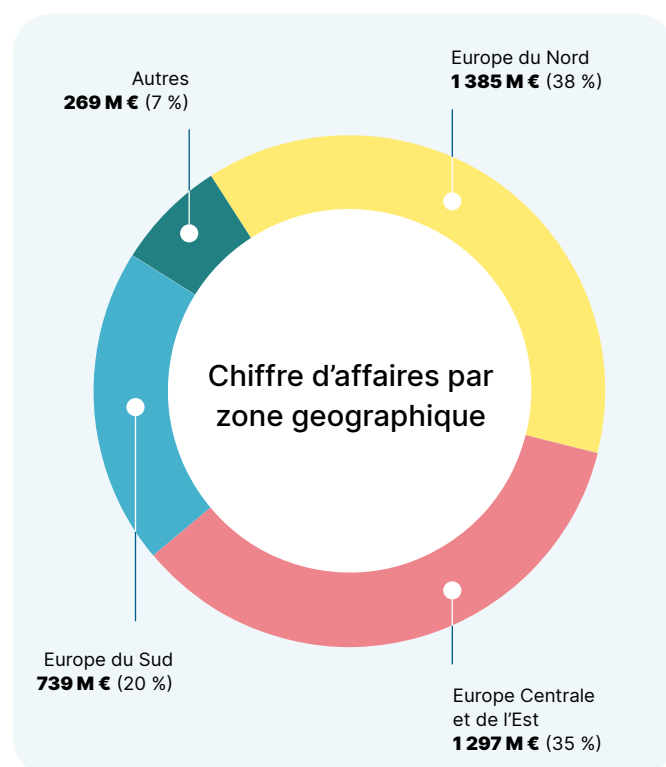
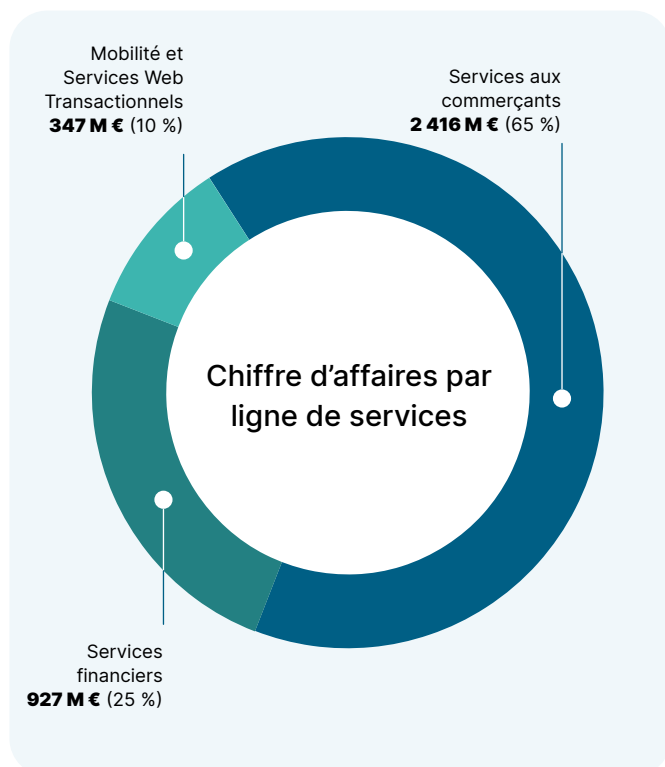
Chiffre d'affaires (Mrds €)



Excédent brut
opérationnel (M €)



Flux de trésorerie
disponible (M €)

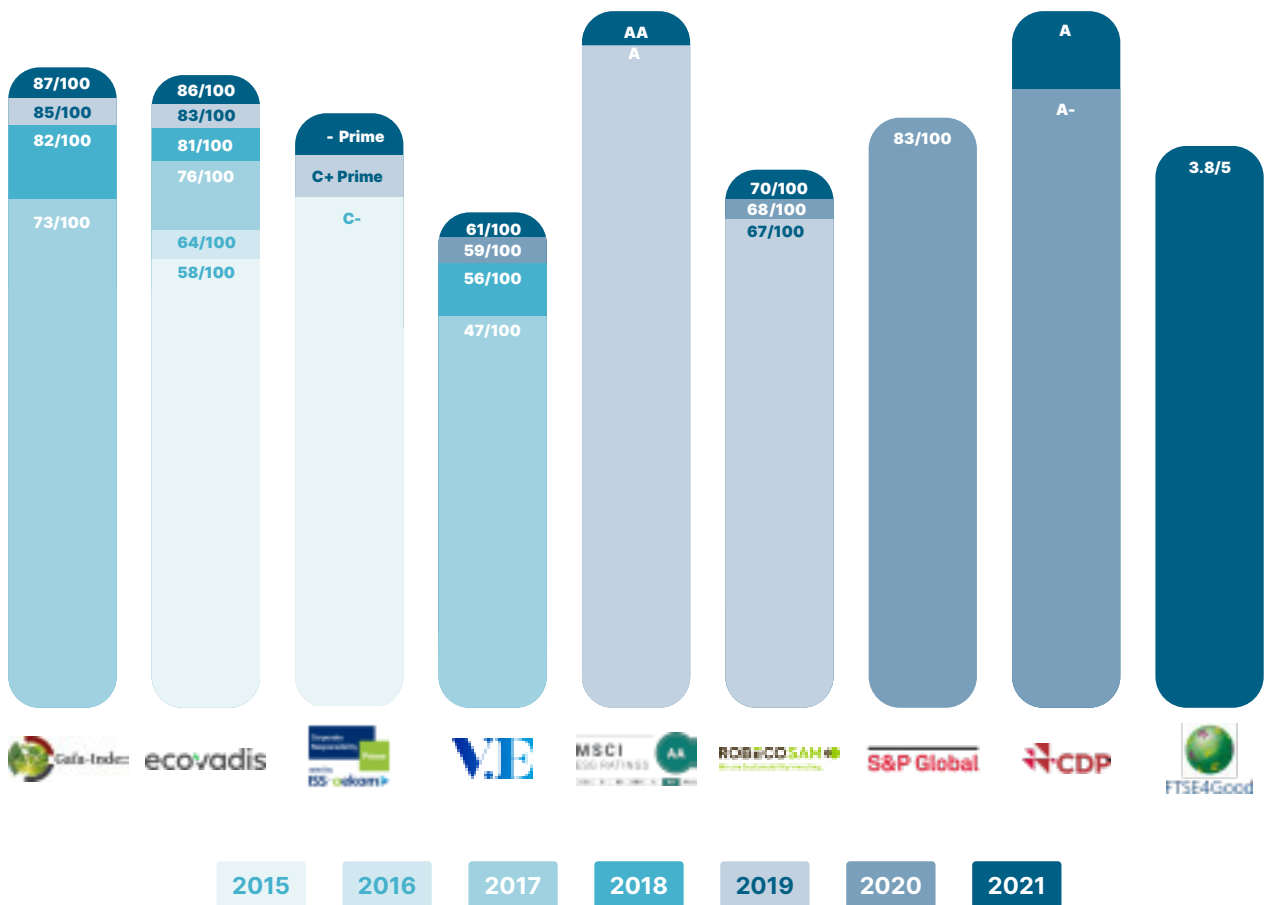


* des activités poursuivies

Nos indicateurs clés extra-financiers

Concrétisation de la feuille de route Trust 2025 (2020-2025)

En 2021, Worldline continue d'être reconnue comme un leader dans son secteur par les principales agences de notation extra-financières



La performance opérationnelle : moteur de changement

Entretien avec Lisa Coleman,
Directrice de l'Intégration Post-Fusion
et de la Performance Opérationnelle du Groupe

Quels ont été les points marquants de la performance opérationnelle de Worldline en 2021 ?

2021 a été une année à la fois passionnante, complexe et stimulante sur le plan opérationnel. Nous avons mené à bien les 12 premiers mois de notre programme d'intégration d'Ingenico, conduit différentes actions à effet immédiat, accéléré le changement organisationnel et lancé des programmes informatiques majeurs comme la consolidation de nos plateformes de paiement.

Quel effet la pandémie a-t-elle eu sur le programme opérationnel de Worldline ?

En 2021, notre réussite a reposé en grande partie sur notre capacité à interagir avec nos collaborateurs malgré les difficultés liées aux périodes de télétravail prolongées.

Nous avons rencontré de nouveaux collègues dans des circonstances inhabituelles, nous nous sommes concentrés sur nos priorités et le déploiement de nos solutions, et nous avons tenu nos promesses. Nous avons également introduit une approche de travail hybride afin que les Worldliners puissent télétravailler jusqu'à 50 % de leur temps.

Comment Worldline réagit-elle aux évolutions du marché ?

Dans un environnement où les technologies évoluent à un rythme effréné, 2021 a confirmé à quel point il est essentiel de conduire le changement, s'adapter et faire preuve de flexibilité dans un contexte donné. Par exemple, nous avons réagi rapidement aux évolutions du marché de l'emploi en augmentant notre capacité de recrutement et en accélérant l'intégration de nouveaux talents. Nos équipes nearshore et offshore ont connu une croissance de 25 % en 2021.

Le recrutement, les valeurs, la culture et l'expérience des collaborateurs sont des priorités absolues pour l'équipe de direction de Worldline, et nous faisons d'excellents progrès dans tous ces domaines.



“Grâce à notre sens des responsabilités, à la forte implication de notre direction et à une communication efficace, nous avons réussi à nous transformer, à générer des synergies et à créer une valeur réelle pour nos parties prenantes.”

Lisa Coleman,
Directrice de l'Intégration Post-Fusion
et de la Performance Opérationnelle du Groupe

Comment la perception de Worldline évolue-t-elle sur le marché ?

Afin de maximiser l'impact de la nouvelle marque Worldline, qui couvre la quasi-totalité de nos opérations, nous avons lancé une série d'initiatives visant à améliorer notre positionnement externe.

Nous avons également repensé nos campagnes de communication et de marketing afin de soutenir la croissance de notre entreprise.

Quelles sont les priorités de Worldline en termes de performance opérationnelle pour 2022 ?

Nous continuerons de réaliser des projets d'intégration pour les acquisitions déjà réalisées et celles à venir.

Une autre priorité sera de poursuivre la mise en œuvre de notre programme de transformation UNITED à l'échelle de Worldline. Nous nous efforcerons de remettre continuellement en question la façon dont nous menons nos activités. Dans le cadre de notre programme SMART, nous tâcherons d'éliminer les difficultés, de prioriser les activités à forte valeur ajoutée et d'explorer de nouvelles façons d'améliorer notre productivité et d'accélérer notre croissance.




Unis avec UNITED

Suite à la finalisation de l'acquisition d'Ingenico fin 2020, en 2021, nous avons mis en place le programme UNITED pour intégrer Ingenico à Worldline. Le programme nous a permis de dépasser nos objectifs initiaux et de réaliser des progrès rapides pour intégrer les collaborateurs d'Ingenico, malgré les défis posés par télétravail durant la pandémie de Covid-19.

S'appuyant sur les meilleures pratiques de Worldline et d'Ingenico, nous transformons notre entreprise afin qu'elle privilégie l'orientation client, la prise de décision agile et la mise en valeur de nos produits et solutions.

Le programme comprenait la reconversion du personnel vers de nouveaux postes ainsi que l'harmonisation de nos principaux processus informatiques internes, comme nos systèmes ERP et de rémunération. À la fin de l'année, nos deux sièges mondiaux étaient réunis au sein d'un seul bâtiment à Paris, et nombreux autres plans de rationalisation immobilière étaient en cours.

Dans le cadre du programme UNITED, nous poursuivons l'harmonisation de nos plateformes de paiement, la consolidation de nos centres de données et l'unification de nos réseaux. Nous avons également conçu une nouvelle solution de gestion de la relation client pour notre processus de vente de bout en bout, que nous déploierons en 2022.



| | |
|---|-----------|
| Notre engagement à créer de la valeur..... | 40 |
| Nos enjeux commerciaux..... | 42 |
| Nos enjeux pour nos collaborateurs..... | 56 |
| Nos enjeux en matière d'éthique, de conformité et d'achats responsables... | 66 |
| Nos enjeux environnementaux..... | 72 |
| Les enjeux de nos communautés locales. | 76 |



Renforcer la confiance dans nos sociétés

Notre engagement à créer de la valeur

La RSE au cœur de notre création de valeur

La responsabilité sociétale des entreprises (RSE) se situe au cœur de la stratégie de création de valeur de Worldline. Cette approche intégrée nous permet de répondre efficacement à nos enjeux RSE, d'améliorer nos performances et de créer durablement de la valeur pour nos clients, nos investisseurs, nos collaborateurs et l'ensemble de nos parties prenantes.

Relever les défis RSE d'une organisation élargie

En 2021, l'intégration d'Ingenico et le lancement de notre feuille de route RSE Trust 2025 ont marqué le début d'un nouveau chapitre d'excellence, d'innovation et de durabilité chez Worldline. L'agrandissement de notre périmètre mondial et de notre chaîne d'approvisionnement résultant de l'acquisition d'Ingenico a profondément modifié la portée des défis de Worldline en matière de RSE. En tant que leader mondial visant à façonner l'avenir des paiements, nous sommes plus que jamais déterminés à créer des solutions de paiement qui favorisent une croissance économique viable et renforcent la confiance et la sécurité au sein de nos sociétés.

Notre feuille de route RSE pour 2025

Trust 2025, notre nouvelle feuille de route RSE sur cinq ans, jouera un rôle majeur dans la réalisation de cette vision. Elle s'inspire du succès de notre précédent programme Trust 2020 et signale notre intention de renforcer notre engagement dans deux domaines : assurer l'excellence en matière de RSE et intégrer la confiance et la sécurité au cœur de toutes nos activités.

Conçu en étroite collaboration avec le Comité exécutif et le Comité de responsabilité sociétale et environnementale du Conseil d'Administration, puis validé par le Conseil d'Administration en 2021, le programme Trust 2025 introduit de nouvelles meilleures pratiques pour maintenir le leadership de Worldline en matière de RSE dans le secteur des paiements.

Le programme s'articule autour de huit objectifs (voir p.22-23) qui visent à relever les principaux défis de Worldline dans les domaines suivants : business, collaborateurs, éthique, chaîne de valeur, environnement et les communautés locales. Dans tous ces domaines, les 16 objectifs mesurables fixés par Trust 2025 constituent une avancée notable par rapport à notre précédent programme RSE.

Donner une nouvelle impulsion à notre RSE

Nous nous sommes fixé des ambitions plus élevées et avons ajouté de nouveaux objectifs pour relever tous les grands défis qui se dressent devant nous. Par exemple, pour attirer et retenir les meilleurs talents, nous augmenterons de manière notable la formation annuelle par employé, de 18 heures en 2020 à 32 heures d'ici 2025. Nous avons accru notre objectif de réduction d'éqCO₂ à 25 % d'ici 2025 (scopes 1 et 2). Cet objectif sans précédent dans le secteur, qui s'applique à l'ensemble de notre activité, a été approuvé par l'initiative Science Based Targets, conformément à une trajectoire de réchauffement climatique de 1,5° C. Auparavant, nous visons une réduction de 20 % des émissions, compatible avec un réchauffement climatique inférieur à 2° C.

L'intégration d'Ingenico a été l'occasion de mettre au point un ensemble de politiques de conformité de premier plan, notamment une nouvelle politique de lutte contre le blanchiment d'argent et le financement du terrorisme ainsi qu'une politique de droits humains créée, qui traite des risques accrus que nous encoupons et nous engage à une surveillance approfondie de nos principaux fournisseurs.

Dans le cadre de notre processus de responsabilisation des collaborateurs à l'échelle de l'entreprise, ou Plan d'accueil, nous organisons des webinaires et des roadshows pour expliquer les défis de Worldline en matière de RSE, les mesures que nous prenons dans le domaine et le rôle que les collaborateurs peuvent jouer pour nous aider à atteindre plus rapidement les objectifs de Trust 2025.



“Avec l'intégration d'Ingenico, nous renforçons notre engagement d'excellence en matière de RSE pour atteindre les objectifs ambitieux de Trust 2025.”

Sébastien Mandron,

Directeur de la Responsabilité Sociétale d'Entreprise

Intégrer la durabilité dans nos opérations et nos offres

Worldline renforce progressivement son engagement envers l'excellence en matière de développement durable en intégrant les Objectifs de Développement Durable des Nations Unies (ODD) dans ses solutions clients, ses échanges avec les parties prenantes, ses opérations internes et tout au long de sa chaîne de valeur. Les ODD des Nations Unies font officiellement partie de notre stratégie de responsabilité sociétale d'entreprise et de notre programme Trust 2025.

Outil pour mesurer la performance en matière de durabilité

Worldline effectue une analyse cartographique détaillée pour identifier et mesurer notre contribution à tous les ODD. Nous reportons ces informations sur une grille de lecture universelle sur le développement durable afin que les clients, investisseurs et autres parties prenantes puissent voir comment les solutions de Worldline contribuent aux ODD de l'ONU et contribuent à la performance durable de nos clients.

Pour plus d'information, veuillez vous référer aux pages 90-91

Objectif 2025 de croissance du chiffre d'affaires contribuant aux ODD des Nations Unies

Pour répondre aux attentes et dépasser le taux de satisfaction de nos clients, nous intégrons nos engagements en matière de développement durable dans nos innovations et nos solutions. Le programme Trust 2025 de Worldline comprend un objectif de croissance du chiffre d'affaires contribuant aux Objectifs de Développement Durable des Nations Unies.

Économie



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

Social et bien être



Soutenir la protection des populations vulnérables en facilitant l'accès à un paiement sécurisé et durable, des services de santé en ligne et des systèmes de transport, partout dans le monde et à tout moment, pour contribuer à l'inclusion financière et sociale.

Empreinte environnementale



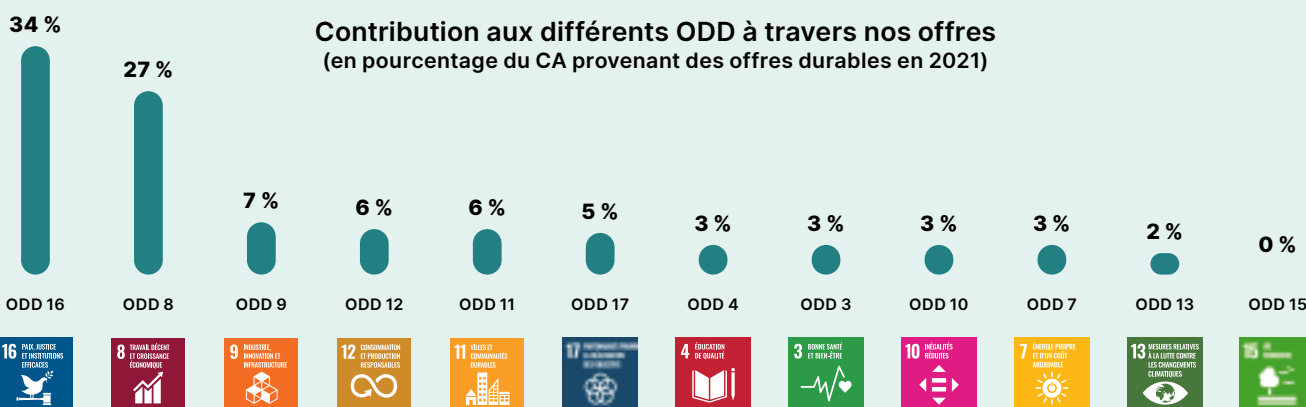
Agir en faveur de la transition écologique grâce à des solutions numériques qui permettent de réduire le recours au papier et aux transports et d'optimiser la consommation d'énergie (notamment via des réseaux intelligents).

Gouvernance, confiance et conformité



S'engager à fournir des solutions fiables et sécurisées tout au long de la chaîne de valeur des paiements à travers toutes les solutions de Worldline afin de minimiser le risque de fraude et de cybermenaces, et d'assurer le respect des réglementations en matière de protection des données, de manière à soutenir la citoyenneté et la démocratie.

En 2021, Worldline a généré 2 109 millions d'euros de revenu durable, qui se répartit comme suit sur les ODD auxquels la société contribue le plus.



Nos enjeux commerciaux

Risques



- Innovation durable
- Sécurité et fiabilité des systèmes
- Continuité des opérations
- Protection des données
- Gestion de la relation client
- Sûreté et sécurité physique

Opportunités



- Transformation numérique durable et réinvention de l'entreprise
 - Offre de sécurité numérique avancée
 - Excellence opérationnelle
 - Mécanismes de contrôle interne et juridique
- Confiance et conformité tout au long de la chaîne de valeur
 - Qualité de livraison et avantage concurrentiel



Trust 2025 principaux objectifs

#1 Garantir l'excellence de la prestation et la plus grande qualité de service

#2 Améliorer l'expérience client grâce à des solutions à impact positif

| Domaines Trust 2025 | Indicateurs | 2021 | Objectif 2025 |
|--|---|-------------------------|---------------|
| Disponibilité et sécurité des plateformes | Score de Qualité – Disponibilité du service et temps de réponse des contrats | 99,9890 % | 99,9900 % |
| | Score de Qualité – Disponibilité du service et temps de réponse des plateformes | 99,877 % | 99,9900 % |
| | % de demandes liées aux données ayant reçu une réponse dans les temps et conformément à la politique de protection des données de Worldline | 97,2 % | 100 % |
| | % des sites certifiés ISO 27001 dans le respect de la politique de sécurité | 51 %¹ | 100 % |
| Expérience client et innovation | Taux net de recommandation | 46 | 52 |
| | Chiffre d'affaires total "Offre durable" (en millions d'euros) | 2 109 | 2 307 |

¹ Les sites éligibles incluent les sites de plus de 50 collaborateurs, des data centers stratégiques et les sites de moins de 50 collaborateurs certifiés pour répondre aux besoins de nos clients.





Services aux Commerçants

Worldline est le leader européen des Services aux Commerçants. Avec notre portefeuille mondial de solutions de paiement, nous offrons une proposition de valeur unique dans le secteur. Nous fournissons à nos commerçants et partenaires bancaires en Europe un point d'entrée unique à l'écosystème global des paiements en facilitant l'accès aux nouveaux modes de paiement. Worldline prend en charge toutes les langues et devises locales pour répondre aux besoins de chacun. Nous aidons les commerçants à offrir à leurs clients des moyens de paiement numérique avancés, tout en assurant une sécurité totale et la conformité réglementaire.

Étendre notre présence mondiale

L'activité Services aux Commerçants a tiré profit de l'élargissement de notre périmètre géographique et de notre portefeuille de produits à la suite de l'intégration d'Ingenico. Nous avons combiné l'expertise d'Ingenico en matière d'acceptation au leadership de Worldline en matière d'acquisition, créant ainsi de nouvelles possibilités de ventes croisées. L'intégration a généré non seulement une synergie au niveau des coûts et du chiffre d'affaires, mais aussi en termes de culture, d'innovation et d'opérations.

Pendant toute l'année 2021, nous avons continué à acquérir de nouvelles activités Services aux Commerçants en Grèce, en Italie et dans les pays scandinaves. Dans le marché actuel de l'acquisition, nous sommes un partenaire de choix pour les banques qui veulent collaborer avec un acteur industriel capable de leur fournir les technologies et les produits dont elles ont besoin pour devenir plus compétitives.

Enrichir notre proposition de valeur

Dans le contexte économique complexe de la pandémie, Worldline a permis aux commerçants de diversifier leurs moyens de paiement et d'ajouter de nouvelles options sur smartphone, comme les codes QR et les paiements *Buy Now, Pay Later*. En 2021, nos terminaux de paiement Android, tels que YUMI, ont transformé les interactions en magasin. Nous créons de nouveaux moyens de paiement omnicanaux, comme les transactions de compte à compte, pour permettre à nos clients internationaux d'accéder à des méthodes de paiement locales populaires et peu coûteuses sur les marchés mondiaux. Nous tirons également parti de nos atouts en matière d'acceptation et d'acquisition pour fournir aux commerçants une offre de services complète entièrement adaptée à leur secteur. Forts d'une approche axée sur le client et de partenariats solides tout au long de la chaîne de valeur des paiements, nous proposons des innovations qui créent encore plus de valeur pour les commerçants et boostent nos activités.

Stimuler les opportunités de croissance

Notre plan stratégique à trois ans prévoit de nouvelles acquisitions et de nouveaux partenariats avec des banques pour étendre la présence de nos produits en Europe et au-delà. À mesure que la pandémie recule, nous continuerons à soutenir les petits commerçants par des solutions simples et peu coûteuses ainsi qu'à aider les grandes entreprises à améliorer leur offre omnicanale et à renforcer leur présence sur les marchés à forte croissance dans le monde entier.

En parallèle, nous continuerons à consolider nos plateformes, migrer vers le cloud, développer de nouvelles offres et multiplier les opportunités de ventes croisées auprès de nos clients. Portés par les vents favorables d'un marché actuel en pleine mutation, caractérisé notamment par l'essor des paiements numériques et locaux, nous entendons atteindre une croissance organique à deux chiffres entre 2022 et 2024.



“Après une période de transformation sans précédent, nous continuons à enrichir notre proposition de valeur pour les commerçants et à renforcer notre position de partenaire de confiance sur le long terme.”

Vincent Roland,

Directeur de la ligne Services aux Commerçants

1,1 M

marchands
servis

~22 Mrds

transactions d'acceptation
et d'acquisition par an

~270 k

clients de e-commerce
et de sites web

Croissance en Grèce

En 2021, Worldline a acquis une position de leader sur le marché grec grâce à l'acquisition du fournisseur de services réseau Cardlink et de 80 % d'Eurobank Merchant Acquiring.

Avec une part d'environ 20 % des volumes de transactions et un portefeuille de 123 000 commerçants, Eurobank Merchant Acquiring est l'un des plus grands acquéreurs en Grèce. Dans un pays qui connaît une transition importante vers les cartes et les paiements numériques, cette acquisition offre à Worldline une excellente opportunité d'étendre ses activités de Services aux Commerçants, en particulier dans le secteur du voyage et de l'hôtellerie.

Ces deux opérations, Eurobank et Cardlink, donneront à Worldline une position de premier plan sur le marché grec. Cardlink est le premier fournisseur de services réseau dans le pays, avec environ 500 millions de transactions gérées par an, ce qui représente 53 % des volumes de vente des commerçants.

Worldline fournira désormais une proposition de valeur de bout en bout en Grèce, qui couvrira les besoins des commerçants de toutes tailles. Nous entendons accélérer notre croissance dans le pays grâce au déploiement de l'acceptation des points de vente, à l'introduction de services à valeur ajoutée et au lancement d'une offre de guichet unique pour les commerçants.

Avanti en Italie

Franchissant une autre étape importante de sa stratégie visant à nouer des partenariats avec de grandes banques pour renforcer sa présence sur les marchés à forte croissance, en 2021, Worldline a acquis 80 % d'Axepta Italie, l'entité d'acquisition commerçants de BNL.

Axepta Italie est l'un des grands acquéreurs bancaires du pays avec près de 200 millions de transactions acquises par an (environ 5 % de part de marché) et un portefeuille diversifié d'environ 37 000 commerçants fidélisés sur ce marché en pleine expansion.

Le marché des paiements italien présente des opportunités de croissance intéressantes, stimulées par le passage des espèces aux cartes et aux paiements électroniques, qui s'est accéléré durant la pandémie. Dans un contexte où les secteurs du luxe et du retail sont florissants et dans la mesure où Worldline occupe une position de leader dans le secteur des voyages et du tourisme, le pays présente de nombreuses opportunités de croissance pour le vaste portefeuille de solutions de Worldline.

Plus de 100 nouveaux collègues ont rejoint Worldline à la suite de cette opération. L'alliance avec BNL est un nouvel exemple de l'attractivité de Worldline auprès des banques en tant que partenaire stratégique inégalé pour leurs activités de services aux commerçants.

Une puissance dans la région scandinave

L'acquisition des activités d'acquisition cartes d'Handelsbanken en Suède, Norvège, Finlande et Danemark en 2021 s'inscrit dans la stratégie de Worldline visant à étendre sa présence sur les marchés à forte croissance en Europe au travers de partenariats avec les grandes institutions financières locales.

Handelsbanken est un acquéreur important en Scandinavie avec plus de 550 millions de transactions acquises par an, représentant un volume de paiements d'environ 20 milliards d'euros. La société délivre également des services à plus de 20 000 commerçants.

Nous prévoyons de faire évoluer nos plateformes et de déployer nos solutions en étroite collaboration avec Handelsbanken afin de stimuler notre croissance dans une région économique stable où les paiements numériques et l'e-commerce connaissent déjà un essor rapide.

Créer de nouvelles passerelles vers les marchés en croissance

En tant qu'acteur global, qui allie échelle globale et partenariats locaux, Worldline occupe une position unique pour aider les grands commerçants numériques à accéder à des marchés complexes et en pleine expansion, comme la Corée du Sud et l'Inde.

Grâce à notre offre de passerelles de paiement, les consommateurs peuvent acheter des produits sur les grands sites d'e-commerce mondiaux en utilisant leurs modes de paiement nationaux plutôt que des systèmes internationaux plus coûteux, ce qui réduit les frais et accroît les taux d'autorisation.

Notre offre dans les régions et marchés à forte croissance, comme le Brésil, l'Inde et la Chine, permet également aux commerçants d'accepter des paiements et des devises locales sans avoir à créer une entité commerciale locale. Elle permet également d'éviter des frais transfrontaliers élevés et de mieux gérer les risques liés au change. Nous ajouterons prochainement des passerelles vers d'autres marchés en ligne attractifs, comme Singapour et le Japon.



Services financiers

Worldline traite le plus grand volume de transactions financières en Europe. Alors que les paiements se banalisent, nos clients tirent parti de notre échelle, de notre expertise globale, de notre présence sur toute la chaîne de valeur et de notre connaissance approfondie des marchés locaux. La ligne Services Financiers de Worldline est le partenaire idéal pour les banques qui souhaitent faire passer leurs opérations de paiement à la vitesse supérieure.

Une progression constante malgré les restrictions de la pandémie

Avec l'assouplissement des restrictions et des mesures sanitaires en 2021, le volume des transactions a connu une hausse dans les quatre principaux domaines d'activité de la ligne Services Financiers : les solutions pour les émetteurs, les solutions pour les acquéreurs, les paiements non-cartes (traitement de paiements à partir de comptes bancaires) et les services pour les banques en ligne. Notre chiffre d'affaires a enregistré une croissance globale de 5 % en cette deuxième année marquée par la pandémie de Covid-19 qui a profondément bouleversé nos modes de travail. La pandémie a suscité un fort intérêt pour notre plateforme d'e-commerce/m-commerce sécurisée, d'Access Control Server (ACS), qui offre aux porteurs de cartes bancaires une interface conviviale et une méthode d'authentification fiable.

Développer les opportunités numériques

Les services pour les banques en ligne de Worldline offrent de nouvelles opportunités d'accélérer notre croissance. Nous développons de nouveaux cas d'usage et une vraie proposition de valeur dans des domaines comme le *Digital First Issuing* et nous constatons un vif intérêt de la part des banques pour l'identité électronique sécurisée. Les banques ont un rôle décisif à jouer dans la digitalisation : fournir des services d'identification sécurisés à l'ensemble de la société. Nous travaillons en étroite collaboration avec PSA Payment Services Austria pour déployer une solution d'identité numérique qui ouvrira la voie à une nouvelle ère de services d'identité électronique auprès des banques. En tant que leader reconnu des services numériques à valeur ajoutée, nous participons également à de nombreuses initiatives qui transformeront l'infrastructure des paiements.

Les priorités d'aujourd'hui et de demain

Notre migration vers le cloud augmentera notre compétitivité et notre flexibilité, et renforcera la croissance continue de nos volumes de traitement. Notre position au cœur d'un écosystème bancaire ouvert donnera un fort coup d'accélérateur à notre croissance et à celle de nos clients. L'*open banking* est une source d'opportunités importantes pour les banques et les prestataires tiers (TPP). Nous jouerons un rôle central dans le développement de l'*open banking* en renforçant les partenariats de confiance avec les fintechs et en développant de nouveaux services à valeur ajoutée pour les banques. À mesure que nous élargissons notre présence géographique, nous ne cesserons de prioriser nos partenariats de long terme, la confiance et la durabilité afin de garantir une création de valeur forte pour tous nos clients et parties prenantes.



“Nos clients du secteur des services financiers se tournent vers Worldline pour les accompagner dans le contexte de l'accélération du numérique et de la transformation des paiements car nous sommes le partenaire le plus fiable, le plus digne de confiance et le plus innovant en matière de solutions de paiement.”

Michael Steinbach,

Directeur de la ligne Services Financiers



>320

institutions
financières

~15 Mrds

transactions de
paiement par an

~125 M

cartes gérées

~10 Mrds

transactions
d'émission

~11 Mrds

transactions
d'acquisition

Un partenaire de confiance pour ABN Amro

En 2021, nous avons renouvelé notre contrat d'externalisation de long terme avec ABN Amro, qui couvre une grande partie de nos offres de services financiers, notamment les solutions pour les émetteurs et les acquéreurs, la compensation et le règlement des paiements instantanés, les virements SEPA et les services numériques.

Ce renouvellement est un témoignage de confiance probant de la part de cet ancien actionnaire d'Equens. Lorsque Worldline est devenu propriétaire à part entière d'Equens en 2019, ABN Amro et les autres banques qui avaient été actionnaires d'Equens ont bénéficié d'une liberté totale quant au choix de leur prestataire de services financiers. Dans un contexte de concurrence croissante dans le secteur des paiements, la décision d'ABN Amro confirme que Worldline est le partenaire le plus fiable et le plus digne de confiance sur le marché du traitement des paiements.

Des terminaux ATM dans les pays baltes

En 2021, Luminor Bank, le troisième plus grand prestataire de services financiers dans les pays baltes, a signé un accord sur cinq ans pour que Worldline développe et modernise son réseau ATM en Estonie, en Lettonie et en Lituanie.

L'unification du réseau le rendra plus efficace et permettra aux clients de Luminor de bénéficier de fonctionnalités et de services homogènes dans les pays baltes. En tant que partenaire de confiance, Worldline proposera des solutions innovantes sur l'ensemble du réseau de Luminor afin de rendre les transactions en espèces plus accessibles et sécurisées à tous les clients de la banque.

Partenaire de la transformation autrichienne

Worldline aide PSA Payment Services Austria à faire de l'Autriche l'un des écosystèmes les plus avancés au monde en matière de paiements et de transactions.

Au début de 2021, le prestataire de systèmes de paiement a reconduit son accord avec Worldline dans de nombreux domaines, du traitement des paiements par carte au mécanisme de compensation et de règlement des paiements interbancaires nationaux et internationaux. Nous coconstruisons les fondations des paiements instantanés du futur.

En novembre, nous avons été choisis pour fournir la base technologique d'ich.app, la solution innovante d'identification numérique de PSA en Autriche. S'appuyant sur nos offres *WL ID Center* et *WL Trusted Authentication*, ich.app permettra aux consommateurs d'utiliser l'identifiant qu'ils détiennent déjà en tant que client d'une banque autrichienne pour s'identifier rapidement auprès des commerçants et prestataires de services en ligne. En 2022, PSA Payment Services Austria commencera à déployer cette initiative révolutionnaire, l'une des solutions d'identité électronique les plus complètes dans le monde.



Mobilité & Services Web Transactionnels

La ligne Mobilité & Services Web Transactionnels offre aux clients une vaste gamme de solutions conçues pour accélérer et améliorer les nouveaux services numériques et modèles économiques qui tirent parti de la numérisation croissante du monde physique, tout en encourageant une mobilité durable, en réduisant la consommation d'énergie et en sécurisant les données.

Profiter de l'élan du marché

La pandémie a eu un impact mitigé sur notre activité en 2021. Dans le domaine de la billetterie électronique, le volume de tickets était supérieur à celui de 2020, et nous avons constaté une hausse importante du volume de traitements dans le domaine de la numérisation de confiance, où nous fournissons aux entreprises de santé et aux assureurs un nouvel ensemble d'applications numériques sécurisées. En France, nous sommes le premier fournisseur de solutions d'hébergement de données des patients, tandis qu'en Allemagne nous gérons les cartes de santé électroniques de plusieurs assureurs.

Des solutions adaptées à l'ère numérique

En 2021, nous avons aidé nos clients dans de nombreux secteurs à répondre à la pandémie de façon innovante et d'une manière qui renforce la confiance au sein de notre société. Par exemple, plus de 100 banques en Europe utilisent désormais notre solution de centre d'appels basée sur le cloud, *WL Contact*, afin de consolider leurs relations avec les clients alors que les mesures sanitaires limitent encore les contacts en présentiel.

Dans le domaine des services numériques de confiance, nous rendons les transactions plus sûres, sécurisées et transparentes, que ce soit en digitalisant l'identification des patients auprès des assureurs de santé, en assurant le suivi des produits du tabac en Europe et au-delà, ou en aidant le gouvernement français en matière d'emploi des jeunes.

Nous avons de nombreuses opportunités intéressantes dans le secteur des transports publics en France et au Royaume-Uni, où nous fournissons des services de paiement aux entreprises de transport. Worldline s'efforce de promouvoir la mobilité sociale par le biais de ses solutions de paiement et d'accès. La création du Great British Railways ouvrira la voie à de nombreuses opportunités. En attendant, Worldline occupe une position idéale pour offrir des solutions avancées qui soient conformes au règlement "eIDAS" de l'UE sur l'identification électronique et les services de confiance.

Un programme de croissance rapide

En 2022 et par la suite, nous accélérerons notre croissance et augmenterons nos marges en mettant davantage l'accent sur les innovations produits. Pour répondre encore plus efficacement à nos clients, nous migrons rapidement vers le cloud. En adoptant les principes du développement logiciel agile, nous transformerons la façon dont nous mettons en œuvre nos processus et serons en mesure de développer des solutions plus rapidement que jamais.

Nous renforçons également notre coopération avec les autres lignes de services de Worldline. Nous avons élargi notre centre de compétences en applications mobiles ainsi que notre offre de solutions de services aux commerçants, comme les porte-monnaie numériques et *WL Scan & Pay*. Nous travaillons en étroite collaboration avec nos collègues des services financiers pour nous assurer que nos clients *WL Contact* puissent bénéficier des solutions bancaires numériques de Worldline, mais aussi pour développer des services d'identité électronique innovants dans l'écosystème des paiements. Worldline fournit à PSA Payment Services Austria GmbH les composants essentiels de la solution d'identification numérique nationale autrichienne "ich.app". Notre produit de paiement B2B *WL Bill Pay & Match* tire parti de nos solutions de paiement de groupe.



"Partout où nous opérons, notre priorité est la même : créer de la valeur pour nos parties prenantes et saisir de nouvelles opportunités de renforcer la confiance et la sécurité."

Claude France,

Directrice de la ligne Mobilité et Services Web Transactionnels



350+

clients dans
divers secteurs

1,9 Mrd

de SMS envoyés
par an

3,5 M

d'objets
connectés

10 M

de pièces d'identité et
passports sécurisés générés
par an

WL Contact arrive à maturité

La solution WL Contact de Worldline a aidé plus de 100 banques à améliorer leurs relations et leurs communications avec les clients malgré les mesures sanitaires. En 2021, le volume d'interactions traitées par WL Contact était supérieur de 35 % à celui de 2020.

Au sein des opérations chez BNP Paribas en Europe, plus de 20 000 personnes sont désormais connectées à WL Contact, aussi bien dans les centres d'appels que dans les agences bancaires. WL Contact gère les requêtes des porteurs de cartes bancaires, quelles qu'elles soient : consultation de solde, opposition en cas de perte ou de vol de carte, ou autres.

WL Contact met à profit les derniers progrès en matière d'IA et de chatbot pour permettre aux clients de Worldline d'apporter une réponse immédiate et efficace aux requêtes, de traiter les demandes en toute sécurité et de gagner en productivité. Avec WL Contact, la majorité des appels clients peuvent être traités en 20 à 40 secondes en moyenne.

En 2021, l'institut de recherche technologique mondial OMDIA a reconnu Worldline comme fournisseur mondial de solution hébergée dans le cloud pour les centres de contact, en référence à l'offre WL Contact. "Worldline est désormais un fournisseur de centres de contact hébergés sur le cloud de premier plan", a déclaré OMDIA.



232 M

d'appels par an sur WL Contact

Un cloud sécurisé certifié en France

En 2021, Worldline est devenue la troisième entreprise à obtenir la qualification SecNumCloud de l'Agence Nationale de la Sécurité des Systèmes d'Information (ANSSI) pour les solutions *Infrastructure as a Service* (IaaS) qu'elle propose sur son cloud privé. Cette reconnaissance témoigne du haut niveau de sécurité des services cloud de Worldline.

Transport ferroviaire

Les voyageurs qui se rendent à l'aéroport de Gatwick, près de Londres, ont vu leur expérience client considérablement améliorée grâce aux nouvelles bornes en libre-service conçues et installées par Worldline.

Govia Thameslink Railway (GTR), l'opérateur ferroviaire le plus actif au Royaume-Uni, teste actuellement ces machines dans le cadre du réaménagement de la gare de l'aéroport de Gatwick. L'interface client plein écran et le flux d'achat des nouvelles bornes visent à simplifier le processus de paiement, conformément à la stratégie globale du secteur ferroviaire britannique visant à améliorer l'expérience d'achat de billets afin d'inciter davantage de passagers à voyager en train.

16 Mrds €

tickets vendus par an

8,2/10

taux net de recommandation des clients
du système de transport britannique

Numérisation des informations de santé

Depuis plus de 20 ans, la carte Vitale est un élément incontournable du système de santé français, qui permet à des millions de citoyens d'accéder facilement aux soins médicaux. En 2021, Worldline s'est associée au GIE SESAM-Vitale, spécialiste de la santé numérique, dans le cadre d'un partenariat d'innovation pour développer une application pour smartphone qui marquera le début d'une nouvelle ère digitale pour la carte Vitale.

La nouvelle application permettra d'identifier et d'authentifier les assurés en ligne. Les utilisateurs pourront également accéder à un nouvel ensemble de fonctionnalités en ligne, en plus des services fournis par la carte Vitale physique.

Worldline déploie toute son expertise en matière de sécurité mobile et d'authentification pour assurer le plus haut niveau de protection des données sensibles dans le domaine de la santé. Les utilisateurs de l'application mobile bénéficieront d'un niveau de sécurité égal ou supérieur à celui des détenteurs de la carte physique.

Qualité, sécurité, gestion des risques et continuité des activités

Dans un marché des paiements en pleine évolution et un environnement de sécurité complexe, Worldline déploie toute son expertise et son expérience en matière de qualité, de sécurité, de gestion des risques et de continuité des activités pour assurer une grande tranquillité à ses clients et parties prenantes. En 2021, nous nous sommes inspirés des meilleures pratiques de Worldline et d'Ingenico pour élaborer un modèle d'organisation pour notre entreprise élargie. À cette fin, nous avons mis en œuvre des méthodologies et des processus de reporting adaptés pour garantir le plus haut niveau de qualité, de sécurité et de création de valeur pour tous nos clients.

Progression rapide vers la sécurité intégrée

Worldline a presque doublé de taille depuis l'acquisition d'Ingenico. De ce fait, l'exposition de l'entreprise aux menaces de sécurité a elle aussi augmenté. En réponse, nous avons mis à niveau notre système de gestion des risques, instauré une nouvelle structure de gouvernance et renforcé notre capacité à répondre agilement et rapidement aux cyberattaques.

Au cours de l'année 2021, nous avons entièrement intégré notre organisation mondiale de gestion de la sécurité, qui comprend des capacités de pointe dans des domaines comme la surveillance des menaces, la gestion des identités et des accès, et la gestion des vulnérabilités. En mettant pleinement à profit notre expertise en matière d'EDR (*Endpoint Detection and Response*), ainsi que le travail de notre équipe d'intervention (*Computer Security Incident Response Team*) et notre centre d'opérations de sécurité, nous visons à exercer un contrôle total sur tous les actifs au sein du périmètre élargi de Worldline.

À mesure que nous incorporons les actifs informatiques de nos acquisitions et transférons nos outils vers le cloud, nous améliorons la sécurité dans la conception même de notre environnement logiciel sur tous nos terminaux et réseaux.

Les Worldliners jouent un rôle central dans notre lutte contre les cyberattaques et reçoivent une formation spécifique en matière de sécurité. En 2021, 94 % des collaborateurs dans toutes nos lignes de services globales ont suivi un programme complet de formation en ligne dédié à nos politiques de sécurité ainsi qu'aux normes, procédures et directives associées. En 2022, nous proposerons une formation différenciée, notamment un programme avancé pour les collaborateurs qui travaillent à des postes ou dans des domaines plus sensibles.

Des objectifs plus élevés pour un avenir sécurisé

La grande disponibilité des services de nos contrats et plateformes ainsi que l'amélioration de la qualité et de la sécurité contribuent à accroître notre taux de satisfaction client. En 2021, nous avons obtenu un score de satisfaction client de 8,1 dans le cadre de notre enquête tactique annuelle et un taux net de recommandation de 46.



“Nous avons réorganisé et redéfini notre modèle de sécurité, en combinant les meilleurs éléments de Worldline et d'Ingenico. Nous avons également revu notre gouvernance de la gestion des risques et préparé l'organisation à faire face à la croissance de cyberattaques.”

Eglantine Delmas,

Directrice de la Qualité, des Risques et de la Sécurité de Worldline

51 %

des 75 sites éligibles
sont certifiés ISO 27001¹

94 %

des collaborateurs ont reçu une
formation dédiée à la sécurité

> 500 M

de transactions sécurisées

Lutter contre la fraude mobile

À une époque où quatre attaques en ligne sur cinq impliquent des applications mobiles et sachant que les applications bancaires sont la cible privilégiée des fraudeurs et des hackers, Worldline centre tous ses efforts sur la protection des données de ses clients et de leurs utilisateurs finaux contre la fraude mobile.

Notre stratégie de lutte contre la fraude repose sur trois principaux éléments : l'expertise du *Worldline Mobile Security Centre*, la mise en œuvre d'un modèle de sécurité adaptative et l'anticipation des nouveaux besoins du marché en matière de cybersécurité mobile. Notre centre de sécurité mobile, actif depuis dix ans, a sécurisé plus de 20 millions d'appareils mobiles dans de nombreux secteurs et plus de 500 millions de transactions en 2021.

Notre modèle de sécurité adaptative nous permet de répondre de manière dynamique aux cybermenaces. Nous informons régulièrement nos clients des nouvelles menaces à la sécurité mobile et nous nous prémunissons contre les attaques grâce à une approche de bout en bout qui comprend des fonctionnalités comme les HSM (*Hardware Security Modules*). Nous surveillons et détectons également les éventuelles intrusions sur les smartphones des utilisateurs finaux et gérons les alertes correspondantes.

Nous nous efforçons d'anticiper les nouveaux besoins qui émergent sur le marché des services financiers, dans le secteur public ainsi que dans le secteur de la santé, des transports et des services aux commerçants. Alors que la numérisation des objets physiques comme les cartes d'identité, les billets de transport, les terminaux de paiement et les dossiers médicaux bat son plein, il est plus important que jamais d'assurer la sécurité des données sensibles, pour que seules les personnes autorisées puissent y accéder et que les applications mobiles restent hors de la portée des fraudeurs.

Cartographier les risques de Worldline

En plus des risques de cybersécurité auxquels doit Worldline faire face en tant qu'acteur central du secteur des paiements, en 2021, notre exercice de cartographie des risques a identifié une série d'autres risques auxquels nous sommes exposés.

Un nouveau risque apparu en 2021 et qui devrait perdurer en 2022 concerne la chaîne d'approvisionnement. La pénurie de composants électroniques a touché toutes les entreprises du secteur technologique. Nous suivons de près l'évolution de notre chaîne d'approvisionnement et sommes en contact régulier avec nos fournisseurs pour évaluer et atténuer ce risque.

Un autre risque qui a marqué l'année 2021 est la concurrence accrue en matière de recrutement et de rétention des talents dans les secteurs de la technologie et des paiements, alors même que la pandémie continuait d'exercer une forte pression sur les collaborateurs. Pour y répondre, Worldline renforce activement sa marque employeur et améliore ses performances en matière d'attraction et de rétention des talents. Pour plus d'informations, veuillez consulter les pages 58-59.

Pour tous les risques identifiés dans le cadre de notre exercice de cartographie des risques, nous avons mis en place des actions d'atténuation pour nous assurer d'atteindre nos objectifs stratégiques.

Continuité des activités pendant la pandémie

Chez Worldline, nous assurons à tous les clients une continuité sans faille des activités grâce à un engagement de chaque instant en matière de disponibilité de service, de rapidité des temps de réponse, de conformité réglementaire et de respect des meilleures pratiques, autant d'éléments qui nous valent l'entière confiance de nos clients et protègent notre réputation.

En 2021, nous avons pleinement mis à profit notre programme de Continuité des activités et de résilience afin de minimiser l'impact de la pandémie de Covid-19 sur nos clients, collaborateurs et autres parties prenantes. Nous avons également mis en place des plans de continuité des activités au niveau local, et tous les collaborateurs ont pu choisir de travailler entièrement à domicile ou sur site en fonction des recommandations gouvernementales de chaque pays.

Grâce au suivi régulier du Comité exécutif de Worldline, et avec la contribution de la direction locale, Worldline a réussi à assurer une continuité de service totale tout au long de la crise sanitaire et à se placer dans une position forte pour la reprise économique après la pandémie.



¹ Les sites éligibles incluent les sites de plus de 50 collaborateurs, des data centers stratégiques et les sites de moins de 50 collaborateurs certifiés pour répondre aux besoins de nos clients

Innovation

L'écosystème d'innovation de Worldline s'appuie sur des domaines d'intérêt stratégiques forts pour élargir l'horizon des offres qui apporteront de la valeur ajoutée à ses clients, à ses partenaires ainsi qu'à ses clients respectifs. Nous travaillons aux côtés de nos clients dans le cadre d'ateliers dédiés à l'innovation pour développer des preuves de concept (POC), identifier des opportunités de co-innovation et résoudre des défis commerciaux. Nous unissons nos talents non seulement pour imaginer l'avenir numérique, mais aussi pour le créer concrètement.

Personnaliser l'expérience client

Les chercheurs de l'équipe Worldline Labs utilisent les dernières avancées technologiques pour améliorer l'expérience client en ligne et en magasin. Nous créons des solutions de chatbot et de voicebot qui intègrent les derniers développements en matière de traitement automatique du langage naturel (TAL) et d'analyse de sentiment afin d'accroître la satisfaction des consommateurs en ligne.

Nos ingénieurs testent actuellement le niveau de sécurité de la reconnaissance faciale et développent des solutions moins intrusives capables, par exemple, de reconnaître les mains ou les paumes des clients.

Nous recherchons même des moyens d'utiliser l'IA pour authentifier les utilisateurs en fonction de leur comportement, à partir de données générées par leurs appareils.

Les experts de Worldline utilisent également l'IA pour simplifier l'utilisation des distributeurs automatiques et des casiers intelligents. Ils aident ainsi les consommateurs à effectuer des paiements invisibles et avancent vers un niveau de confiance encore jamais atteint en matière d'expérience client.

Un moteur de changement

Grâce à notre portée unique sur toute la chaîne de valeur des paiements et des marchés adjacents, nous agissons en véritable moteur du changement en introduisant des innovations à valeur ajoutée dans le monde des paiements et des transactions.

Dans la ligne Services aux Commerçants, nous donnons aux commerçants la possibilité d'accepter des modes de paiement alternatifs. Dans la ligne Services Financiers, nous permettons aux banques d'offrir une nouvelle gamme de services comme les paiements de compte à compte. Dans la ligne Mobilité et Services Web Transactionnels, nous aidons nos clients à déployer des services digitaux comme la billetterie dans les transports publics et les solutions de recharge des véhicules électriques.

Notre leadership en matière d'acceptation, d'acquisition et de traitement des paiements, notre écosystème croissant de partenariats et notre expertise inégalée en matière de confiance, de sécurité et d'expérience utilisateur sont autant d'atouts qui nous permettent de transformer les modèles d'affaires de nos clients.

Nos priorités

Nous continuons à renforcer nos capacités en matière de R&D. En 2021, nous avons dépensé 244 millions d'euros* dans le développement de nouveaux produits et l'amélioration des technologies et fonctionnalités de solutions existantes. Nous travaillons actuellement à la consolidation de nos plateformes. Nous migrons également vers le cloud et les API, ce qui nous permet de déployer de nouveaux services encore plus rapidement et plus efficacement.

Notre communauté de l'innovation se concentre sur des opportunités dans des domaines technologiques clés, comme l'IA de confiance, la technologie *distributed ledger*, l'identité numérique auto-souveraine et les assistants virtuels avancés. Worldline crée ainsi de la valeur grâce à des innovations de produits dans des domaines comme ceux de l'*open banking*, du *Buy, Now, Pay Later* et des crypto-monnaies.

* Des activités poursuivies



“L'accélération de l'innovation dans le secteur des paiements est une opportunité extraordinaire qui inspire l'ensemble des experts de l'écosystème de Worldline.”

Stéphane Blachier,

Responsable de Worldline Labs



“Navigating Digital Payments”

La communauté scientifique de Worldline, composée d'environ 40 leaders d'opinion, identifie et analyse les tendances clés du monde économique, social et technologique, et prédit leur évolution, produisant ainsi des informations stratégiques précieuses qui aident nos clients à se préparer pour l'avenir. Elle organise aussi régulièrement des sessions d'innovation avec ses clients, partenaires et prospects.

En 2021, la communauté scientifique a publié son rapport dédié à l'expérience client : “Navigating Digital Payments - Reshaping Customer Experience by Simplifying Complexity”. Cette publication explore les défis de la multiplication des modèles économiques et des monnaies numériques, la possibilité de créer des paiements autonomes et de nouvelles expériences en magasin, ainsi que les opportunités de changer la réglementation pour accroître la confiance dans les points de vente.

Innover pour la durabilité

Les innovations de Worldline contribuent à réduire l'impact environnemental des paiements électroniques et à accroître l'accessibilité et l'inclusion sociale.

En 2021, nous avons réalisé une analyse approfondie de l'empreinte carbone d'une transaction de paiement électronique, qui quantifie l'impact des paiements effectués en ligne et en magasin avec des cartes ou des smartphones. Cette analyse nous sert d'appui pour concevoir des terminaux et processus pour nos centres de données qui minimisent notre impact environnemental.

Alors que les terminaux de paiement et les bornes évoluent vers des interfaces tactiles, Worldline Labs a développé un protocole et une application qui garantissent une expérience sécurisée et rassurante pour les personnes malvoyantes.

Au-delà des paiements, nous explorons des moyens d'améliorer les soins pour les personnes âgées. En utilisant les dernières avancées du *machine learning*, de l'IA et de l'Internet des objets, nous développons un projet pilote chargé de surveiller à distance tout incident domestique se produisant dans les foyers des personnes âgées afin que ces dernières puissent rester chez elles le plus longtemps possible.

L'authentification simplifiée

La prévention et la détection de la fraude constituent un axe de recherche central du Worldline Labs. En 2021, nous avons renforcé notre coopération avec le World Wide Web Consortium (W3C) pour améliorer la confiance et la sécurité dans le domaine de l'expérience client.

S'appuyant sur la norme du W3C pour les paiements en ligne, Worldline a développé un produit pilote qui permet aux consommateurs de payer en ligne de manière sécurisée en moins de dix secondes. La solution de Worldline opère une authentification forte dans le navigateur web lorsque le client sélectionne son option de paiement, sans qu'il ne soit redirigé vers une autre application.

En 2021, nous avons également rejoint l'Alliance FIDO, qui vise à normaliser et à apporter de l'interopérabilité dans le monde de l'authentification, afin de réduire la dépendance excessive aux mots de passe.



“Je m'intéresse surtout à la façon dont le paysage réglementaire réagit face à la numérisation. Le RGPD et la DSP2 font déjà partie de l'histoire du 21^{ème} siècle. Je pense qu'il en ira de même pour le portefeuille numérique, l'identité numérique et la monnaie numérique dans les prochaines années.”

Pauline Schrooyen,

Conformité réglementaire, Pays-Bas

Ventes et Marketing

En tant que leader d'opinion reconnu dans le secteur des paiements, nous créons de la valeur pour nos clients en les informant des grandes tendances en matière de paiement numérique et en les préparant aux défis et opportunités de demain. Nos équipes marketing tissent des liens étroits avec nos clients, en veillant à ce qu'ils disposent de toutes les informations dont ils ont besoin pour atteindre leurs objectifs commerciaux, notamment grâce à une communication efficace sur les nouveaux produits et solutions de Worldline.

Nouveaux canaux de commercialisation

En 2021, dans un contexte pandémique qui nous a contraints à limiter les interactions en face à face avec nos clients, nous avons largement eu recours à nos studios numériques internes pour communiquer avec le marché et échanger avec nos prospects et clients. Les vidéos et le contenu animé occupent désormais une place importante dans les canaux marketing de Worldline. Au cours du troisième trimestre, nous avons pu organiser nos premiers événements en personne et, en 2022, nous privilégierons les événements exclusifs et sessions en petits groupes auprès de nos clients et prospects.

Intégrer nos interfaces clients

À la suite de l'acquisition d'Ingenico, nous avons efficacement progressé en 2021 dans l'intégration de nos actifs marketing. Nous mettons actuellement en place un écosystème web unifié qui fournira des informations à tous les clients et visiteurs de Worldline en seulement quelques clics. Il s'agit d'un projet central, qui implique plusieurs équipes de Worldline. En parallèle, l'automatisation du marketing de Worldline, jusqu'à maintenant séparée en différents systèmes, sera centralisée au sein d'une seule plateforme.

Renouvellement de marque

Après avoir réalisé un nombre important d'acquisitions ces dernières années, notre nouvelle identité de marque mondiale a changé la donne en matière de marketing chez Worldline. Toutes nos équipes opèrent désormais sous une même entité, ce qui nous permet de nous exprimer avec une voix unique sur le marché. Le changement de marque est maintenant terminé pour tous nos points de contact numériques, et nous entendons tirer parti des opportunités de nouveaux contenus, nouveaux prospects et nouvelles ventes rendus possibles grâce au lancement de cette nouvelle marque.

Prioriser notre positionnement sur le marché

Notre objectif principal est de faire de Worldline le leader du secteur sur les principaux marchés. Notre génération de leads cible en priorité des secteurs verticaux comme l'hôtellerie et le transport, avec un ensemble de produits de paiement essentiels et de services à valeur ajoutée. À mesure que notre portefeuille évolue vers de nouveaux modes de paiement et des innovations centrées sur les services de paiement à partir de comptes alimentés par l'*open banking*, nous veillerons toujours à ce que notre marketing soit ciblé, efficace et crée le plus de valeur pour nos clients.



8,1/10

score global de la satisfaction client

46

Net Promoter Score

35

ateliers sur l'innovation client

“Nous entretenons des relations étroites avec nos clients, en les aidant à comprendre les multiples façons dont nos innovations et nos services peuvent améliorer et simplifier la vie des utilisateurs finaux.”

Esperanza Moreno,
Directrice Marketing du Groupe



Communication globale

Composée d'experts créant des communications originales et des outils innovants pour nos parties prenantes internes et externes, l'équipe de Communication globale de Worldline travaille en étroite collaboration avec tous les services de l'entreprise. Ce mode de fonctionnement était essentiel en 2021. Il nous a permis d'informer régulièrement nos clients de nos dernières solutions de paiement numérique et de faire en sorte que nos collaborateurs se sentent soutenus durant cette deuxième année de télétravail généralisé en raison de la pandémie. Nos initiatives innovantes ont renforcé les valeurs de notre entreprise et protégé notre culture d'ouverture, de bienveillance et de collaboration.

Des progrès en matière d'intégration

La réussite de l'intégration d'Ingenico en 2021 repose en grande partie sur la qualité de notre communication avec les collaborateurs. Nous nous félicitons de l'expertise et de la culture d'entreprise de nos nouveaux collègues. L'entreprise élargie tire le meilleur parti de nos deux approches. Nous avons également contribué à intégrer les anciens clients d'Ingenico de manière fluide et harmonieuse.

Tirer profit de la nouvelle identité de marque

Le changement d'identité de marque de Worldline coordonné par l'équipe de Communication globale a été l'un des faits marquants de 2021. Bénéficiant d'une structure de marque simplifiée, notre communauté de Worldliners est désormais représentée par une seule marque mondiale. Il s'agit d'une éco-marque conçue pour réduire l'impact carbone dans les publications imprimées et numériques, signe de notre engagement fort en matière de responsabilité sociétale des entreprises (RSE). La marque Worldline vise à communiquer notre atout majeur : la confiance que nos clients, nos collaborateurs et la société placent en nous. Les Worldliners ont vite adopté la nouvelle marque, et nous avons reçu des retours positifs lors des ateliers et autres événements organisés dans le cadre de son déploiement. Nous consultons également régulièrement nos clients pour connaître leur avis sur notre marque. Worldline évolue, notre marque aussi.

Mettre en valeur la diversité

La force de notre marque employeur est l'un des autres atouts les plus précieux de Worldline. Les nouvelles recrues et les candidats apprécient la diversité de nos effectifs et les opportunités de développement de carrière que Worldline offre à ses collaborateurs dans le monde entier. Nos réseaux et initiatives internes permettent aux Worldliners d'atteindre leurs ambitions tout en contribuant à faire progresser notre entreprise conformément à notre mission et à nos engagements en matière de RSE. Nos communications et notre marque employeur reflètent la culture, les valeurs et l'expertise uniques de Worldline.

Communiquer l'excellence

Pour soutenir le rythme de croissance de notre entreprise, nous augmentons la fréquence de nos communications tout en insistant sur ce qui distingue Worldline aux yeux de nos clients et de nos collaborateurs. Nous continuerons d'être proactifs dans nos communications externes et diffuserons plus largement nos remarquables partenariats, innovations et projets, afin de soutenir la croissance de Worldline. Par ailleurs, nous développons davantage d'outils digitaux pour les Worldliners (nos meilleurs ambassadeurs) afin de promouvoir notre marque.



“Nous serons encore plus proactifs dans nos communications externes et diffuserons plus largement nos remarquables partenariats, innovations et projets, afin de soutenir la croissance de Worldline.”

Sandrine van der Ghinst,
Directrice de la Communication de Worldline

Nos enjeux pour nos collaborateurs

Risques



- Bien-être des collaborateurs au travail
- Recrutement et rétention des talents
- Formation et développement du capital humain
- Diversité et inclusion

Opportunités



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



Trust 2025 principaux objectifs

#3

Favoriser le développement, le bien-être et l'engagement des collaborateurs

#4

Promouvoir l'équité, la diversité et l'inclusion pour plus d'égalité et de performance

| Domaine | Indicateur | 2021 | Objectif 2025 |
|-------------------------------------|---|-------------------|---------------|
| Attraction et rétention des talents | Nombre moyen d'heures de formation par collaborateur et par an ¹ | 17,09 | 32 |
| | Taux de satisfaction globale des collaborateurs mesurée par le Trust Index de l'enquête <i>Great Place to Work</i> [®] | 64 % | 69-70 % |
| Diversité des collaborateurs | % de collaborateurs en situation de handicap dans les pays disposant d'une législation en vigueur | +6 % ² | +20 % |
| | % de femmes dans des postes de direction | 23,2 % | 35 % |

¹ Veuillez noter que pour ce KPI, l'Allemagne est exclue du périmètre.

² Cet indicateur représente l'évolution du nombre de collaborateurs en situation de handicap par rapport à l'année de référence 2020 (248 collaborateurs).



Développement des talents, bien-être et engagement, diversité et inclusion

Worldline s'engage à être un employeur responsable et à créer de la valeur pour ses collaborateurs, dont le bien-être et la croissance profitent à toutes ses parties prenantes. En 2021, cet engagement nous a permis d'intégrer avec succès les 8 000 collaborateurs d'Ingenico (4 600 sans TSS) qui ont rejoint notre entreprise. En mettant sur pied des équipes de direction équilibrées, en harmonisant nos processus dans l'ensemble de la nouvelle entité Worldline et en concevant de nouvelles méthodes de travail agiles, nous avons réussi à créer de la valeur pour tous nos collaborateurs, anciens comme nouveaux.

Une entreprise, une culture

Notre initiative ONE Culture vise à définir les bases de la nouvelle organisation Worldline et les étapes pour la réaliser. Notre objectif : obtenir des résultats supérieurs au marché, être le premier choix des clients et des talents face à la concurrence, accueillir l'amélioration à tous les niveaux et prendre des décisions au premier niveau de responsabilité. L'initiative a responsabilisé nos collaborateurs partout dans l'organisation, en leur donnant plus d'autonomie et de liberté en matière d'investissements, de recrutement et de dépenses.

Depuis qu'ils ont rejoint Worldline, les anciens employés d'Ingenico peuvent accéder au catalogue de formation de premier plan de Worldline, qui propose près de 20 000 cours en ligne dans des domaines comme la technologie, les langues et le leadership. Tous les collaborateurs de Worldline dans les pays éligibles ont pu participer à notre plan d'actionnariat salarié "Boost". Grâce à notre programme actuel UNITED, Worldline a intégré les meilleures pratiques d'Ingenico dans des domaines comme les outils de rémunération, l'innovation et l'orientation client.

En 2021, notre programme Internal First, qui favorise le recrutement en interne, a continué de donner la priorité aux collaborateurs actuels en cas de création de poste ou de poste vacant au sein de l'organisation. Nous avons créé des communautés dynamiques pour les innovateurs, les développeurs, les commerciaux et d'autres rôles clés.



97 %

pays éligibles à l'actionnariat salarié



37 %

de femmes parmi les nouvelles recrues

9

pays disposant d'un plan d'action pour l'emploi des personnes en situation de handicap

Des progrès en matière de diversité et d'inclusion

Nous réalisons des progrès constants en matière d'égalité hommes-femmes. En 2021, 34 % de nos effectifs totaux, 26,42 % de nos talents et 37 % des nouvelles recrues étaient des femmes. Nous nous efforçons d'éliminer au plus vite les écarts de rémunération entre les hommes et les femmes dans la plupart de nos régions.

La proportion de femmes dans nos 3 200 postes de haute direction a augmenté de 22 % à 23,2 %, et notre objectif pour 2025 est fixé à 35 %. Nous veillons à ce que les femmes soient bien représentées dans nos programmes de talents et de leadership, réunions clients, hackathons et conférences commerciales. Notre réseau mondial UNITED organise plusieurs événements pour sensibiliser à toutes les formes de diversité, y compris LGBTQIA. Dans les pays disposant d'une législation en vigueur en matière d'emploi des personnes en situation de handicap, nous avons augmenté le nombre de collaborateurs en situation de handicap de 6 % et visons une augmentation de 20 % d'ici 2025.

Priorité à l'expérience collaborateurs

Le plus grand défi auquel Worldline doit faire face en matière de ressources humaines est le recrutement, le développement et la rétention. Notre priorité est de continuer à améliorer l'expérience collaborateurs, notamment en augmentant la formation de 17 heures par an en moyenne à 32 heures d'ici 2025. En 2021, nous avons adopté une approche de travail hybride pour encourager le retour des collaborateurs au bureau, tout en respectant les besoins de chacun, en offrant la possibilité de télétravailler jusqu'à 50 % du temps. Nous nous engageons à assurer une rémunération équitable et à donner à nos collaborateurs la possibilité d'avoir un impact positif dans le domaine de la durabilité conformément à la raison d'être de notre entreprise.



“Pour une entreprise en pleine croissance comme Worldline, attirer et retenir les meilleurs talents est une priorité stratégique.”

Olivier Burger,
 Directeur des Ressources Humaines



Former nos collaborateurs pour l'avenir

Développer les compétences de nos collaborateurs et les former à de nouveaux défis est une priorité stratégique et un facteur concurrentiel clé pour Worldline.

Reflétant notre investissement accru dans le développement des compétences, nous avons enregistré une amélioration de sept points sur le score attribué à la formation par nos collaborateurs lors de l'enquête annuelle *Great Place to Work*® 2021.

L'offre globale de formation de Worldline couvre les six grandes catégories suivantes : Compétences technologiques (plus de 8 000 cours) ; Compétences professionnelles (plus de 10 000 cours) ; Compétences linguistiques ; Nos solutions et notre secteur ; Développement du leadership et de la gestion ; et Qualité, sécurité et risque.

En 2021, nous avons multiplié par dix la taille de notre Worldline Leadership Development Programme et ajouté de nouveaux contenus d'experts sur la diversité et l'inclusion, la gestion des équipes à distance, la réponse aux pandémies et bien d'autres.

Les programmes spécifiques pour les managers de Worldline comprennent un cours hybride de six semaines, First Line Leaders (FLL), conçu pour les Worldliners ayant au moins un an d'expérience en management, et un programme complet de Senior Level Leader (SLL) pour les managers expérimentés afin de renforcer leurs compétences.

À tous les niveaux de la formation, nous cherchons à susciter l'enthousiasme et l'engagement de nos collègues, à dispenser des compétences et des capacités en phase avec notre secteur et notre stratégie commerciale, et à développer les leaders de Worldline de demain.

Témoignages de participants

“L'idée est de délivrer un message clair et d'encourager l'équipe à atteindre les objectifs fixés, ce qui n'est pas toujours facile. Un programme comme First Line Leaders permet de comprendre tous les différents aspects du leadership. Il fournit les outils nécessaires pour devenir un meilleur leader. Le programme permet également de faire le lien entre les différentes parties de Worldline. Je saisis toutes les occasions de découvrir de nouvelles facettes de cette grande organisation.”

“Le programme Senior Level Leader a été un tournant pour moi. Il a changé ma façon de voir et d'agir face au changement. Les collaborateurs n'ont pas forcément la même manière de percevoir et d'accepter le changement que les dirigeants. Grâce à SLL, je me rends mieux compte où nous en sommes et comment je peux aider nos collaborateurs à faire face au changement.”



Boost 2021

En décembre 2021, nous avons lancé un nouveau plan d'actionnariat exclusif pour nos collaborateurs, qui leur offre la possibilité d'acquérir des actions avec une décote de 20 %, une contribution équivalente de la Société allant jusqu'à huit actions et l'exonération des frais administratifs.

Nous sommes déterminés à aligner les salaires de nos collaborateurs sur nos performances à long terme et nos résultats financiers. Couvrant 97 % de notre effectif total, qui comprend de nombreux anciens employés d'Ingenico et des sociétés nouvellement acquises en Italie et en Grèce, cette offre d'actions permet à Worldline de reconnaître la contribution des collaborateurs à la performance globale de l'entreprise et de renforcer leur sentiment d'appartenance en les faisant participer au succès de notre stratégie à long terme.



24,5 %

des salariés éligibles ont participé au plan d'actionnariat salarié

Optimiser la stratégie de recrutement de Worldline

Worldline s'engage à répondre à de forts objectifs de recrutement pour réaliser son ambition : être un leader mondial de la Paytech.

Notre stratégie de recrutement a permis à plus de 76 000 candidats de postuler en direct à des postes chez Worldline. Au deuxième semestre 2021, le recrutement a plus que doublé en vitesse et en volume par rapport à 2020, grâce à une gestion de campus repensée, un sourcing actif, des programmes de parrainage dynamiques dans tous les pays et des campagnes sur LinkedIn, Indeed et Glassdoor. Nous avons également renforcé notre attractivité en tant qu'employeur grâce à des reconnaissances externes, comme les certifications *Great Place to Work*® (13 pays, +6 par rapport à 2020) et *Top Employer* dans 9 pays (+4 pays par rapport à fin 2020). En 2022, Worldline recrutera plus de 5 000 experts à travers le monde.

Bien-être et engagement

Donner à la priorité au bien-être et à l'inclusion

Favoriser le bien-être et l'inclusion est central à performance de Worldline. Nous nous engageons à fournir un environnement de travail prévenant et bienveillant dans lequel les collaborateurs se sentent responsabilisés et encouragés à réaliser le meilleur d'eux-mêmes. 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 *Great Place to Work*® et d'offrir un lieu de travail sûr et non discriminatoire au personnel.

Le bien-être chez Worldline

Lancée en 2015, notre initiative Wellbeing@Worldline a été conçue conjointement par les collaborateurs de Worldline et le soutien de la direction pour renforcer une culture du bien-être dans toute l'entreprise. Le programme vise à promouvoir un environnement de travail stimulant et sain, ainsi qu'à offrir les meilleures conditions pour le développement des compétences et des talents.

Dans le cadre de ses efforts continus pour promouvoir une culture du bien-être et de l'inclusion, Worldline mène une enquête de satisfaction annuelle auprès de tous ses collaborateurs. L'enquête est administrée par l'institut indépendant *Great Place to Work*® (GPTW) et offre un aperçu détaillé des attentes des employés et des domaines qu'ils voudraient voir améliorés.

Afin de s'assurer que Worldline met tout en œuvre pour fournir un environnement de travail où tous les collaborateurs se sentent en sécurité, inclus, responsabilisés et soutenus, le nouveau programme Trust 2025 vise à augmenter l'indice de confiance de l'enquête *Great Place to Work*® à 69-70 %. Worldline a lancé plusieurs initiatives à l'échelle de l'entreprise pour réaliser cette ambition, notamment la Leadership Academy, qui vise à responsabiliser les managers de Worldline dans le monde entier, et l'initiative ONE Culture (voir ci-dessous).

Nous sommes fiers que 13 pays aient été certifiés *Great Place to Work* en 2021, ce qui représente une augmentation de neuf pays par rapport à 2020, dont la France où Worldline a mis en place un certain nombre d'initiatives locales. La ligne téléphonique *Worldline ForMe*, par exemple, permet aux Worldliners basés en France de bénéficier de trois services d'accompagnement illimités, confidentiels et gratuits : une assistance de santé, une assistance sociale et familiale, et un accompagnement psychologique. En 2021, l'équipe bien-être France a également organisé des conférences et des ateliers sur des thèmes comme le yoga, les gestes, les postures et la méditation dans le cadre d'un cours de Worldline sur le bien-être.

En 2021, l'indice de confiance GPTW de Worldline est resté inchangé à 64 % malgré le fait que l'entreprise a réalisé la plus grande acquisition et intégration de son histoire cette année.

64 %

Taux de satisfaction globale des collaborateurs mesurée par le Trust Index de l'enquête *Great Place to Work*®



Camaraderie

78 %

des collaborateurs considèrent que Worldline est un lieu de travail chaleureux



vie professionnelle et vie privée

83 %

des collaborateurs reconnaissent avoir la possibilité de prendre des congés lorsque cela est nécessaire



Diversité

89 %

des collaborateurs ont une perception positive de la diversité

Objectif ONE Culture

Lancée en 2021, l'initiative ONE Culture s'efforce de réinventer notre façon de travailler au sein de Worldline afin de donner vie à nos valeurs (Innovation, Excellence, Coopération, Responsabilité) et de créer une entreprise soudée autour d'une culture destinée à surpasser le marché.

Dans le cadre de cette initiative, nous rationalisons les processus, accélérons la prise de décision et les délais d'exécution, et renforçons la collaboration au sein de l'entreprise afin d'aligner notre stratégie et notre culture sur les besoins de nos clients et ceux du marché. Par exemple, pour donner encore plus de poids à l'une de nos valeurs clés, la responsabilité, nous avons radicalement simplifié nos processus d'approbation des investissements, des dépenses et de recrutement.

En transformant nos pratiques de travail et en nous aidant à devancer nos concurrents, l'initiative ONE Culture vise à faire de Worldline une marque de premier plan aussi bien sur le marché des services de paiement que sur celui de l'emploi. Cette initiative nous permet d'améliorer les domaines identifiés dans le cadre de l'enquête *Great Place to Work*®, notamment en matière d'efficacité des processus.



Diversité et inclusion

Chez Worldline, nous nous efforçons de donner à tous nos collaborateurs la même chance de réaliser leur plein potentiel au sein de l'entreprise, indépendamment de leur sexe, leurs pratiques culturelles, leur niveau d'expérience, leur orientation sexuelle ou leur handicap. Worldline se doit de soutenir la diversité sous toutes ses formes afin que nos collaborateurs se sentent responsabilisés et pleinement investis dans leur travail. L'entreprise s'engage à fournir à ses effectifs un environnement de travail sécurisé qui promeut des comportements justes et éthiques.

La moitié des indicateurs clés de performance (KPI) de la catégorie Collaborateurs de notre nouveau programme Trust 2025 sont consacrés à la diversité et à l'inclusion. Parmi les différents aspects que recouvrent ces thèmes, nous avons accordé une attention toute particulière aux questions de genre et de handicap. D'ici 2025, nous visons à atteindre les objectifs suivants :

- Augmenter de 20 % le nombre de collaborateurs en situation de handicap, dans les pays soumis à des obligations légales ;
- Porter à 35 % le nombre de femmes dans des postes de direction.

Zoom sur l'égalité hommes-femmes

En 2018, le Comité de pilotage pour la parité hommes-femmes a établi des lignes directrices sur l'égalité hommes-femmes, structurées autour de trois piliers : "Attraction des femmes", "Promotion et évolution des femmes" et "Rétention des femmes".

Focus sur le pilier de la rétention. Pour limiter l'attrition des collaborateurs, il est essentiel pour Worldline de déployer des processus neutres en termes de ressources humaines qui sécuriseront les collaborateurs tout au long de leur parcours chez Worldline. C'est pourquoi, les critères d'équité entre les sexes ont été pleinement intégrés dans les processus annuels des RH, notamment dans les entretiens individuels et la politique salariale. L'égalité des rémunérations est également un point d'attention conformément à la Convention de l'OIT 100.

Pour parvenir à une rémunération égale pour tous les collaborateurs, Worldline a volontairement décidé d'étendre la méthodologie et l'évaluation de l'indice d'égalité français, afin de mesurer les écarts de rémunération dans 14 pays, représentant 80 % de la main-d'œuvre de Worldline. Cette analyse s'est concentrée sur 5 indicateurs :

1. L'écart de rémunération entre les hommes et les femmes : comment les femmes sont-elles rémunérées par rapport aux hommes ?
2. Augmentations salariales annuelles : les femmes reçoivent-elles autant d'augmentations que les hommes ?
3. Promotion : les femmes sont-elles promues autant que les hommes ?
4. Augmentations salariales pour les collaborateurs de retour d'un congé parental
5. Diversité (F/H) dans les 10% des rémunérations les plus élevées

Pour suivre, localement et globalement, les progrès du programme d'égalité des sexes, des indicateurs clés de performance (KPI) ont été identifiés en termes de représentation des femmes aux postes de direction, de rétention des femmes, d'attraction et d'évolution.

Ces indicateurs et les mesures correctives requises ont été partagés avec chaque directeur régional et chaque directeur de secteur d'activité afin d'identifier les actions locales. L'évolution de ces KPI est suivie mensuellement par les DRH des lignes d'activité et partagée trimestriellement avec le comité de gestion de Worldline et le comité de pilotage sur la diversité des genres.

Soutenir les collaborateurs en situation de handicap

Dans le cadre de notre nouveau programme Trust 2025, Worldline s'engage à augmenter de plus de 20 % le nombre de collaborateurs en situation de handicap dans les pays où une réglementation est en vigueur en la matière. Nous avons identifié sept pays concernés (France, Autriche, Allemagne, Pologne, Roumanie, Chine et Italie) et avons conçu des plans d'action locaux pour réaliser notre ambition. En 2021, le nombre de salariés en situation de handicap a augmenté de 6 % dans ces pays.

Nous avons également élaboré des plans d'action complets à l'échelle mondiale et nationale pour :

- Sensibiliser les équipes de recrutement, les managers et les collaborateurs à la question du handicap au travail
- Supprimer les obstacles au recrutement
- Permettre aux collaborateurs en situation de handicap de rester au travail
- Assurer des communications plus inclusives





“Chez Worldline, nous sommes convaincus qu’il est essentiel de responsabiliser, d’encourager et de développer de manière indifférenciée tous nos talents en créant un environnement de travail inclusif et sécurisé pour tous. En célébrant l’individualité de chacun de nos collaborateurs, nous renforçons notre capacité à répondre aux priorités de nos parties prenantes, aussi bien en interne et qu’en externe.”

Jennifer Evora,

Responsable du Bien-être, de la Diversité et de l’Inclusion

Lancement du réseau UNITE

Créé en 2021, UNITE est le réseau d’égalité, de diversité et d’inclusion (EDI) de Worldline. La mission de notre réseau est simple : donner à tous les Worldliners talentueux, ambitieux et motivés la même chance de devenir des leaders, si tel est leur souhait, et favoriser un lieu de travail inclusif et une culture de l’égalité pour tous.

Les objectifs de UNITE sont les suivants :

- Comprendre : partager les bonnes pratiques, les témoignages, les veilles documentaires, les boîtes à outils
- Développer : sessions de sensibilisation, formation et communication, mentorat
- Inclure : événements, réseaux, connexions
- Équipes : coordination des initiatives locales, réseaux internes, équipes communes sur des thèmes spécifiques
- Impliquer : réseau UNITE dans la vie quotidienne, réseaux externes comme *Women in Payments*



Initiative locales au Royaume-Uni

Une vision progressiste de l’égalité ethnique

En 2021, Worldline est devenue la première entreprise du secteur privé à obtenir l’accréditation du label Race Equality Code au Royaume-Uni. L’initiative Race Equality Code fournit des recommandations pratiques aux organisations afin d’apporter un réel changement dans le domaine de l’égalité ethnique au sein de la population active.

James Bain, PDG de Worldline Royaume-Uni, et Anita Gray, Directrice de l’Équité, la Diversité et l’Inclusion (EDI) MTS Royaume-Uni, ainsi que deux membres de la haute direction ont réalisé, pour la première fois, l’évaluation du Race Equality Code. Nous avons également passé en revue les politiques pertinentes de l’entreprise et identifié des actions de suivi pour former un plan d’action concret. Chaque mois, nos progrès font l’objet d’une évaluation. Parmi les mesures prises en 2021 se trouvent des rapports volontaires sur les écarts de salaire liés à l’ethnicité dans le cadre du rapport plus vaste sur les inégalités de revenus hommes-femmes, l’élaboration d’un objectif de diversité lié à la rémunération des cadres supérieurs et la création d’un intranet EDI qui partage des données trimestrielles sur le niveau de représentation.

Assurer la sécurité sur le lieu de travail

En 2021, Worldline a mis en place une politique sur les violences domestiques au Royaume-Uni pour garantir à tout collaborateur victime de violence domestique le droit d’aborder le problème avec son employeur en sachant que ce dernier lui apportera le soutien et l’assistance nécessaires. Worldline a également élaboré des recommandations dans le cas où un collaborateur serait suspecté d’être l’auteur de violence domestique.

Nos enjeux en matière d'éthique, de conformité et d'achats responsables

Risques



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

Opportunités



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



Trust
2025

principaux objectifs

#5 Renforcer les pratiques d'achats durables au sein de notre chaîne de valeur

#6 Promouvoir l'éthique et la confiance dans toutes nos activités

| Domaine | Indicateur | 2021 | Objectif 2025 |
|------------------------|---|---------------------------|---------------|
| Achats responsables | % des fournisseurs évalués par EcoVadis avec un score inférieur à 45 qui sont encouragés par Worldline à avoir un plan d'action pour remédier aux difficultés identifiées | 100 % ¹ | 100 % |
| | % des dépenses totales évaluées par EcoVadis parmi les dépenses fournisseurs stratégiques | 86 % ¹ | 90 % |
| Protection des données | % d'alertes investiguées et plans d'action associés définis dans les 2 mois | 87 % | 100 % |

¹ Une campagne active a été menée en 2021 pour encourager les fournisseurs à se faire évaluer par EcoVadis. Toutefois, il convient de noter que la définition des fournisseurs stratégiques a changé en 2020 et en 2021. En 2021, les 250 plus gros fournisseurs en termes de dépenses ont été pris en compte. En 2020, les fournisseurs stratégiques sont définis par les acheteurs en tenant compte des besoins opérationnels de l'entreprise et du positionnement sur le marché. En 2021, Worldline compte 113 fournisseurs stratégiques couvrant 37 % des dépenses du groupe.



Achats responsables

Worldline s'efforce d'exercer une influence positive sur l'écosystème des paiements en appliquant des pratiques d'achat responsables et en prônant les plus hautes pratiques de responsabilité sociétale des entreprises (RSE) et normes éthiques au sein de sa chaîne d'approvisionnement.

En 2021, nous avons mis en œuvre notre stratégie globale d'achats durables qui vise à :

1. assurer une diligence raisonnable en réalisant des évaluations des risques auprès des fournisseurs ;
2. promouvoir des pratiques d'achat responsables auprès des acheteurs ;
3. améliorer continuellement les performances RSE de nos fournisseurs stratégiques.

Améliorer les attentes en matière de RSE dans la chaîne d'approvisionnement

Dans le cadre de cette stratégie, nous avons adopté une version améliorée de notre processus systématique d'évaluation des risques lors de l'intégration de nouveaux fournisseurs. Nous exigeons désormais plus d'informations sur la maturité RSE, les risques extra-financiers et autres risques de la part de nos nouveaux partenaires commerciaux que nous contrôlons en cas d'infraction au droit ou exposition aux risques de corruption.

L'année 2021 a également été marquée par une implication croissante de nos acheteurs dans nos relations avec les fournisseurs pour assurer la prise en compte de la RSE tout au long de leur cycle de vie. Nos acheteurs ont reçu une formation spécialisée sur nos critères RSE dans le cadre de leur recherche de fournisseurs, ainsi que sur la question des minerais de conflit et l'engagement de Worldline à cet égard. Nous avons mis en place un nouvel indicateur sur le pourcentage d'acheteurs formés chaque année aux achats responsables (65 % en 2021). En complément et en cohérence avec cette stratégie, les acheteurs se sont mobilisés pour convaincre nos fournisseurs stratégiques de se soumettre à l'évaluation extra-financière EcoVadis et/ou de s'engager à améliorer leur note.

Mettre l'accent sur les fournisseurs stratégiques avec l'évaluation EcoVadis

En tant que partenaire commercial de premier plan dans la chaîne de valeur des paiements, nous travaillons en étroite collaboration avec nos fournisseurs stratégiques pour encourager l'amélioration continue de leur performance RSE, notamment dans le cadre des évaluations extra-financières réalisées par l'agence de notation indépendante RSE EcoVadis. Notre partenariat avec EcoVadis est un moteur important d'amélioration des normes RSE dans l'écosystème des paiements.

En 2021, nous avons mené avec succès plusieurs campagnes, durant lesquelles nous avons invité nos fournisseurs stratégiques à se faire évaluer par EcoVadis et à partager leur note sur la plateforme de Worldline. Au total, 84 fournisseurs (au niveau de la société mère) ont été évalués par EcoVadis, ce qui représente 74 % de nos fournisseurs stratégiques et 86 %¹ des dépenses totales auprès de ces fournisseurs stratégiques. La note moyenne de ces 84 fournisseurs était de 61,8/100.

¹ La définition des fournisseurs stratégiques a changé en 2021 pour prendre en compte de manière plus précise les dépenses adressables mais aussi d'autres indicateurs commerciaux définis par les acheteurs. En 2021, les 113 fournisseurs stratégiques de Worldline couvraient 37 % des dépenses du groupe. L'objectif pour 2022 est d'augmenter cette base de référence afin que la liste des fournisseurs stratégiques soit plus représentative des dépenses globales de Worldline.

Réalisations et priorités pour 2022

74 %

de fournisseurs stratégiques évalués par EcoVadis en 2021 (contre 35 % en 2020)

86 %¹

des dépenses totales auprès des **fournisseurs stratégiques** évalués par EcoVadis en 2021 (contre 54 % en 2020) conformément aux objectifs Trust 2025

37 %

des dépenses totales de tous les **fournisseurs de Worldline** évalués par EcoVadis en 2021

100 %

des fournisseurs stratégiques ayant reçu une note inférieure à 45/100 (médaille de bronze) ont été contactés par Worldline pour les encourager à lancer un plan d'action correctif afin d'améliorer leur performance RSE

Notre objectif pour 2022 est d'augmenter notre base de fournisseurs stratégiques afin qu'ils soient encore plus représentatifs des dépenses globales de Worldline.

ecovadis

En 2021, Worldline a présenté son approche à plus de 3 000 participants provenant de 79 pays dans le cadre de "Sustain", la conférence annuelle d'EcoVadis sur les meilleures pratiques en matière d'achats responsables.



“2021 a été une année de consolidation pour Worldline, au cours de laquelle nous avons continué à mettre en œuvre et à renforcer notre stratégie durable, tout en affinant nos processus d’achat pour faciliter une approche plus systématique au sein de l’entreprise. Nos réalisations et notre nouveau partenariat avec l’OBSAR, L’Observatoire des Achats Responsables, sont le signe que nous avançons dans la bonne direction.”

Lise Besné,

Responsable Durabilité, Risques et Conformité des Achats



La performance RSE des fournisseurs stratégiques de Worldline évaluée par EcoVadis en 2021 (84 sociétés mères)

86 %

ont reçu une note supérieure à 45/100

58 %

ont répondu au Carbon Disclosure Project (CDP)

81 %

ont des plans d'action sur la consommation d'énergie et les émissions de GES

52 %

utilisent des énergies renouvelables

88 %

ont une politique de lutte contre la corruption

81 %

ont mis en place un système d'alerte actif

62 %

contrôlent ou évaluent leurs fournisseurs sur les enjeux RSE

Source : EcoVadis platform



Communiquer avec nos fournisseurs:

- La charte *Worldline Business Partner's Commitment to Integrity* (disponible en anglais, français et espagnol) est le document et outil clé de Worldline pour impliquer ses partenaires. La prise de connaissance de ce document est obligatoire dans le cadre du processus d'intégration à l'entreprise.
- Le système d'alerte de Worldline est accessible aux partenaires commerciaux à l'adresse suivante : ComplianceWorldline@worldline.com. Toutes les informations restent confidentielles et, si le déclarant agit de bonne foi, aucune représaille ne pourra être engagée à son encontre. Sauf exceptions prévues par la loi, les déclarations anonymes ne seront pas prises en compte, ne feront l'objet d'aucune enquête et seront immédiatement détruites.

Éthique et conformité

Chez Worldline, la conformité joue un rôle clé à la fois pour s'assurer que l'entreprise respecte toutes les réglementations applicables et pour identifier des opportunités de créer de la valeur pour nos clients à l'échelle de l'organisation.

S'adapter à une carte des risques en évolution

En 2021, nous avons créé de la valeur en tirant parti de notre expertise en matière de conformité aux réglementations d'*open banking* et aux règles de vérification de l'identité *Know Your Customer* (KYC). Nous avons aidé les banques à développer des projets innovants qui répondent aux besoins de leurs clients tout en respectant pleinement toutes les exigences législatives.

L'acquisition d'Ingenico a modifié le paysage des risques de Worldline. Elle a fait émerger de nouveaux défis de conformité liés aux risques d'approvisionnement dans la production de terminaux de paiement pour notre ligne de services Solutions et Services de Terminaux de paiement, ainsi qu'une exposition accrue aux risques de blanchiment d'argent et de KYC. Notre service de conformité a réagi rapidement et de manière globale pour s'adapter à cette évolution.

Affiner nos politiques

Dans le cadre de notre programme d'intégration d'Ingenico, nous avons créé un ensemble de politiques de conformité, notamment une politique détaillée sur le respect des droits de l'homme dans nos activités commerciales, une nouvelle politique de lutte contre le blanchiment d'argent et contre le financement du terrorisme, ainsi qu'une nouvelle politique de protection des données.

En 2021, nous avons également publié une nouvelle déclaration anti-corruption qui reflète les risques encourus par l'entreprise élargie. Cette déclaration précise que Worldline adopte une tolérance zéro vis-à-vis de la corruption et de la fraude. Elle souligne, par ailleurs, que Worldline respecte toutes les lois applicables au niveau transnational (comme la loi Sapin II en France, l'UK Bribery Act 2010 et l'US Foreign Corrupt Practices Act), ainsi que toutes les lois des pays dans lesquels nous opérons.

Nous avons aussi mis à jour notre système d'alerte, accessible à la fois aux collaborateurs et aux partenaires commerciaux. Nos dispositifs de communication garantissent un traitement efficace des incidents d'ordre éthique ou de conformité, tout en assurant la confidentialité conformément aux dernières normes de protection des lanceurs d'alerte.

Priorité à la formation

Former les Worldliners à tous les niveaux, y compris les membres du Conseil d'Administration, est un aspect essentiel de la conformité chez Worldline. Pour faire face à nos risques actuels, nous avons lancé une formation de sensibilisation à la lutte contre le blanchiment d'argent destinée aux managers expérimentés afin d'assurer la conformité dans toutes les activités récemment acquises par Worldline, en plus de la formation annuelle obligatoire à l'échelle de l'organisation pour les services les plus exposés à ces risques au sein de l'entreprise. Nous avons également organisé une formation anti-

corruption pour les membres du Conseil d'Administration et mis en place un module d'apprentissage en ligne pour les services concernés. Nous mettons actuellement à niveau la formation obligatoire dans le cadre de notre Code d'éthique et de lutte contre la corruption afin de rendre les cours plus stimulants et interactifs pour nos collaborateurs. Les nouvelles recrues devront suivre une formation approfondie tandis que les collaborateurs établis seront formés chaque année sur différents sujets importants. Tous les managers recevront une formation dédiée à la lutte contre la corruption. Les autres sujets de conformité qui feront partie des priorités de formation pour Worldline en 2022 incluent les sanctions, la lutte contre le blanchiment d'argent et la protection des données.

94,7 %

de collaborateurs formés au Code d'éthique – formation en ligne

88 %

de la direction et des fonctions exposées formées à la lutte contre la corruption – formation en ligne

6 800

managers et collaborateurs principaux formés à la lutte contre le blanchiment d'argent



“La conformité est l'un des meilleurs moyens d'aider Worldline et ses clients à saisir toutes les nouvelles opportunités.”

Emilie Maurin,

Directrice de la Conformité

Mettre l'éthique au premier plan

L'éthique et l'absence de corruption sont essentielles pour la performance, la durabilité et le succès à long terme de Worldline. Afin de sensibiliser à notre politique de tolérance zéro vis-à-vis de la corruption, lors de la Journée internationale de lutte contre la corruption des Nations Unies (le 9 décembre 2021), les collaborateurs ont obtenu des informations sur les politiques internes de l'entreprise en matière d'éthique et de conformité.

Les Worldliners ont reçu un message vidéo concernant le programme anti-corruption de l'entreprise ainsi que des liens vers le portail de conformité et les politiques de conformité internes de Worldline. Il leur a également été rappelé qu'ils peuvent signaler toute situation qu'ils jugent non conforme au Code d'éthique de Worldline par e-mail ou via la plateforme Integrity. Tout au long de l'année, Worldline a également envoyé aux collaborateurs des rappels concernant la mise à jour de la Politique mondiale de protection des données de Worldline.

Surveillance active de la protection et de la conformité des données

En 2021, Worldline a créé le Comité de conformité et de protection des données de l'entreprise, un organe dirigé par la direction visant à évaluer les progrès accomplis en matière de conformité, ainsi que les risques de corruption, de protection des données et de lutte contre le blanchiment d'argent. Ce nouvel organe reçoit les rapports d'incidents de conformité qui ont fait l'objet d'une enquête et qui sont d'une importance majeure pour la direction de Worldline.

Présidé par le PDG, le comité comprend les Directeurs de toutes les lignes de services, le Directeur financier, le Directeur des Ressources Humaines, le Directeur Juridique et Contract Management, le Directeur des systèmes d'information et la Directrice de la Qualité, des Risques et de la Sécurité. Des invités spéciaux sont parfois conviés aux réunions.

Le plan de vigilance de Worldline

Durant l'année 2021, Worldline a élaboré son plan de vigilance, notamment par le biais d'une cartographie complète des risques et la mise en place d'une structure de gouvernance.

Conformément à la loi française sur le devoir de vigilance, le plan de vigilance de Worldline s'applique à toutes les activités de l'entreprise ainsi qu'à celles de ses sous-traitants et fournisseurs. Ce plan indiquera comment Worldline atténue les risques dans les domaines des droits de l'homme, de la santé et de la sécurité, et de l'environnement. Ont aussi été créés deux comités, composés de membres des départements de la conformité, de la RSE, de la gestion des risques et des achats de Worldline.

Cartographie des risques

S'appuyant sur sa présence commerciale et géographique, Worldline a identifié et décidé de surveiller les risques suivants :

| Droits de l'homme | Santé et sécurité | Environnement |
|--|---|--|
| <p>Droits des personnes</p> <ul style="list-style-type: none"> • Discrimination • Harcèlement sexuel • Intimidation / harcèlement au travail • Discrimination envers les populations indigènes¹ <p>Conditions de travail²</p> <ul style="list-style-type: none"> • Liberté d'association • Travail des enfants • Travail forcé • Esclavage moderne • Repos et loisirs <p>Minerais de conflit (3TG + cobalt)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Risque d'extraction par travail forcé • Risque de financement de conflits / groupes armés | <p>Risques physiques (ergonomie, bruit, température)</p> <p>Risques chimiques</p> <p>Lieu de travail insalubre (bâtiment, accès, amiante)</p> | <p>Gestion des déchets</p> <p>Pollution (CO₂, produits chimiques)</p> <p>Efficacité des ressources (énergie, eau, matières premières)</p> <p>Biodiversité</p> |

¹ Les populations indigènes peuvent être affectées par les projets d'achat de crédits carbone.

² Ces risques peuvent être accentués par la délocalisation.

Nos enjeux environnementaux

Risques



- Changement climatique

Opportunités



- Efficacité énergétique
- Normes et initiatives internationales dans le domaine de l'environnement
- Développement de solutions durables



Trust 2025 **principaux objectifs**



Contribuer à la neutralité carbone

| Domaine | Indicateur | 2021 | Objectif 2025 |
|-----------------------|--|--------------|---------------|
| Changement climatique | Réduction des émissions d'éqCO ₂ (scopes 1 et 2) ¹ | -49 % | -25 % |
| | % des émissions d'éqCO ₂ compensées pour les scopes 1, 2, 3a | 100 % | 100 % |

¹ Cet indicateur représente la réduction des émissions d'éqCO₂ sur les scopes 1 et 2 au regard de l'objectif de réduction d'éqCO₂ validé par le SBTi. L'objectif est le suivant : Worldline SA s'engage à réduire de 25 % les émissions absolues de GES de scopes 1 et 2 d'ici 2025 par rapport à l'année de référence 2019. La référence de 2019 couvre les scopes 1 et 2 pour le périmètre Worldline et Ingenico, y compris la ligne de services TSS, et n'est donc pas égale aux émissions présentées dans ce rapport. Compte tenu de ce périmètre, en 2019, Worldline a émis 20 296 tonnes d'éqCO₂ sur les scopes 1 et 2. Afin de nous aligner sur les émissions présentées dans ce rapport, nous avons recalculé la référence de 2019 en excluant les émissions liées à la ligne de services TSS. Dans le cadre de ce nouveau périmètre, la référence de 2019 pour les scopes 1 et 2 est de 17 679 tonnes d'éqCO₂. L'empreinte carbone de Worldline étant de 8 993 tonnes d'éqCO₂ sur les scopes 1 et 2 en 2021, les émissions de Worldline ont diminué de 49 % par rapport à son niveau de référence.



L'éco-responsabilité dans les services de paiement

Alors que la demande énergétique ne cesse de croître face à l'essor du secteur numérique, Worldline poursuit une stratégie environnementale à faible émission de carbone destinée à créer une valeur durable pour toutes les parties prenantes.

Nos défis environnementaux

Le Groupe d'experts Intergouvernemental sur l'Evolution du Climat définit la neutralité carbone, également appelée "zéro émission nette", comme un équilibre entre les émissions et les absorptions de CO₂ à l'échelle mondiale.

limiter le réchauffement climatique à 1,5 °C nécessitera des mesures drastiques d'ici 2050. Le nombre de puits de carbone sur la planète (par exemple sous forme de forêts, de sols ou d'éventuelles solutions technologiques) signifie en outre qu'une réduction importante des émissions de gaz à effet de serre sera nécessaire pour atteindre la neutralité carbone d'ici 2050.

Ces défis extrêmes sont déterminants pour les stratégies de Worldline en matière de modes de production et de consommation.

A

classement CDP
(par rapport à A- en 2020)

18

bureaux de plus de 500
collaborateurs certifiés ISO 14001

1,65

indicateur d'efficacité énergétique
des centres de données stratégiques

Un leader des technologies faibles en carbone

En 2021, l'intégration d'Ingenico a augmenté l'empreinte carbone de Worldline de 40 % (pour les scopes 1, 2 et 3a). Pour atténuer les risques liés au changement climatique, nous avons recentré nos efforts sur la réduction de notre consommation d'énergie et nos émissions de carbone.

Nous avons harmonisé nos méthodologies de comptabilité carbone et nous nous sommes fixé de nouveaux objectifs ambitieux pour réduire notre empreinte carbone. En utilisant l'année de référence de 2019 dans le cadre de notre feuille de route Trust 2025, nous nous sommes engagés à réduire nos émissions de scopes 1 et 2 de 25 % d'ici 2025 et nos émissions de scope 3 de 7,4 %. Ces objectifs, approuvés par l'initiative Science Based Targets (SBTi), sont cohérents avec un réchauffement climatique limité à 1,5 degré, ce qui marque une avancée notable par rapport à notre objectif précédent de moins de 2 degrés.

Pour la première fois, Worldline a intégré la liste "A" du CDP, ce qui place l'organisation parmi les leaders du secteur des services informatiques dans la lutte contre le changement climatique.

Nos priorités en matière d'environnement

Pour atteindre nos objectifs Trust 2025, nous réduirons notre consommation d'énergie et nos émissions de carbone, et nous compenserons toutes les émissions résiduelles, principalement en soutenant la préservation des forêts. Nous évaluons également activement les opportunités de capture de CO₂.

Nous mettons actuellement en place un vaste plan d'efficacité énergétique pour nos bureaux et nos déplacements professionnels. En parallèle, nous réduisons la consommation d'énergie des équipements de refroidissement et augmentons l'utilisation de la virtualisation dans nos centres de données. Nous recherchons également des moyens innovants d'optimiser l'utilisation des serveurs et de minimiser l'énergie nécessaire au traitement des transactions.



"Suite à l'intégration d'Ingenico, nous avons harmonisé nos méthodologies de comptabilisation carbone, révisé notre stratégie de réduction des GES et défini des objectifs encore plus ambitieux pour l'avenir."

Pierre Decrocq,
Directeur Environnement

Passer aux voitures électriques

Dans le cadre de nos ambitieux plans de réduction des émissions de carbone, nous augmentons rapidement la part de véhicules électriques au sein de notre organisation et nous nous assurons qu'il existe des installations adéquates pour recharger les voitures électriques.

Au moment du renouvellement de leur contrat de location de voiture professionnelle, les Worldliners des pays participants ne pourront plus choisir une voiture essence ou diesel. Ils devront, à la place, opter pour une voiture électrique hybride ou un véhicule électrique.

Cette stratégie a déjà été déployée en Belgique en 2021 et sera bientôt mise en œuvre en France et en Allemagne. Cela réduira considérablement l'empreinte carbone des Worldliners dans le cadre des voyages d'affaires essentiels.

Marcher pour un monde meilleur

Chez Worldline, nous encourageons les initiatives de sensibilisation au développement durable. En 2021, nous avons organisé plusieurs initiatives de ce type pour soutenir l'agenda du programme des Objectifs de Développement Durable des Nations Unies sur des sujets comme la mobilité, la consommation et les villes durables.

En 2021, les Worldliners ont participé au *Worldline Global Walking Challenge* pour soutenir les engagements mondiaux de lutte contre le changement climatique dans le cadre du Protocole de Kyoto des Nations Unies et de l'Accord de Paris. En guise de rappel symbolique de ces engagements, les Worldliners ont parcouru collectivement la distance entre Kyoto et Paris (9 608 km).

Perfectionner l'éco-conception grâce à des études de cycle de vie

Worldline utilise une des méthodologies les plus avancées et détaillées dans le domaine de l'éco-conception pour analyser le cycle de vie de ses services de paiement numérique.

En 2021, Worldline a réalisé un certain nombre d'analyses du cycle de vie de ses principaux services numériques, notamment sur les transactions de paiement par carte en magasin et les transactions de paiement en ligne. Ces études montrent les nombreux impacts environnementaux au cours des différentes phases du cycle de vie du service et font actuellement l'objet d'un examen par un tiers indépendant. Grâce à ces connaissances, Worldline sera en mesure de cibler ses activités pour réduire les plus gros impacts.

Collaborer sur des services numériques éco-responsables

En tant que leader européen des paiements et des transactions numériques, Worldline a contribué aux travaux sur les services numériques éco-responsables de l'Association Française de Normalisation (AFNOR).

L'AFNOR permet aux parties prenantes de se réunir au sein d'un groupe de travail dédié, d'échanger sur leurs pratiques et de créer ensemble un document de référence AFNOR-SPEC. Worldline est membre de l'AFNOR SPEC Z77-102-0 sur les services numériques éco-responsables. Le travail de ce groupe a été publié par l'AFNOR en mai 2021 sous la forme d'un document de référence qui énonce les principes relatifs aux indicateurs et méthodes de mesure du niveau de consommation de ressources nécessaire pour qu'un service numérique soit qualifié d'éco-responsable.

Son objectif est d'établir un consensus sur les bonnes pratiques de conception des services numériques et de contribuer à réduire l'impact de ces services (applications, sites web, applications mobiles) en termes d'énergie et d'utilisation des ressources.

Ce projet vise à établir un document méthodologique fiable pour une utilisation à l'échelle internationale. Le document couvre l'ensemble du cycle de vie d'un produit ou service numérique :

- Conception et développement
- Indicateurs et mesures en amont
- Meilleures pratiques et lignes directrices
- Mesures en aval
- Emballage/recyclage

Notre engagement pour la neutralité carbone mondiale

En 2021, l'Agence gouvernementale française de l'énergie (ADEME) a émis une recommandation selon laquelle les entreprises ne devaient pas se dire "neutres en carbone" car l'expression "neutre en carbone" ne doit être utilisée qu'au niveau mondial ou national. De leur côté, et ce, pour éviter que l'expression "neutre en carbone" ne soit galvaudée, les entreprises doivent expliquer comment elles contribuent à cette neutralité carbone à grande échelle. Pour des raisons éthiques, Worldline a décidé de suivre cette recommandation de l'ADEME.

"Le personnel breton de Worldline a pu participer au *Worldline Global Walking Challenge* pour rivaliser avec les collègues des autres sites et surtout pour répondre à cet appel à la solidarité. Après avoir posé sa galette saucisse et sa bière Lancelot, le sportif breton a su faire les kilomètres pour atteindre le Graal et remporter une belle récompense pour une noble cause !"

Olivier Focqueur, Project manager



Les enjeux de nos communautés locales

Risques



Opportunités



- Philanthropie
- Solutions à impact positif



Trust 2025 principaux objectifs

#8

Aider nos communautés locales par des solutions à impact positif et des initiatives sociales

| Domaine | Indicateur | 2021 | Objectif 2025 |
|---------------------|--|-------|---------------|
| Communautés locales | Volume de dons collectés en millions d'euros | 310,8 | 500 |



Avoir un impact positif dans nos communautés locales

Notre responsabilité vis-à-vis des communautés locales nous pousse à intensifier nos efforts de soutien au développement en encourageant la générosité via nos solutions de paiement, qu'il s'agisse de micro-dons sur les terminaux de paiement et de dons en ligne. De plus, nos solutions de *Green Banking* permettent aux clients de Worldline d'encourager la transition vers une économie plus verte. Worldline participe également à divers parrainages techniques ou initiatives de mentorat auprès d'associations de communautés locales et d'ONG sur des sujets qui touchent directement leur organisation, comme l'inclusion financière, la philanthropie et la recherche universitaire.

Chaque geste compte : faciliter les micro-dons sur les terminaux de paiement

Les consommateurs sont de plus en plus nombreux à revendiquer la dimension citoyenne de leurs achats en privilégiant des marques responsables. Depuis 2016, Worldline accompagne ce mouvement en proposant un service de micro-dons à ses clients commerçants. Nous permettons ainsi aux consommateurs d'effectuer des micro-dons sur les terminaux de paiement pour un nombre croissant d'enseignes en France, en Espagne et au Royaume-Uni.

En 2021, nous avons levé 6 202 553 € sur 19,4 millions de transactions réalisées via nos solutions, ce qui représente une hausse de 30 % par rapport à 2020. Cette performance s'appuie sur notre réseau de partenaires européens :



Aider les ONG à percevoir des dons en ligne

Grâce aux services de paiement en ligne qu'elle propose aux organisations non gouvernementales (ONG) à des tarifs préférentiels, Worldline contribue aussi activement aux efforts de collecte de fonds de ces organisations.

Worldline répond aux besoins de plus de 200 ONG à travers son réseau de partenaires et plus de 70 ONG en direct, dont Greenpeace et Amnesty International. En décembre, durant la plus grosse période d'activité, le nombre de transactions peut atteindre 1 million. En 2021, Worldline a permis aux associations de recueillir près de 304 millions d'euros en toute sécurité via leurs sites web.

Dans le cadre de notre programme Trust 2025 lancé en 2021, Worldline s'est fixé pour objectif une collecte de dons de 500 millions d'euros. Fin 2021, nous avons déjà atteint 62 % du montant. Cet objectif renforce les ambitions de Worldline : collecter des dons qui permettent de financer des centaines d'associations chaque année. Le montant total des dons concerne les micro-dons en magasin et les dons en ligne aux ONG.

Favoriser le green banking

En 2021, Worldline a conclu un partenariat avec la fintech ecolytiq pour fournir des solutions bancaires durables sur le marché européen.

L'offre de *green banking* de Worldline est une approche en 3 étapes :

1. Fournir aux utilisateurs finaux des données transparentes sur l'empreinte carbone des transactions bancaires, pour leur permettre d'être plus conscients de leur impact environnemental.
2. Offrir des fonctionnalités pour encourager les utilisateurs finaux à changer leurs comportements dans le cadre d'un écosystème vertueux.
3. Promouvoir des obligations vertes ou d'autres produits financiers d'investissement socialement responsable (ISR) et offrir aux utilisateurs finaux un moyen simple de souscrire à ces produits.

En route avec la nouvelle solution de paiement de recharge des véhicules électriques de Worldline

La solution *WL EV charging* répond aux besoins de tous les opérateurs, quelle que soit leur taille en matière de recharge des véhicules électriques tout en s'adaptant aux modèles économiques en place et à la zone géographique. Selon les besoins, *WL EV charging* peut s'appuyer sur quatre terminaux de paiement différents (munis à la fois d'un écran tactile et d'un clavier) et sur une solution d'acquisition simplifiée permettant de couvrir toute l'Europe. La solution sera déployée pour les opérateurs des différentes infrastructures, les exploitants des bornes de recharge, les fournisseurs de mobilité électrique mais également les fabricants de bornes de recharge à travers tout le continent pour accompagner la croissance de leurs activités.

Compte tenu de la croissance exponentielle du nombre de véhicules rechargeables, mais aussi des nouvelles méthodes de paiement, la solution *EV charging* aura non seulement un impact sur le marché de la recharge des véhicules électriques mais fera aussi partie du quotidien de millions de personnes à travers l'Europe et contribuera à une mobilité bas carbone.

“2021 a été l’année la plus prospère depuis que nous donnons la possibilité aux consommateurs d’arrondir leurs montants sur les terminaux de paiement au profit des associations. Un nombre croissant de commerçants utilisent notre solution, qu’ils aient choisi de travailler avec Worldline depuis longtemps ou récemment. Nous sommes fiers de ce succès et nous espérons obtenir des résultats encore plus remarquables en 2022 !”

Michaël Amsellem,

Directeur des produits, ventes mondiales et marchés verticaux, Worldline



Aider les communautés locales par le biais d’initiatives sociales

Sur l’ensemble de son périmètre d’activité, Worldline aide les communautés locales depuis des années par le biais d’initiatives sociales qui s’articulent autour de trois principaux objectifs :

- Assurer des actions sociales, en particulier auprès des jeunes, et soutenir l’émancipation des femmes.
- Favoriser l’inclusion numérique et l’employabilité grâce au mécénat de compétences.
- Lutter contre la maladie et contribuer au bien-être social.

En 2021, Worldline a investi la somme totale de 728 899 € dans des initiatives sociales pour les communautés locales et la société dans son ensemble.

~ 730k €

investis pour les communautés locales

Collecter des fonds pour aider les enfants sans abri

Au Royaume-Uni, les collaborateurs de Worldline se réunissent autour d’une activité phare de l’association caritative Railway Children, qui collecte des fonds pour aider les enfants sans-abri souvent réfugiés dans les gares. En 2021, en raison de la pandémie de Covid-19 et de l’annulation de nombreux événements, Worldline n’a pas pu participer à cet événement annuel. À la place, nous avons fait un don important à l’association Railway Children. Worldline a également soutenu les actions que ses collaborateurs ont menées pour le compte de l’association Railway Children en abondant chacune de leurs initiatives.

Contribuer au World Food Programme des Nations Unies

En 2020 et 2021, Worldline a lancé une campagne mondiale de dons auprès de ses collaborateurs à l’échelle de l’entreprise pour contribuer au World

Food Programme des Nations Unies. Les Worldliners ont fait don de 12 000 repas pour soutenir les efforts de l’organisation, qui utilise l’assistance alimentaire pour promouvoir la paix, la stabilité et la prospérité. De son côté, Worldline a fait don de 10 000 repas supplémentaires pour clore la campagne.

Action sociale en Inde

En Inde, outre les dons traditionnels au fonds du Prime Minister CARE ou du Prime Minister National Relief, Worldline accorde une importance toute particulière au soutien financier de l’association CSA (Catalyst for Social Action).

CSA est une organisation à but non lucratif axée sur l’accueil et l’adoption d’enfants en difficulté. Worldline soutient quatre structures d’accueil dans l’objectif d’assurer un foyer à chaque enfant.

Quelques exemples d’associations que Worldline est fière de soutenir

Secours d’urgence



Santé



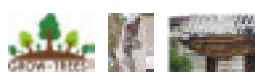
Bien-être social




Éducation



Environnement





| | |
|--|----|
| Gouvernance | 82 |
| Performance sur nos principaux KPI | 86 |
| Lettre de certification | 88 |
| Information aux actionnaires | 89 |
| Un rapport aligné aux normes les plus élevées | 90 |



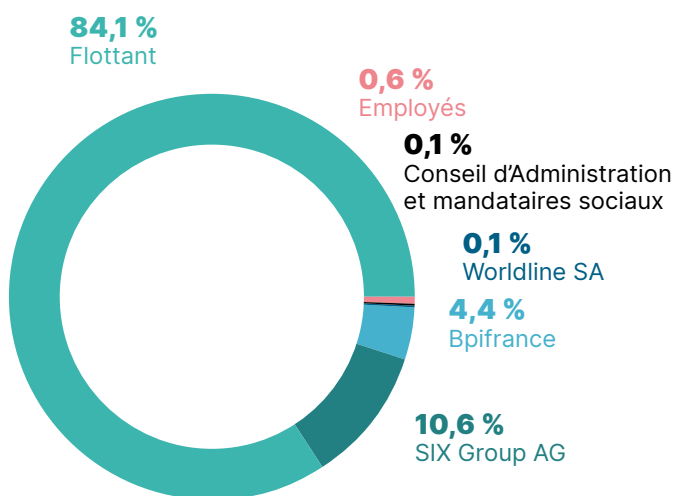
Notre gouvernance

Une gouvernance solide et efficace

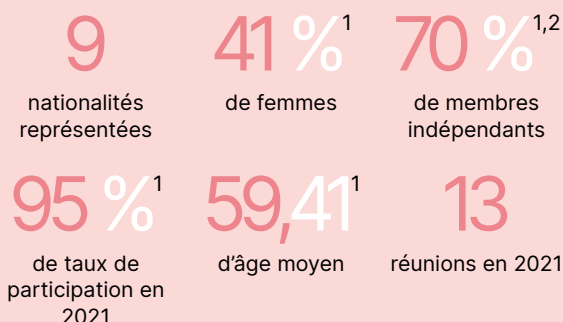
Comme prévu au moment de l'acquisition d'Ingenico, le Conseil d'Administration a mis en place la nouvelle gouvernance de Worldline : Bernard Bourigeaud a été nommé Président le 25 octobre 2021 tandis que Gilles Grapinet reste Directeur Général.

La décision du Conseil d'Administration de Worldline de dissocier les fonctions de Président et de Directeur Général est le reflet de notre détermination à appliquer les normes les plus élevées en matière de gouvernance d'entreprise. Elle met fin à une brève période durant laquelle M. Grapinet a occupé temporairement les deux fonctions. La vaste expérience de M. Bourigeaud dans les secteurs de l'informatique et des paiements sera un atout majeur pour Worldline à mesure que l'entreprise s'établit comme une Paytech internationale de premier plan.

Structure actionnariale du Groupe



Le Conseil d'Administration



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 de Worldline en considérant les enjeux sociaux et environnementaux de ses activités.

¹ Ni le censeur, ni les administrateurs représentant les salariés ne sont pris en compte pour déterminer la moyenne d'âge et les taux d'indépendance et de parité.

² 65 % avant que Gilles Arditti ne devienne membre indépendant. En effet, depuis son départ à la retraite en février 2022, Monsieur Gilles Arditti remplissait tous les critères d'indépendance, le critère d'absence de relations commerciales étant rempli depuis la date de son départ d'Atos.

Composition du Conseil d'Administration

La composition actuelle du Conseil d'Administration de Worldline procède de la volonté de former un Conseil équilibré et résulte d'un important travail visant à refléter la structure actionnariale de la Société à la suite de l'acquisition d'Ingenico en octobre 2020.

À la date du présent document, le Conseil d'Administration comprend 17 administrateurs et deux administrateurs représentant les salariés. Douze membres (soit 70 %) ont été qualifiés d'administrateurs indépendants par le Conseil d'Administration, conformément aux critères énoncés dans le Code AFEP-MEDEF (dont l'administrateur référent) et quatre autres d'administrateurs non indépendants. Le Conseil d'Administration compte également deux censeurs (un censeur et une représentante du Comité social et économique). Le Conseil bénéficie des compétences et de l'expertise complémentaires de ses membres dans divers secteurs d'activité.

Toutefois, sur recommandation du Comité des nominations, le Conseil d'Administration a décidé de réduire sa taille d'ici 2024 pour aboutir à un Conseil composé de 13 administrateurs (plus deux administrateurs représentant les salariés, conformément à la loi PACTE, et un représentant du Comité social et économique). Cette réduction sera réalisée progressivement : à partir de 2023, le Conseil devra se séparer de deux administrateurs et du censeur, et l'on envisage la suppression de deux postes d'administrateur supplémentaires en 2024³.

³ Pour plus d'informations sur la composition du Conseil d'Administration, veuillez consulter le rapport de gouvernance d'entreprise du Conseil d'Administration dans le Document d'Enregistrement Universel 2021, à la Section G.2.3.

Liste des membres actuels du Conseil d'Administration et rôles



M. Bernard Bourigeaud
Président du Conseil d'Administration⁴



M. Gilles Grapinet
Directeur Général



M. Gilles Arditti
(Administrateur indépendant)



Mme Agnès Audier
(Administratrice indépendante)



M. Aldo Cardoso
(Administrateur indépendant, Président du Comité des comptes)



Mme Mette Kamsvåg
(Administratrice indépendante)



Mme Giulia Fitzpatrick



Mme Danielle Lagarde
(Administratrice indépendante, Présidente du Comité de responsabilité sociale et environnementale)



Mme Marie-Christine Lebert
Administratrice représentant les salariés



M. Arnaud Lucien
Administrateur représentant les salariés



Mme Caroline Parot
(Administratrice indépendante)



M. Georges Pauget
(Administrateur référent indépendant)



M. Luc Rémont
(Administrateur indépendant, Président du Comité des rémunérations)



M. Daniel Schmucki
(Président du Comité Stratégie et Investissements)



Mme Nazan Somer Özelgin
(Administratrice indépendante)



M. Thierry Sommelet
(Administratrice indépendante)



M. Michael Stollarz



Mme Susan M. Tolson
(Administratrice indépendante)



M. Lorenz Von Habsburg Lothringen
(Président du Comité des nominations)



M. Jos Dijsselhof
(Censeur)

⁴ M. Bernard Bourigeaud a pris ses fonctions de Président non exécutif du Conseil d'Administration le 25 octobre 2021

Un Conseil d'Administration diversifié et inclusif

À la date du présent document, huit des 19 administrateurs (y compris les administrateurs représentant les salariés) sont des femmes. Outre son engagement à accroître la diversité au sein du Conseil d'Administration, en 2021, Worldline a identifié et mis en œuvre différentes actions destinées à renforcer la représentation des femmes à tous les niveaux de l'entreprise.

Le Comité exécutif

Le Comité exécutif au 31 décembre 2021 (voir ci-dessous) élabore la stratégie de Worldline, la met en œuvre et offre des conseils commerciaux dans l'intérêt de ses clients, de ses actionnaires et de ses collaborateurs. Il veille également à l'interaction et à la coopération effectives entre les quatre lignes de services et les marchés internationaux sur lesquels opère Worldline. Chaque ligne de services est gérée par un membre dédié du Comité exécutif.



Gilles Grapinet
Directeur Général



Marc-Henri Desportes
Directeur Général Délégué



Alessandro Baroni
CBO et Directeur Adjoint de la ligne Services Financiers (FS)



Olivier Burger
Directeur des Ressources Humaines du Groupe



Lisa Coleman
Directrice de la Performance Opérationnelle du Groupe



Eglantine Delmas
Directrice de la Qualité, des Risques et la Sécurité du Groupe



Matthieu Destot
Directeur de la ligne Solutions et Services de Terminaux de paiement (TSS)



Charles-Henri de Taffin
Directeur Juridique et Contract Management du Groupe



Christophe Duquenne
Directeur Technique et Directeur des Opérations du Groupe



Claude France
Directrice de la ligne Mobilité et Services Web Transactionnels (MTS)



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



Grégory Lambertie
Directeur Financier du Groupe



Pascal Mauzé
Directeur Commercial, Communication et Marketing du Groupe



Roger Niederer
Directeur Marketing, Ligne Services aux Commerçants (MS)



Vincent Roland
Directeur de la ligne Services aux Commerçants (MS)



Niklaus Santschi
Directeur Général, Payone



Michael Steinbach
Directeur de la ligne Services Financiers (FS) et PDG d'equensWorldline

Gouvernance RSE chez Worldline

Worldline dispose de structures de gouvernance et de mécanismes d'incitation dédiés pour assurer la mise en œuvre de sa stratégie de responsabilité sociétale d'entreprise (RSE) à l'échelle de toute l'entreprise.

Rôle du SERC dans Trust 2025

Le Comité de responsabilité sociétale et environnementale (SERC) est l'un des cinq comités spécialisés du Conseil d'Administration. Son rôle principal est de soutenir le travail du Conseil pour assurer une gouvernance RSE efficace de l'entreprise. Cela consiste notamment à suivre et évaluer la stratégie de Worldline en matière de responsabilité sociétale et environnementale, ainsi que les risques et opportunités auxquels l'entreprise est confrontée dans le domaine.

Le Comité est composé au maximum de cinq membres désignés par le Conseil d'Administration (parmi lesquels figure actuellement le Directeur Général, Gilles Grapinet). Lors de ses quatre réunions en 2021, le Comité a examiné plusieurs sujets importants : les pratiques de Worldline en matière d'achats responsables, les résultats d'une analyse du cycle de vie des transactions de paiement, la stratégie de la Société en matière de changement climatique et la déclaration annuelle de performance extra-financière de l'entreprise. Le Comité a joué un rôle majeur dans l'élaboration du programme Trust 2025 et a participé à une consultation sur les indicateurs clés de performance (KPI) consacrés à l'environnement et à l'économie circulaire.

Suivi RSE auprès de la Direction générale de Worldline

Le PDG, le Conseil d'Administration et ses comités, ainsi que le Comité exécutif de Worldline suivent de très près la mise en application de la stratégie RSE de l'entreprise.

La Direction de la Responsabilité Environnementale et Sociétale de Worldline est une équipe internationale composée de 13 personnes et dotée d'un réseau d'ambassadeurs dans 15 pays. Dirigée par le Directeur de la Responsabilité Sociétale d'Entreprise qui est directement rattaché au PDG, la Direction est chargée de déployer efficacement les plans d'action de Worldline à l'échelle de l'entreprise. Tous les trimestres, le Directeur rend compte des diverses actions et réalisations de Worldline en matière de RSE au PDG. Il présente également les résultats des différentes initiatives RSE, l'état d'avancement de la feuille de route et les nouveaux plans d'action au Comité exécutif et aux comités d'entreprise de Worldline.

Inciter à une excellente performance RSE

Worldline s'engage fermement à faire participer ses collaborateurs dans la performance financière et extra-financière à long terme de l'entreprise.

Nous offrons des incitations long terme (ILT), telles que des stock-options et/ou des actions de performance à nos directeurs, cadres supérieurs et principaux experts, afin de leur permettre d'aligner leur rémunération sur les résultats de Worldline et les intérêts des actionnaires. Outre une série d'indicateurs financiers, l'acquisition de certaines de ces incitations est soumise à des conditions de performance RSE.

En 2021, le Conseil d'Administration a intégré aux ILT un ensemble de nouveaux indicateurs relatifs à la politique RSE de Worldline et conformes au plan stratégique Trust 2025. Parmi ces indicateurs figurent les scores EcoVadis et CDP de Worldline, le niveau d'engagement des collaborateurs et l'accroissement de la part de femmes aux postes de direction.

De plus, 2021 a vu le lancement d'un nouveau plan d'actionnariat réservé exclusivement aux employés de Worldline. Pour plus d'informations, veuillez consulter la page 58.

Performance sur nos principaux KPI

Les tableaux ci-dessous présentent les indicateurs clés de performance (KPI) de Worldline en matière de responsabilité sociétale des entreprises en 2021, en reprenant nos quatre principaux enjeux. Tous les KPI sont présentés dans le Document d'Enregistrement Universel de Worldline pour 2021.

Enjeu 1 : Développer la confiance des clients en s'appuyant sur des solutions fiables, sécurisées, innovantes et à impact positif

| Eléments | Standards GRI | Indicateur | 2021 | 2020 | 2019 | Périmètre 2021 | |
|---|---------------|--|---------|--------|------|----------------|--------|
| | | | | | | Par employé | Par CA |
| Market intimacy | GRI102-44 | Résultats des enquêtes Tactiques mesurant la satisfaction des clients* | 8,1 | 8,2 | 8,2 | - | 100 % |
| Plateformes sécurisées et entièrement disponibles | | % des incidents traités conformément aux politiques de sécurité de Worldline | 100 % | - | - | - | 46 % |
| Plateformes sécurisées et entièrement disponibles | | % d'employés ayant reçu une formation dédiée à la sécurité | 95 % | - | - | 91 % | - |
| Protection des données | | % des évaluations de conformité relative à la protection des données effectuées sur l'ensemble des activités de traitement des données | 83,37 % | 99,7 % | 99 % | - | 48 % |
| Solutions positives et innovantes | | Nombre de familles de brevets | 43 | - | - | - | 100 % |
| Solutions positives et innovantes | | Nombre de sessions sur l'innovation assurées par Worldline pour ses clients* | 35 | 51 | 14 | - | 100 % |
| Innovation durable | | Chiffre d'affaires éligible au règlement de l'EU Green Taxonomy | 77 % | - | - | - | 100 % |

* Audité par un organisme tiers indépendant

Enjeu 2 : Etre un employeur responsable

| Eléments | Standards GRI | Indicateur | 2021 | 2020 | 2019 | Périmètre 2021 | |
|---|---------------|---|---------|--------|--------|----------------|--------|
| | | | | | | Par employé | Par CA |
| Formation et développement du personnel | GRI 404-1 | % d'employés ayant un Plan de Développement Individuel* | 24,71 % | - | - | 74 % | - |
| Formation et développement du personnel | GRI 404-1 | % d'employés ayant eu deux entretiens individuels de performance dans l'année | 83,97 % | - | - | 89 % | - |
| Attraction et retention des talents | | % de postes pourvus par des candidats internes et par la promotion interne | 63 % | - | - | 82 % | - |
| Attraction et retention des talents | | Attrition volontaire | 9,7 % | - | - | 100 % | - |
| Diversité et inclusion | | % de femmes au sein du Comité exécutif et des comités du Business Management | 18 % | - | - | 100 % | - |
| Diversité et inclusion | GRI 405-1 | % de femmes dans l'entreprise* | 34 % | 32,7 % | 31,5 % | 100 % | - |

* Audité par un organisme tiers indépendant

Enjeu 3 : Garantir l'éthique des affaires, y compris les droits humains et mettre en place des pratiques d'achat responsable dans sa chaîne de valeur

| Eléments | Standards GRI | Indicateur | 2021 | 2020 | 2019 | Périmètre 2021 | |
|---|---------------|--|--------|------|-------|----------------|--------|
| | | | | | | Par employé | Par CA |
| Conformité aux lois et réglementations et droits humains | GRI 419-1 | Valeur monétaire des pénalités significatives pour non-respect des lois et des règlements (<100K)* | 0 | 0 | 0 | - | 100 % |
| Conformité aux lois et réglementations et droits humains | GRI 205-2 | % de collaborateurs formés au Code d'éthique – formation en ligne* | 94,7 % | 96 % | 95 % | 91 % | - |
| Achat responsable et due diligence au sein de la chaîne de valeur | GRI 205-2 | % de la direction et des fonctions exposées formées à la lutte contre la corruption - formation en ligne | 88 % | - | - | 91 % | - |
| Achat responsable et due diligence au sein de la chaîne de valeur | | % de fournisseurs stratégiques évalués par EcoVadis* | 74 % | 35 % | 100 % | - | 100 % |

* Audité par un organisme tiers indépendant

Enjeu 4: réduire l’empreinte environnemental

| Eléments | Standards GRI | Indicateur | 2021 | 2020 | 2019 | Périmètre 2021 | |
|-----------------------|---------------|--|-------|-------|--------|----------------|------------|
| | | | | | | Par employé | Par revenu |
| Changement climatique | | % d’électricité renouvelable dans les centres de données et les bureaux* | 91 % | 92 % | 90 % | 100 % | - |
| Changement climatique | GRI305-4 | Émissions de CO ₂ par million d’euros de chiffre d’affaires (tonnes éqCO ₂ /M €) scope 1, 2 et 3a* | 2,8 | 3,9 | 4,9 | - | 96 % |
| Changement climatique | GRI305-4 | Émissions de CO ₂ par collaborateur (tonnes éqCO ₂ /collaborateur) scopes 1, 2 et 3a* | 0,6 | 0,7 | 1,0 | 93 % | - |
| Changement climatique | GRI305-4 | Emissions totales de CO ₂ (tonnes éqCO ₂) scopes 1, 2 et 3a* | 9,846 | 8,262 | 11,461 | 95 % | - |
| Changement climatique | | Nombre de sites certifiés ISO 14001 | 20 | 15 | 11 | 100 % | - |

* Audité par un organisme tiers indépendant

% des évaluations de conformité relative à la protection des données effectuées sur l’ensemble des activités de traitement des données :

Inclusion des activités de traitement et de toutes les entités Worldline au sein de l’Espace économique européen et du Royaume-Uni. Exclusion des activités de traitement relatives aux anciennes entités d’Ingenico pour la période antérieure à la fusion (avant 11/2020), car les sociétés du groupe Ingenico n’ont pas établi leurs inventaires (registres des activités de traitement) avec une évaluation CADP de Worldline. Les structures ou figures juridiques suivantes sont considérées comme non pertinentes et donc exclues : joint-ventures (Payone), succursales et bureaux.

Résultats des enquêtes Tactiques mesurant la satisfaction des clients :

Payone est exclu du périmètre.

% de collaborateurs formés au Code d’éthique – formation en ligne :

Payone est exclu du périmètre.

% de la direction et des fonctions exposées formées à la lutte contre la corruption - formation en ligne :

Payone est exclu du périmètre.

% de postes pourvus par des candidats internes et par la promotion interne :

les collaborateurs du périmètre ex-Ingenico sont exclus du périmètre.

% d’employés ayant un Plan de Développement Individuel :

Worldline Allemagne (mais incluant les anciens employés de SPS en Allemagne), Equens Worldline Allemagne, Worldline Autriche, Ingenico Allemagne et Landi sont exclus du périmètre.

% d’employés ayant eu deux entretiens individuels de performance dans l’année :

Worldline Allemagne (mais incluant les anciens employés de SPS en Allemagne), Equens Worldline Allemagne, Worldline Autriche, Ingenico Allemagne et Landi sont exclus du périmètre.

% des incidents traités conformément aux politiques sécurité de Worldline :

pour 2021, les incidents de sécurité de SPS, ex-Ingenico, Equens Worldline Netherlands et Equens Worldline Italy ne sont pas inclus dans le périmètre.

% de fournisseurs stratégiques évalués par EcoVadis :

la valeur pour 2019 a été recalculée afin de refléter l’organisation actuelle et d’exclure les anciens fournisseurs d’Atos.

% d’employés ayant reçu une formation dédiée à la sécurité :

Payone est exclu du périmètre.

Chiffre d’affaires à impact positif basé sur la taxonomie européenne :

le chiffre d’affaires éligible s’élève à 2 832 millions d’euros. Les principales activités de Worldline sont liées à l’activité 8.1 Traitement des données, hébergement et activités connexes. Une revue de cohérence a été effectuée par les commissaires aux comptes.

% de femmes au sein du comité exécutif et des comités du Business Management :

le comité du Business Management se réfère aux directeurs des lignes de services et à leurs N-1.

% d’énergie renouvelable dans les centres de données et les bureaux :

- Bureaux de plus de 15 employés gérés par Worldline et des tiers
- Les *data centres* d’une surface supérieure à 50 m², gérés par Worldline et des tiers.

Concernant les *data centres* hors *data centres* de moins de 50 m², la surface couvre 81 % de la surface d’Ingenico Legacy et 97 % de la surface d’Ingenico et Worldline.

Les pays/entités suivants sont exclus du périmètre car les données ne sont pas suffisamment fiables :

- Worldline : Hong-Kong
- Ingenico : Ingenico E-commerce (UK), Ingenico Digital Commerce (US)

Émissions totales de CO₂ (tonnes éqCO₂) scopes 1, 2 et 3a :

Sont inclus dans le périmètre :

- Tous les bureaux de plus de 15 employés
- Tous les *data centres* de plus de 50 m²

Les pays et entités suivants sont exclus :

- Scope 1 :
 - Consommation d’énergie des bureaux et centres de données : Worldline Hong-Kong, Worldline USA, Ingenico E-commerce aux Etats-Unis et Ingenico Digital Commerce au Royaume-Uni.
 - Voiture de société : Worldline Hong-Kong, Worldline Pays-Bas, Worldline Singapour, Ingenico Autriche, Ingenico Argentine, Ingenico Danemark, Ingenico Finlande, Ingenico Inde, Ingenico Italie, Ingenico Norvège, Ingenico Roumanie, Ingenico Espagne, E-commerce aux États-Unis et Ingenico Digital Commerce au Royaume-Uni.
- Scope 2 : Worldline Hong-Kong, Worldline USA, Ingenico E-commerce aux Etats-Unis et Ingenico Digital Commerce au Royaume-Uni.
- Scope 3 :
 - Voiture particulière : Worldline China, Worldline Hong-Kong, Worldline Pays-Bas, Worldline Singapour, Ingenico Autriche, Ingenico Argentine, Ingenico Danemark, Ingenico Finlande, Ingenico Inde, Ingenico Italie, Ingenico Norvège, Ingenico Roumanie, E-commerce aux Etats-Unis et Ingenico Digital Commerce au Royaume-Uni ;
 - Voyages aériens : Worldline Hong Kong, Worldline Lituanie, Worldline Pologne, Worldline Singapour, Ingenico Autriche, Ingenico Argentine, Ingenico Chine (Landi inclus), Ingenico Danemark, Ingenico Finlande, Ingenico Inde, Ingenico Nouvelle-Zélande, Ingenico Norvège, Ingenico Roumanie, Ingenico Suède, Ingenico Suisse, Ingenico Turquie, E-commerce aux Etats-Unis et Ingenico Digital Commerce au Royaume-Uni ;
 - Voyages en train : Worldline China, Worldline Hong Kong, Worldline Pays-Bas, Worldline Pologne, Worldline Singapour, Worldline Suède, Ingenico Autriche, Ingenico Argentine, Ingenico Danemark, Ingenico Finlande, Ingenico Inde, Ingenico Italie, Ingenico Norvège, Ingenico Roumanie, E-commerce aux Etats-Unis et Ingenico Digital Commerce au Royaume-Uni ;
 - Voyages en taxi : Worldline Hong Kong, Worldline Pays-Bas, Worldline Pologne, Worldline Singapour, Worldline Suède, Ingenico Autriche, Ingenico Argentine, Ingenico Danemark, Ingenico Finlande, Ingenico Inde, Ingenico Italie, Ingenico Norvège, Ingenico Roumanie, E-commerce aux Etats-Unis et Ingenico Digital Commerce au Royaume-Uni.

Lettre de certification

A l'attention de la Direction Générale,

A la suite de la demande qui nous a été faite et en notre qualité de Commissaire aux comptes de la société Worldline SA (ci-après "entité"), nous avons effectué un examen visant à nous permettre d'exprimer une assurance modérée portant sur une sélection d'informations sociales, environnementales et sociétales présentées dans le rapport intégré (ci-après les "Informations") établi au titre de l'exercice clos le 31 décembre 2021.

Conclusion

Sur la base des procédures que nous avons mises en œuvre, telles que décrites dans la partie "Nature et étendue des travaux", et des éléments que nous avons collectés, nous n'avons pas relevé d'anomalie significative de nature à remettre en cause le fait que les Informations ont été établies, dans tous leurs aspects significatifs, conformément aux procédures utilisées par l'entité (ci-après le "Référentiel").

Commentaires

Sans remettre en cause la conclusion exprimée ci-dessus, nous portons à votre attention les éléments suivants :

- Comme indiqué dans la section "Worldline : en bref" du rapport intégré 2021, les activités Terminaux, Solutions et Services (TSS), présentées dans les états financiers en activités non poursuivies en raison du processus de cession en cours de ces activités au 31 décembre 2021, sont exclues du périmètre de reporting ;
- Comme indiqué dans les tableaux des indicateurs clés de performance présentés dans la section "Performance sur nos principaux KPI" du rapport intégré, le périmètre de reporting exclut certaines entités du groupe pour les indicateurs suivants : nombre moyen d'heures de formation par employé et par an, pourcentage d'employés ayant un Plan Individuel de Développement, pourcentage de salariés formés au Code d'éthique – e learning, émissions de CO₂ (scope 1, 2 et 3A) par employé, le pourcentage de couverture sur ces indicateurs étant supérieur à 80%.

Préparation des Informations

L'absence de cadre de référence généralement accepté et communément utilisé ou de pratiques établies sur lesquels s'appuyer pour évaluer et mesurer les Informations permet d'utiliser des techniques de mesure différentes, mais acceptables, pouvant affecter la comparabilité entre les entités et dans le temps.

Par conséquent, les Informations doivent être lues et comprises en se référant au Référentiel disponible sur demande au siège de l'entité auprès de la Direction de la Responsabilité Environnementale et Sociétale Groupe.

Limites inhérentes à la préparation des Informations

Les Informations peuvent être sujettes à une incertitude inhérente à l'état des connaissances scientifiques ou économiques et à la qualité des données externes utilisées. Certaines informations sont sensibles aux choix méthodologiques, hypothèses et/ou estimations retenues pour leur établissement.

Responsabilité de l'entité

Il appartient à l'entité :

- de sélectionner ou d'établir des critères et procédures appropriés pour élaborer le Référentiel ;
- d'établir les Informations conformément au Référentiel ;
- de mettre en place le contrôle interne qu'elle estime nécessaire à l'établissement des Informations ne comportant pas d'anomalies significatives, que celles-ci proviennent de fraudes ou résultent d'erreurs.

Responsabilité du Commissaire aux comptes

La conclusion formulée dans le présent rapport porte sur les seules Informations et non sur l'ensemble du Rapport Intégré.

Il nous appartient, sur la base de nos travaux :

- d'exprimer une conclusion d'assurance modérée sur le fait que les Informations ont été établies conformément au Référentiel et ne comportent pas d'anomalies significatives, que celles-ci proviennent de fraudes ou résultent d'erreurs ;

- de formuler une conclusion indépendante, fondée sur les éléments probants que nous avons obtenus ; et
- de partager notre conclusion avec le management de l'entité.

Comme il nous appartient de formuler une conclusion indépendante sur les Informations telles que préparées par l'entité, nous ne sommes pas autorisés à être impliqués dans la préparation desdites Informations, car cela pourrait compromettre notre indépendance.

Dispositions réglementaires et doctrine professionnelle applicable

Nos travaux décrits ci-après ont été effectués conformément à la doctrine professionnelle de la Compagnie nationale des commissaires aux comptes et à la norme internationale ISAE 3000 (révisée) "Assurance Engagements other than Audits and Reviews of Historical Financial Information" de l'IAASB (International Auditing and Assurance Standards Board).

Indépendance et contrôle qualité

Notre indépendance est définie par les dispositions prévues à l'article L. 822-11 du code de commerce et le code de déontologie de la profession de commissaire aux comptes. 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 textes légaux et réglementaires applicables, des règles déontologiques et de la doctrine professionnelle de la Compagnie nationale des commissaires aux comptes relative à cette intervention.

Nature et étendue des travaux

Nous avons planifié et effectué nos travaux afin de nous permettre de formuler une conclusion d'assurance modérée sur les Informations.

La nature, le calendrier et l'étendue des procédures mises en œuvre sur ces informations dépendent de notre jugement professionnel, y compris l'évaluation des risques d'anomalies significatives, que celles-ci résultent de fraudes ou d'erreurs.

Nous avons :

- apprécié le caractère approprié du Référentiel au regard de sa pertinence, son exhaustivité, sa fiabilité, sa neutralité et son caractère compréhensible et leur fiabilité, en prenant en considération, le cas échéant, les bonnes pratiques du secteur ;
- vérifié la mise en place d'un processus de collecte, de compilation, de traitement et de contrôle visant à l'exhaustivité et à la cohérence des Informations ;
- mené des entretiens auprès des directions concernées au siège de l'entité et auprès d'une sélection d'entités contributrices afin d'analyser le déploiement et l'application du Référentiel.
- mis en œuvre des procédures analytiques consistant à vérifier les calculs effectués et la correcte consolidation des données collectées et la cohérence de leurs évolutions ;
- consulté les sources documentaires et mené des entretiens pour corroborer les informations qualitatives sélectionnées (organisation, politiques, actions) ;
- mené des tests de détail sur la base de sondages, réalisés au niveau d'une sélection d'entités représentatives² que nous avons sélectionnées, consistant à vérifier la correcte application des définitions et procédures et à rapprocher les données des pièces justificatives. L'échantillon ainsi sélectionné couvre entre 13% et 100 % des données consolidées relatives aux Informations.

Nous estimons que les éléments que nous avons obtenus sont suffisants et appropriés pour fonder notre opinion. Les procédures mises en œuvre dans le cadre d'une assurance modérée sont moins étendues que celles requises pour une assurance raisonnable effectuée selon la doctrine professionnelle de la Compagnie nationale des commissaires aux comptes ; une assurance de niveau supérieur aurait nécessité des travaux de vérification plus étendus.

Paris-La Défense, le 8 juin 2022
L'un des Commissaires aux comptes
Deloitte & Associés

Véronique Laurent
Associée, Audit

1 **Informations quantitatives sélectionnées :** Résultat des enquêtes Tactiques mesurant la satisfaction des clients, Taux net de recommandation, Valeur monétaire des pénalités significatives pour non-respect des lois et des règlements, Nombre de sessions sur l'innovation assurées par Worldline pour ses clients, Nombre moyen d'heures de formation par employé par an, Pourcentage d'employés ayant un Plan Individuel de Développement, Trust Index de Worldline établi par l'Institut Great Place to Work, Pourcentage de femmes au sein de la population globale de Worldline et au sein de la population managériale, Pourcentage de salariés formés au Code d'éthique – e learning, Proportion des dépenses consenties à des fournisseurs locaux, Pourcentage de fournisseurs stratégiques évalués par EcoVadis, Pourcentage des dépenses totales évaluées par EcoVadis parmi les dépenses fournisseurs stratégiques, Emissions totales de CO₂ (scope 1, 2 et 3A), Emissions de CO₂ (scope 1, 2 et 3A) par unité de chiffre d'affaires (tCO₂e/million d'euros), Emissions de CO₂ (scope 1, 2 et 3A) par employé (t CO₂e/employé), Pourcentage d'employés en situation de handicap, Score de qualité – disponibilité du service et temps de réponse des contrats, Score de qualité – Disponibilité du service et temps de réponse des plateformes, Pourcentage de demandes ayant reçu une réponse à temps et conformément à la politique de protection des données de Worldline, Pourcentage des sites certifiés ISO 27001 dans le respect de la politique de sécurité de Worldline, Chiffre d'affaires total "Sustainable offering" en millions d'euros, Taux de satisfaction globale des collaborateurs mesurée par le Trust Index de l'enquête Great place to Work, Pourcentage des fournisseurs évalués par EcoVadis avec un score inférieur à 45 qui sont encouragés par Worldline à avoir un plan d'action pour remédier aux difficultés identifiées, Pourcentage d'alertes examinées ayant un plan d'action défini dans les deux mois, Réduction des émissions de CO₂ (Scope 1 & 2), Pourcentage des émissions de CO₂ compensées (Scope 1, 2 & 3A), Volume des dons collectés

Informations qualitatives sélectionnées : Avoir un impact possible dans nos communautés locales, Aider les communautés locales par le biais d'initiatives sociales, L'éco-responsabilité dans les services de paiement (Nos défis environnementaux, un leader des technologies faibles en carbone, Nos priorités en terme d'environnement, Passer aux voitures électriques, Marcher pour un monde meilleur, Perfectionner l'éco-conception grâce à des études de cycle de vie, Collaborer sur des services numériques responsables), Bien-être et engagement (Donner la priorité au bien-être et à l'inclusion, Objectif ONE Culture)

2 Ingenico Allemagne, Ingenico Etats-Unis, Ingenico Royaume-Uni, Worldline Pays-Bas, Worldline Italie

Informations aux actionnaires

Informations sur le titre

| | |
|----------------------------|---|
| Nombre de titres | 280 484 817 (au 31 décembre 2021) |
| Classification sectorielle | Technologie de l'information |
| Indice principal | CAC 40 |
| Autres indices | SBF 120, CAC Industrials, CAC Sup. Services, CAC All Shares |
| Marché | Euronext Paris Segment A |
| Place de cotation | Euronext Paris (France) |
| Code | WLN (Euronext) |
| Code ISIN | FR0011981968 |
| Éligibilité PEA/SRD | Oui/oui |

Les principaux codes sont

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

Structure de l'actionariat

| Au 31 décembre 2021 | Nombre d'actions | % du capital | % des droits de vote |
|---|--------------------|-----------------|----------------------|
| SIX Group AG | 29 853 529 | 10,6 % | 18,8 % |
| Bpifrance | 12 477 070 | 4,4 % | 3,9 % |
| Employés | 1 594 548 | 0,6 % | 0,6 % |
| Conseil d'Administration et mandataires sociaux | 344 977 | 0,1 % | 0,2 % |
| Worldline SA | 326 517 | 0,1 % | 0,1 % |
| Flottant | 235 888 176 | 84,1 % | 76,4 % |
| Total | 280 484 817 | 100,00 % | 100,00 % |

Politique de dividende

Le Groupe a pour objectif de distribuer des dividendes annuels pour un montant représentant environ 25 % de son résultat net consolidé, dans la mesure où cela est compatible avec la mise en œuvre de la stratégie de croissance externe du Groupe. Conformément à cette stratégie, aucun dividende n'a été versé en 2019, 2020 et 2021. Lors de sa réunion du 21 février 2022 et compte tenu de la priorité stratégique donnée en 2022 par le Groupe à la poursuite de son développement qui oblige Worldline à préserver une marge de manœuvre financière, 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 2021.

Performance de l'action Worldline









Le cours de l'action Worldline a terminé l'année à 49,01 €, soit avec une baisse de 38 %. La capitalisation boursière de Worldline a atteint 13 747 millions d'euros à la fin de 2021.

Un rapport aligné aux normes les plus élevées

Ce rapport a été préparé conformément aux normes GRI : option complète. Worldline est membre de la communauté de la Global Reporting Initiative et soutient la mission de la GRI de permettre aux décideurs du monde entier, à travers les normes de reporting de durabilité GRI et son réseau multipartite, d'agir pour une économie et un monde plus durables. Un index du contenu GRI est disponible sur le site web de Worldline (dans la section des rapports annuels) pour présenter clairement toutes les références GRI pour tous les contenus divulgués dans les rapports. Ce tableau correspond également aux Objectifs de Développement Durable des Nations Unies. En tant que membre de la communauté du Pacte mondial des Nations Unies, Worldline publie également son rapport *Communication On Progress* sur une base annuelle.

Vous trouverez plus d'informations sur le tableau d'index de contenu qui établit une approche cohérente entre les initiatives de Worldline, notre contribution aux ODD et les normes GRI.

Exemples de contributions internes de Worldline aux ODD de l'ONU grâce à ses solutions durables

| | |
|--|--|
|  <p>Bonne santé et bien-être</p> <ul style="list-style-type: none"> Flexibilité au travail Prestation de soins de santé Support psychologique durant la pandémie Initiatives sociales |  <p>Changements climatiques</p> <ul style="list-style-type: none"> Stratégie en matière de changement climatique Programme de réduction des émissions de carbone Politique et objectifs environnementaux |
|  <p>Éducation de qualité</p> <ul style="list-style-type: none"> Plan de formation pour les employés Learning@Worldline Communauté d'experts Initiatives sociales |  <p>Paix, justice et institutions efficaces</p> <ul style="list-style-type: none"> Code d'éthique Politique en matière de protection des données Politique des droits humains Politique de lutte contre le blanchiment d'argent Déclaration sur l'esclavage moderne Ethique dans la chaîne d'approvisionnement |
|  <p>Égalité entre les sexes</p> <ul style="list-style-type: none"> Programme de parité hommes-femmes Stratégie Diversité et Inclusion |  <p>Travail décent et croissance économique</p> <ul style="list-style-type: none"> Rémunération juste Déclaration sur l'esclavage moderne Consultation du conseil de travail |
|  <p>Consommation et production responsables</p> <ul style="list-style-type: none"> Chaîne d'approvisionnement durable Évaluation des fournisseurs Gestion des déchets Stratégie de la réduction des émissions de carbone |  <p>Énergie propre et d'un coût abordable</p> <ul style="list-style-type: none"> Développement d'énergies propres |

Exemples de contributions externes de Worldline aux ODD des Nations Unies grâce à ses solutions durables



Villes et communautés durables

En garantissant l'accès à des services de paiement basiques, innovants, sécurisés et abordables, les offres de Worldline favorisent la satisfaction des parties prenantes. De plus, en aidant les acteurs du secteur des transports à relever leurs défis grâce à des solutions à déploiement rapide, comme *Rail Operations*, *e-ticketing*, *Open Payment* et *OP2GO*, Worldline contribue à développer des transports de qualité, fiables et durables pour tous.



Travail décent et croissance économique

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 créer de la valeur économique pour les clients, grâce à une commercialisation plus rapide et une réduction des coûts.



Paix, justice et institutions efficaces

L'objectif central de l'activité de Worldline est de fournir des solutions hautement sécurisées et traçables. Les solutions *Fraud Risk Management*, *E-banking* et *Acquiring Processing* de Worldline permettent de réduire la fraude et les risques de corruption, et de se prémunir contre les cyberattaques, pour contribuer à la pérennité des institutions.



Consommation et production responsables

Fortes d'une expertise reconnue, les solutions numériques et cloud sécurisées de Worldline permettent de tirer le meilleur parti de la dématérialisation et agissent comme un levier puissant pour réduire l'utilisation du papier et minimiser les déplacements.



Industrie, innovation et infrastructure

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.

À propos de ce rapport

Cette quatrième édition du rapport intégré de Worldline vise à offrir à toutes nos parties prenantes un aperçu global des performances et engagements financiers et extra-financiers de notre entreprise en 2021. Le rapport met en évidence notre raison d'être – renforcer la confiance et la sécurité au sein de nos sociétés – et la façon dont notre feuille de route stratégique, la création de valeur et la gouvernance nous permettent de réaliser notre vision.

Il s'appuie sur les données du Document d'Enregistrement Universel 2021. Worldline s'engage à adopter une approche de reporting intégrée, inspirée du cadre de référence de l'*International Integrated Reporting Council* (IIRC). Ce rapport a été préparé conformément aux GRI Sustainability Reporting Standards : Option de conformité étendue. Il présente la contribution de Worldline aux Objectifs de Développement Durable (ODD) des Nations Unies et a été revu par le commissaire aux comptes Deloitte & Associés. Il couvre l'année fiscale 2021 (du 1er janvier 2021 au 31 décembre 2021) et consolide toutes les entités du Groupe Worldline. Il est disponible en français et en anglais à partir de juin 2022.

Rapports Worldline 2021



worldline.com/rapports2021

Remerciements

La réalisation de ce rapport a été pilotée par le département RSE et rendue possible grâce aux contributions des différentes parties prenantes.

Crédit photo : Frédéric Boyadjian, Getty Images.

À propos de Worldline







Worldline [Euronext : WLN] est un leader mondial des paiements et le partenaire technologique de choix des commerçants, des banques et des acquéreurs. Avec 20 000 collaborateurs dans plus de 50 pays, Worldline fournit à ses clients des solutions durables, fiables et innovantes qui contribuent à leur croissance. Worldline propose des solutions d'acquisition commerçant en magasin et en ligne, le traitement hautement sécurisé des transactions de paiement ainsi que de nombreux services numériques. Le chiffre d'affaires proforma 2021 de Worldline s'est élevé à près de 4 milliards d'euros.

worldline.com

La raison d'être de Worldline est de concevoir et exploiter des services de paiement et de transactions numériques pour contribuer à une croissance économique durable et renforcer la confiance et la sécurité dans nos sociétés. Worldline les rend respectueux de l'environnement, accessibles au plus grand nombre, tout en accompagnant les transformations sociétales.



Pour plus d'informations
infoWL@worldline.com

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



Worldline est une marque déposée
de Worldline SA. Juin 2022
© 2022 Worldline.