



TRUST 2020

Rapport de Responsabilité Sociale d'Entreprise 2015



Après avoir défini les priorités et les principaux enjeux de la démarche RSE de Worldline, nous avons décidé de labelliser notre initiative en créant le logo « RSE par Worldline ». Cela contribue à renforcer notre engagement en matière de RSE en lui donnant davantage de visibilité tant en interne qu'en externe. Ce label est utilisé pour toute communication relative à notre démarche RSE.

SOMMAIRE

RSE VISION & MATÉRIALITÉ

4 ENJEUX CLÉS



- 02 Message de Thierry Breton
- 03 Parlons RSE avec Gilles Grapinet
- 06 Présentation institutionnelle de Worldline
- 07 Faits marquants 2015
- 08 Principales tendances du marché et opportunités de demain
- 09 Intégrer le développement durable aux activités de l'entreprise

RSE Vision & Matérialité

- 10 Les engagements 2020 de Worldline en matière de RSE
- 11 L'ambition 2020 de Worldline en matière de RSE
- 12 Maintenir un dialogue permanent et constructif avec les parties prenantes
- 14 Matrice de matérialité
- 15 Les 4 principaux enjeux
- 16 Principaux ICP

4 Enjeux Clés

- 18 Business
- 28 Collaborateurs
- 36 Chaîne de valeur
- 42 Environnement

Performance

- 49 Index de Contenu GRI G4
- 59 Lettre de certification du commissaire aux comptes
- 60 En savoir plus

MESSAGE

de Thierry Breton

Président-Directeur Général d'Atos,
Président de Worldline

Un an après son introduction en bourse, Worldline s'est pleinement mobilisé pour définir sa démarche de Responsabilité Sociale d'Entreprise (RSE), sur la base de ses spécificités business et de ses priorités. Fort de l'expérience acquise en tant que société du Groupe Atos, Worldline a su définir et construire une approche structurée et solide qui reflète une conviction commune aux deux entreprises : la responsabilité sociale d'entreprise doit être étroitement imbriquée aux activités de l'entreprise car, par définition, améliorer la performance RSE contribue à améliorer la performance globale de l'entreprise.

En 2015, Worldline a déjà été récompensé de ses efforts en matière de RSE. Le système de notation indépendante EcoVadis, qui évalue depuis plusieurs années déjà la durabilité de la chaîne d'approvisionnement du Groupe Atos, a décerné à Worldline un solide niveau « argent » suite à sa première évaluation. De plus, Worldline a obtenu la certification ISO 14001 pour ses data-centers et ses principaux sites, confirmant ainsi l'engagement fort de l'entreprise en matière de performance environnementale.

La Direction de Worldline s'est engagée en 2015 à continuer à aller de l'avant, au-delà du travail fondamental de définition d'une feuille de route ambitieuse pour améliorer la performance RSE. A travers son ambition RSE 2020, Worldline a défini des objectifs spécifiques et mesurables à atteindre sur ses enjeux identifiés comme étant prioritaires. Cette action contribue à renforcer encore davantage l'engagement de Worldline dans sa démarche RSE et à véhiculer la transformation dans tous les départements de l'entreprise.

Pour l'année à venir, j'ai toute confiance dans la Direction de Worldline pour continuer à progresser en mobilisant ses équipes dans l'aventure RSE et pour poursuivre ses efforts visant à améliorer encore sa performance économique et sociale au service durable de toutes ses parties prenantes. C'est un engagement de grande ampleur que je salue et qui, j'en suis convaincu, est nécessaire et à la hauteur de ce qui est attendu d'un leader comme Worldline.

L'ENGAGEMENT DE
GRANDE AMPLEUR DE
WORLDLINE EST À LA
HAUTEUR DE CE QUI EST
ATTENDU D'UN LEADER

[G4-DMA-Performance économique]
[G4-1][G4-2][G4-35][G4-36][G4-40]
[G4-42]

PARLONS RSE

avec Gilles Grapinet

Directeur Général de Worldline,
Directeur Général Adjoint d'Atos, Fonctions Globales



Quelle est aujourd'hui l'importance, pour les entreprises, de s'engager en faveur de la RSE ?

Il semble de plus en plus évident que la RSE est la bonne façon de gérer une entreprise dans sa globalité. Si l'on regarde les questions abordées dans les différentes initiatives RSE, on constate qu'elles contribuent toutes au développement d'activités profitables et durables pour les clients, les collaborateurs et les actionnaires. Elles sont toutes intégrées aux actions que les managers doivent prendre pour veiller aux actifs qui leur sont confiés. Elles concernent notamment les collaborateurs que nous voulons faire évoluer, les clients que nous souhaitons fidéliser et, bien sûr, les thèmes majeurs du développement durable, à savoir les économies d'énergie, la lutte contre le gaspillage et la réduction de notre empreinte environnementale. Elles vont toutes dans la même direction : être une entreprise créatrice de valeur dans la durée. Pour moi, la RSE est simplement une autre façon de dire : « Dirigez vos activités de manière responsable et pérenne ».

Quel sont les liens entre l'approche RSE de Worldline et ses activités ?

Pour nous, c'est une seule et même chose. Il y a un lien naturel entre la vocation long terme de la RSE, l'identité de notre entreprise et les services que nous fournissons. Nous traitons un très grand nombre de transactions électroniques dans le cadre de missions essentielles pour nos clients. C'est pourquoi nous sommes attentifs aux sujets clés qui structurent notre politique RSE. Prenons l'exemple de nos plateformes dont la robustesse, la capacité à résister dans le temps et l'extrême fiabilité nous permettent de garantir nos services sur du long terme. C'est exactement ce que les clients attendent de nous lorsqu'ils



signent un contrat avec nous pour cinq à dix ans. Ceux-ci comptent sur la pérennité de nos services, c'est la raison pour laquelle le critère long terme est pris en considération dans nos plans de développement.

Vous dites que la RSE est devenue une condition nécessaire pour exercer vos activités, qu'est-ce que cela signifie ?

Les normes, les règles et les protocoles qui s'appliquent à nos opérations nous permettent de garantir un niveau de cohérence et de prévisibilité dans ce que nous faisons. Ces règles sont considérées comme incontournables par nos clients. Une société qui n'a pas les certifications nécessaires est écartée de la compétition. Cela est vrai même si ce sont des attentes du marché et non seulement des exigences réglementaires. Si une attente devient un standard sur un marché et que vous n'êtes pas en mesure d'y répondre, vous êtes exclus de ce marché. >>





ÊTRE UNE
ENTREPRISE
DURABLE, C'EST
FAIRE LA PROMESSE
AUJOURD'HUI
D'ÊTRE ENCORE
LÀ DEMAIN

Comment la RSE a-t-elle évolué dans le temps ?

La RSE a fait du chemin depuis ses débuts, où elle était une activité facultative qui consistait avant tout à mettre en avant ses politiques environnementales. La RSE a bien évolué en donnant un vrai sens à l'écologie entrepreneuriale : le développement durable. Être une entreprise durable, c'est faire la promesse aujourd'hui d'être encore là demain et en bonne santé sur tous les plans. C'est finalement tout l'enjeu d'une politique écologique : garantir que notre façon de vivre sur cette planète est durable.

La façon dont la RSE a pris forme dans les entreprises est remarquable. Nous avons commencé par prêter attention à l'empreinte carbone et aux déchets et aujourd'hui la RSE s'étend à tous les aspects de l'entreprise afin de répondre à la question : notre modèle économique est-il durable ? C'est la question la plus importante que tout manager doit se poser. Nous pouvons toujours sacrifier le long terme au profit du court terme mais on s'aperçoit très vite que ce n'est pas un modèle économique durable. Vous ne servez pas les intérêts de vos actionnaires ou de vos autres parties prenantes qui comptent sur votre pérennité. Lorsque de nouveaux collaborateurs rejoignent votre entreprise, ils s'attendent à ce qu'elle soit durable. Lorsque vous signez un contrat à long terme avec vos clients, ils s'attendent à ce que votre entreprise soit durable. La majorité de vos actionnaires espèrent également construire des relations long terme avec vous. A mon sens et au vu de l'ampleur de son évolution et de ce qu'elle englobe aujourd'hui, la RSE est de plus en plus simplement synonyme de l'art de bien diriger.

Comment responsabilisez-vous vos collaborateurs pour qu'ils participent activement à l'aventure RSE de Worldline ?

C'est un domaine dans lequel nous souhaitons continuer de progresser. Nous avons d'abord axé la politique de rémunération de nos dirigeants sur deux critères : l'un est lié à la performance financière à court terme sur les deux années précédentes et l'autre aux classements que nous obtenons en termes de développement durable. Cela a contribué à ce que la RSE soit ancrée comme une priorité dans l'esprit de nos décisionnaires, ce qui se traduit naturellement répercuté dans leurs unités opérationnelles.

Nous voulons maintenant passer à l'étape suivante. Nous intégrons de nouvelles équipes au sein de Worldline, au fil de nos acquisitions, et nous ne voulons pas diluer notre culture de la RSE. Nous lançons actuellement une campagne de communication interne importante pour nous assurer que les collaborateurs comprennent parfaitement notre vision de la RSE, la façon dont nous la mettons en œuvre et comment ils peuvent y contribuer tant dans le cadre d'initiatives globales que dans leur propre champ de responsabilité. Si nous prenons l'exemple des Achats, nous voulons que nos équipes comprennent le rôle essentiel qu'elles jouent en maintenant des relations long terme avec un réseau de partenaires fidèles et loyaux qui pourront continuer à se développer avec Worldline s'ils agissent conformément à nos attentes.

ÊTRE PERFORMANT EN MATIÈRE DE RSE, C'EST S'ASSURER QUE LES COLLABORATEURS AIENT CONSCIENCE QU'ILS ONT TOUS UN RÔLE À JOUER DANS CE DOMAINE. IL S'AGIT AUSSI DE COMMUNIQUER SUR LA RSE EN TANT QUE POLITIQUE D'ENTREPRISE ET D'ÊTRE SÛR QUE LES COLLABORATEURS COMPRENNENT QUE LA RSE C'EST GÉRER SES ACTIVITÉS DE MANIÈRE RESPONSABLE ET QU'ILS Y CONTRIBUENT

Comment avez-vous défini vos ambitions RSE pour 2020 ?

Les cinq objectifs que nous avons identifiés sont fondamentaux pour notre entreprise. Premièrement, continuer à renforcer la confiance de nos clients reflète notre modèle économique qui repose sur une promesse de disponibilité à 100 %, ce qui signifie : « aucune interruption de service ».

Deuxièmement, ce que les clients attendent c'est aussi de la création de valeur et notre capacité à anticiper la prochaine vague d'innovations pour pouvoir eux-mêmes créer de la valeur. Nous renforcerons nos efforts d'innovation dans les années à venir grâce à nos équipes R&D, en interagissant avec nos clients pour comprendre leurs besoins et en accordant une grande attention aux nouvelles tendances du marché pour pouvoir orienter notre R&D dans la bonne direction.

Troisièmement, comme nos collaborateurs sont clés pour notre succès, nous voulons que nos 8 400 futurs collaborateurs nous considèrent comme un employeur responsable. Nous voulons que des hommes et des femmes ambitieux rejoignent Worldline. Cela ne signifie pas seulement être un bon employeur mais bien un employeur de choix. Notre marque doit rayonner en tant qu'employeur. Si votre CV indique que vous avez travaillé pour Worldline, il faut que ce soit un réel atout et que cela prouve que vous avez travaillé pour l'une des meilleures entreprises de ce secteur. Cela ne peut être vrai que si nous sommes un employeur responsable.

Quatrièmement, l'éthique des affaires est indispensable dans les activités très réglementées de l'industrie du paiement. Nous avons une tolérance zéro pour les comportements non éthiques. Nous accordons aussi beaucoup d'importance à la sensibilisation et à la formation dans ce domaine. S'il est facile de détecter les problèmes dans certaines situations, tout n'est pas blanc ou noir. Il existe des zones d'ombre auxquelles nous devons particulièrement faire attention, comme offrir des services de paiement à une société tierce dont les activités pourraient ne pas être totalement éthiques. Veiller à l'éthique de nos clients, c'est protéger la valeur de notre marque.

Cinquièmement, en matière d'environnement, nous devons veiller en permanence à l'éco-efficacité de nos solutions. Le volume mondial des données double tous les deux ans. Ce qui pourrait freiner le progrès, c'est l'énorme facture collective d'électricité de notre planète. Pour Worldline, qui traite des données et des transactions jour et nuit, il est absolument indispensable d'être à la pointe de la technologie, non seulement pour favoriser les économies au niveau du compte de résultat mais surtout parce que c'est bon pour la planète.

Comment voulez-vous que vos parties prenantes voient Worldline en termes de RSE ?

Nous voulons être numéro 1 dans notre secteur. Que ce soit Gaia, le GRI, EcoVadis ou toute autre agence de notation qui nous évalue à l'avenir, nous voulons être considérés comme une référence en matière de RSE parmi les sociétés de services de paiement. Pour jouer le rôle de modèle que j'attends de Worldline, la RSE est un outil fantastique, que ce soit pour nos collaborateurs et ceux qui souhaitent nous rejoindre, ou pour nos clients qui nous choisissent parce qu'ils sentent qu'ils évoluent dans un environnement maîtrisé et en toute confiance dans leurs relations avec Worldline. Finalement, l'ambition principale de notre approche RSE, c'est d'être transparent dans tout ce que nous faisons.

Gilles Grapinet
Directeur Général de Worldline

PRÉSENTATION INSTITUTIONNELLE DE WORLDLINE

Leader européen dans le secteur des paiements et des services transactionnels

Worldline crée et opère des solutions innovantes pour :

Acteur clé du B2B2C avec plus de 40 ans d'expérience, Worldline est le leader européen dans le secteur des paiements et des services transactionnels, développant des solutions pour l'ensemble de la chaîne de valeur des paiements.

Grâce à une innovation permanente, Worldline se positionne comme pionnier et propose des solutions de nouvelle génération de bout en bout, sécurisées et multicanales à destination de toutes les entreprises et les administrations.

Les plateformes de Worldline gèrent en toute sécurité des milliards de transactions chaque année et traitent d'importantes quantités de données sensibles.

Worldline est une entreprise du Groupe Atos.

> aider les commerçants à fidéliser leurs clients en fournissant une nouvelle expérience d'achat personnalisée et multi-channels ;

> offrir des services de-billet et de mise à disposition d'informations personnalisées destinées aux clients finaux du secteur des transports ;

> contribuer à la modernisation de l'administration pour les gouvernements et les organisations de santé ;

> fournir des services de smart tv à l'industrie des médias ;

> améliorer la gestion de flotte des entreprises, transporteurs et transports publics ;

> développer et héberger des services numériques ainsi que des services de contact clients pour le secteur des télécommunications ;

> œuvrer comme pionnier dans les services connectés en fournissant des solutions et des business models innovants adaptés aux véhicules (automobiles et poids lourds), maisons, villes et infrastructures.

Les trois pôles de compétences de Worldline sont les suivants :



Merchant Services & Terminals



Financial Processing & Software Licensing



Mobility & e-Transactional Services

17
pays

7300
collaborateurs
dans le monde

1,22
milliard d'euros de
chiffre d'affaires en 2015

13
million de porte-monnaie
électroniques actifs

FAITS MARQUANTS 2015

Worldline et Equens : une grande étape franchie dans une stratégie ambitieuse

Une alliance d'importance majeure

Mi-2016, Worldline a l'intention d'unir ses forces à celles d'Equens, un fournisseur de services de paiement majeur en Europe, jouissant d'une implantation directe aux Pays-Bas, en Allemagne, en Belgique, en Pologne, en Italie et en Finlande. La transaction sera structurée en deux volets :

- En Europe, les activités de traitement de transactions de paiement des deux entreprises fusionneront afin de créer la société Equens Worldline, majoritairement détenue par Worldline. M. Michael Steinbach, actuel CEO d'Equens, sera nommé CEO de la nouvelle entité Equens Worldline Company.
- Worldline achètera l'activité Acquisition Commerçants d'Equens, PaySquare.

AVEC CETTE TRANSACTION,
NOUS FRANCHISSONS
UNE ÉTAPE DÉCISIVE
VERS NOTRE AMBITION
STRATÉGIQUE D'ÊTRE
L'UN DES LEADERS DE
LA CONSOLIDATION
DES PAIEMENTS SUR LE
MARCHÉ EUROPÉEN

- GILLES GRAPINET -

Le leader Paneuropéen en Traitement de Transactions de Paiement

La société Equens Worldline deviendrait ainsi le plus grand processeur paneuropéen de Traitement de Transactions de Paiement. La société pourra se prévaloir d'une position de leader aux Pays-Bas, en Belgique, en France, en Allemagne et en Italie et profiter d'opportunités de croissance dans les pays nordiques. Cette opération représente également une alliance idéale en termes de portefeuille d'offres. La forte présence d'Equens dans les modes de paiements sans carte complètera les positions reconnues de Worldline dans les paiements par carte et les services très innovants dans le paiement mobile et le-commerce.

La politique de Responsabilité Sociale d'Entreprise de Worldline, de belles récompenses pour un engagement fort

La stratégie de Responsabilité Sociale d'Entreprise de Worldline a affiché des résultats remarquables venant ainsi confirmer un parfait alignement avec les objectifs stratégiques de l'entreprise et renforcer l'engagement de l'entreprise en matière de Développement Durable.



Worldline a publié son rapport RSE en respect avec les lignes directrices du GRI conformément à l'option « G4 Comprehensive »



Niveau Argent d'EcoVadis pour la première évaluation de sa chaîne d'approvisionnement en tant que société indépendante

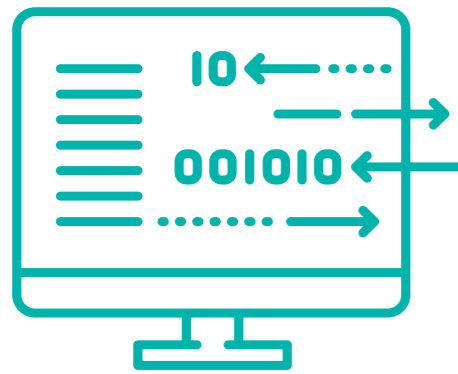


certification ISO 14001 pour tous ses data-centers et bureaux de plus de 500 collaborateurs

Gaia Index

score de 81/100 (Organisme d'évaluation de l'information extra-financière)

PRINCIPALES TENDANCES DU MARCHÉ ET OPPORTUNITÉS DE DEMAIN



La révolution digitale modifie considérablement l'écosystème du paiement.

Cet environnement plein d'opportunités permet à Worldline de montrer la voie à ses clients en matière de transformation digitale.

L'EXPLOSION DU DIGITAL

L'importance accrue du Digital à travers le monde ouvre des opportunités infinies en termes d'innovation et de créativité. Grâce à ses activités, ses solutions et ses services qui sont au cœur de cette tendance, Worldline est un acteur clé dans la transformation digitale de ses clients. Des volumes toujours plus importants de données accessibles sur les usages et les comportements des consommateurs ouvrent de nouvelles perspectives pour les clients de Worldline, leur permettant d'adapter et d'optimiser leur offre.

En proposant une expérience digitale en continu, Worldline permet à ses clients d'être encore plus en interactivité avec les consommateurs et d'adapter leur offre pour répondre plus rapidement à leurs besoins. Les clients peuvent ainsi offrir des services toujours plus adaptés, au bon endroit et au bon moment.

CAPITALISER SUR LES OPPORTUNITÉS DE CROISSANCE

Worldline concentre ses investissements sur trois secteurs porteurs : la digitalisation, l'analyse de données et les objets connectés. En plus de permettre à ses clients de proposer rapidement des offres attractives et adaptées, les investissements de Worldline dans le paiement et les solutions digitales permettent également d'augmenter la performance grâce à une meilleure précision, une meilleure traçabilité et des coûts plus bas.

Les progrès rapides en matière d'analyse de données apportent de nouvelles perspectives d'amélioration des solutions et des services, comme l'optimisation de l'utilisation des appareils ménagers qui contribue à réduire significativement la consommation d'énergie des ménages. Dans le même temps, l'explosion des objets connectés multiplie les possibilités de comprendre les usages des consommateurs permettant ainsi d'offrir des services toujours plus adaptés, plus faciles à utiliser et plus durables.

CONTRIBUER AU PROGRÈS

Les activités de Worldline contribuent directement au Développement Durable :

Sur le plan économique, Worldline joue un rôle majeur en faveur d'une économie ouverte, transparente et sécurisée grâce à ses innovations dans les services en ligne sur mesure, dans la mobilité, dans le Digital et dans la sécurité.

Sur le plan social, Worldline s'engage à être un employeur responsable qui offre des opportunités de développement et d'évolution à ses collaborateurs, tout en participant activement à la vie des communautés locales.

Sur le plan environnemental, Worldline œuvre à réduire son empreinte environnementale en réduisant sa consommation d'énergie, ses émissions et sa production de déchets et en préservant les ressources naturelles. Les offres durables et innovantes de Worldline permettent également à ses clients de minimiser leur propre empreinte environnementale.

[G4-2][G4-34][G4-43][G4-44][G4-45][G4-47]



INTÉGRER LE DÉVELOPPEMENT DURABLE AUX ACTIVITÉS DE L'ENTREPRISE

Worldline adopte le principe de valeur partagée. La création de valeur économique doit profiter à la société, en répondant à ses besoins et en relevant ses défis, en d'autres termes, **connecter la réussite de l'entreprise au progrès social.** Fondamentalement, la mission de Worldline est de donner à sa croissance un impact social et environnemental positif.

Pour ce faire, la stratégie de Responsabilité Sociale d'Entreprise de Worldline repose sur trois axes



Être à la pointe du progrès en termes de développement durable en tant que fournisseur de services de paiement.

Consolider et améliorer la position de Worldline dans les classements reconnus en la matière comme le GRI et le Great Place to Work® ou les notations investisseurs (DJSI, CDP, etc.). Les nombreuses récompenses reçues par Worldline cette année attestent des progrès réalisés.



Intégrer la Responsabilité Sociale d'Entreprise au cœur des solutions digitales et de paiement de Worldline.

Le développement durable fait partie intégrante du processus d'innovation de Worldline. Worldline conçoit en permanence de nouvelles solutions digitales et de paiement qui aideront les autorités publiques, les commerçants et les banques à atteindre leurs objectifs ainsi qu'à suivre leur performance environnementale et sociale.



Identifier les enjeux clés, établir les priorités et mesurer la performance.

Worldline entretient un dialogue ouvert et permanent avec ses parties prenantes pour cibler et ajuster ses enjeux stratégiques et améliorer ses indicateurs clés de performance qui témoignent publiquement de ses progrès en matière de RSE.



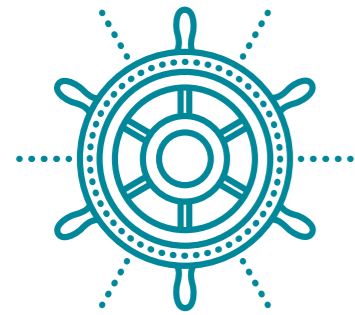
La Responsabilité Sociale d'Entreprise est une affaire de confiance et de performance

Au sein de Worldline, nous avons compris depuis longtemps l'importance de gagner et de conserver la confiance de nos parties prenantes. L'essence même de nos activités est fondée sur la confiance de nos clients. Notre réussite repose sur la confiance de nos collaborateurs qui nous permettent de tenir nos promesses et les relations de confiance que nous entretenons avec nos fournisseurs et partenaires.

D'un point de vue sociétal, maintenir et encourager cette confiance que nous sommes une entreprise responsable permet à Worldline de pouvoir opérer durablement sur ses marchés.

Convaincus que la RSE est étroitement imbriquée aux activités de l'entreprise et contribue à l'amélioration de sa performance globale, notre approche RSE est totalement intégrée à notre stratégie d'entreprise.

Les engagements 2020 DE WORLDLINE EN MATIÈRE DE RSE



TRUST 2020

LA CONFIANCE AU CŒUR DE TOUT CE QUE NOUS FAISONS

Les principaux enjeux RSE de Worldline couvrent ses opérations, ses collaborateurs, sa chaîne de valeur et la performance environnementale. Worldline vise à améliorer sa performance RSE au travers d'engagements 2020 qui s'appuient sur des indicateurs clés de performance mesurables.



ENJEUX



DOMAINES



ENGAGEMENTS

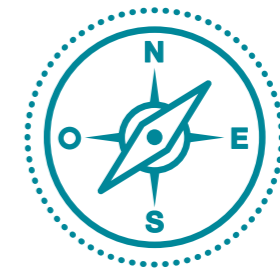
1	Instaurer la confiance des clients avec des plateformes entièrement disponibles et sécurisées	Suivi de la disponibilité de nos services	<ul style="list-style-type: none"> 100 % d'atteinte de nos engagements (SLA) sur la disponibilité de nos services 100 % d'atteinte de nos engagements (SLA) sur le temps de réponse
		Sécurité	<ul style="list-style-type: none"> 100 % des incidents traités conformément aux politiques sécurité de Worldline
		Protection des données	<ul style="list-style-type: none"> 100 % des études d'impact réalisées sur les services traitant des données personnelles
2	Augmenter la création de valeur au profit des clients avec des offres durables et innovantes	Innovation durable	<ul style="list-style-type: none"> Générer 250 m€ de chiffre d'affaires à travers des solutions durables qui contribuent de manière significative au progrès sociétal et environnemental
		Satisfaction client	<ul style="list-style-type: none"> Satisfaction client globale supérieure à 8/10
3	Être un employeur responsable en révélant le potentiel de nos collaborateurs	Attraction & développement des talents	<ul style="list-style-type: none"> Être cité dans au moins 5 classements sur la marque employeur Plus de 90 % de nos collaborateurs satisfaits de la qualité des formations dispensées par Worldline
		wellbeing@worldline	<ul style="list-style-type: none"> Augmenter de 10 % la satisfaction de nos collaborateurs mesurée par l'enquête Great Place to Work®
		Diversité	<ul style="list-style-type: none"> Respecter le même ratio hommes-femmes au sein de la population managers qu'au sein de la population globale avec une fourchette de +/-10 % d'ici 2020
4	Promouvoir notre éthique des affaires au sein de notre chaîne de valeur	Evaluation par EcoVadis	<ul style="list-style-type: none"> Obtenir le niveau Or sur l'évaluation de notre chaîne d'approvisionnement par EcoVadis
		Améliorer les relations durables avec nos fournisseurs	<ul style="list-style-type: none"> 100 % de nos fournisseurs évalués par EcoVadis avec un score en dessous de 40 ont un plan d'action pour remédier aux points critiques identifiés
5	Tirer profit de l'éco-efficacité de nos data-centers et bureaux	Efficacité environnementale & carbone	<ul style="list-style-type: none"> Être neutre en carbone dans la production de nos services et solutions
		Terminaux écologiques	<ul style="list-style-type: none"> Être neutre en carbone sur tout le cycle de vie de nos terminaux



Sébastien Mandron

Directeur de la Responsabilité Sociale d'Entreprise

L'ambition 2020 DE WORLDLINE EN MATIÈRE DE RSE



WORLDLINE EST DÉTERMINÉ À FAIRE DE LA RESPONSABILITÉ SOCIALE D'ENTREPRISE UN FACTEUR CLÉ DE DIFFÉRENCIATION ET UN ÉLÉMENT CAPITAL POUR CONSTRUIRE ET DÉVELOPPER UNE RELATION DE CONFIANCE AVEC SES PARTIES PRENANTES

Chères parties prenantes,

Depuis la création de Worldline en tant qu'entreprise indépendante en juin 2014, le Management a prouvé sa détermination à faire de la Responsabilité Sociale d'Entreprise (RSE) un facteur clé de différenciation et un élément capital pour construire une relation de confiance avec ses parties prenantes. Au cours des six premiers mois suivant notre introduction en Bourse, nous avons posé les fondations de notre démarche en définissant des plans d'action, des ICP et un tableau de bord.

Dès 2015, nous avons pu constater nos progrès au travers des reconnaissances obtenues de la part d'agences de notation indépendantes. Grâce à une mobilisation totale de nos équipes, nous avons obtenu la certification ISO 14001 sur nos sites de Seclin La Pointe, Blois et Francfort. A l'occasion de la première évaluation de nos Achats responsables par EcoVadis, nous avons obtenu le niveau « Argent ». De nombreuses autres actions et réalisations sont détaillées dans les pages suivantes du présent rapport. Ces résultats et d'autres encore reflètent l'engagement et l'investissement considérable des équipes de Worldline dans le monde entier.

Nous avons décidé aujourd'hui d'aller encore plus loin.

Après avoir posé les bases de notre approche RSE, nous avons défini notre ambition 2020. Les engagements 2020 sont un catalyseur qui mobilise toute notre organisation et nous pousse à prendre les mesures nécessaires pour améliorer notre performance. En communiquant à nos parties prenantes les progrès réalisés sous la forme de 14 ICP très concrets couvrant tous les enjeux stratégiques de notre entreprise, nous nous engageons publiquement à réaliser ces objectifs.

En 2016, notre objectif sera de montrer clairement l'amélioration de notre performance sur les ICP identifiés dans le cadre de notre analyse de matérialité et de progresser vers nos ambitions 2020. Parallèlement au suivi de notre performance, nous déploierons de nouveaux plans d'actions et mettrons en œuvre tous les moyens nécessaires pour mobiliser et motiver toute l'entreprise dans l'aventure RSE.

Nous avons également la volonté d'accroître la visibilité de nos engagements RSE auprès de l'ensemble de nos parties prenantes pour créer une dynamique forte dans la mesure où nous œuvrons pour améliorer la performance de l'entreprise pour être positionnés parmi les meilleurs. En sensibilisant davantage nos collaborateurs sur l'approche RSE de Worldline à travers le monde et en les encourageant à partager leurs idées et à simplifier dans la démarche, nous continuerons à développer la fierté au sein d'une entreprise déterminée à être un leader.

Nous sommes impatients de poursuivre nos échanges avec vous dans le cadre de notre aventure RSE et vous invitons à nous envoyer vos commentaires à l'adresse csr@worldline.com.



MAINTENIR UN DIALOGUE PERMANENT ET CONSTRUCTIF AVEC LES PARTIES PRENANTES



Un dialogue permanent entre Worldline et ses parties prenantes

La démarche de Responsabilité Sociale d'Entreprise de Worldline est soutenue par un dialogue continu avec toutes les parties prenantes, incluant les clients, les collaborateurs, les partenaires, les communautés locales et les autorités publiques.

Ce dialogue joue un rôle essentiel dans le développement des activités de l'entreprise. Il permet à Worldline de présenter à ses clients ses solutions innovantes et à fort potentiel de croissance pour répondre à leur besoin et de garantir des relations de confiance sur le long terme avec ses collaborateurs et ses investisseurs.

Pour s'assurer que sa démarche RSE continue à répondre aux attentes de ses parties prenantes, Worldline est engagé en permanence dans un dialogue structuré, proactif et récurrent avec elles afin de revoir sa stratégie et ses ambitions, et d'accélérer ses initiatives et ses actions RSE.

Sous la coordination du Directeur RSE, ce dialogue est entretenu à tous les niveaux de l'organisation :

- au niveau mondial : les équipes Corporate servent d'interface principale avec les parties prenantes dans tous les pays où Worldline est implanté et coordonnent toutes les initiatives de RSE menées par l'entreprise ;
- au niveau national : les équipes locales tissent des liens étroits avec les parties prenantes locales et notamment les autorités gouvernementales.

Worldline présente aux parties prenantes ses principaux enjeux liés au développement durable et les actions associées dans son rapport RSE et dans le Document de Référence. Ces documents énumèrent tous les ICP relatifs au Développement Durable que Worldline suit. La méthodologie de suivi et de reporting des ICP est détaillée dans la section A.6.2 du Document de Référence et résumée dans l'Index de contenu GRI G4 du rapport RSE.

Le Rapport de Responsabilité Sociale d'Entreprise de Worldline est établi conformément aux principes d'inclusion, de matérialité et de réactivité tels que définis par la norme AA1000 SES (2011).

Le Rapport de Responsabilité Sociale d'Entreprise et la section A.11.3 du chapitre A1 du Document de Référence décrivent en détail la façon dont Worldline a intégré ces principes dans son modèle opérationnel.

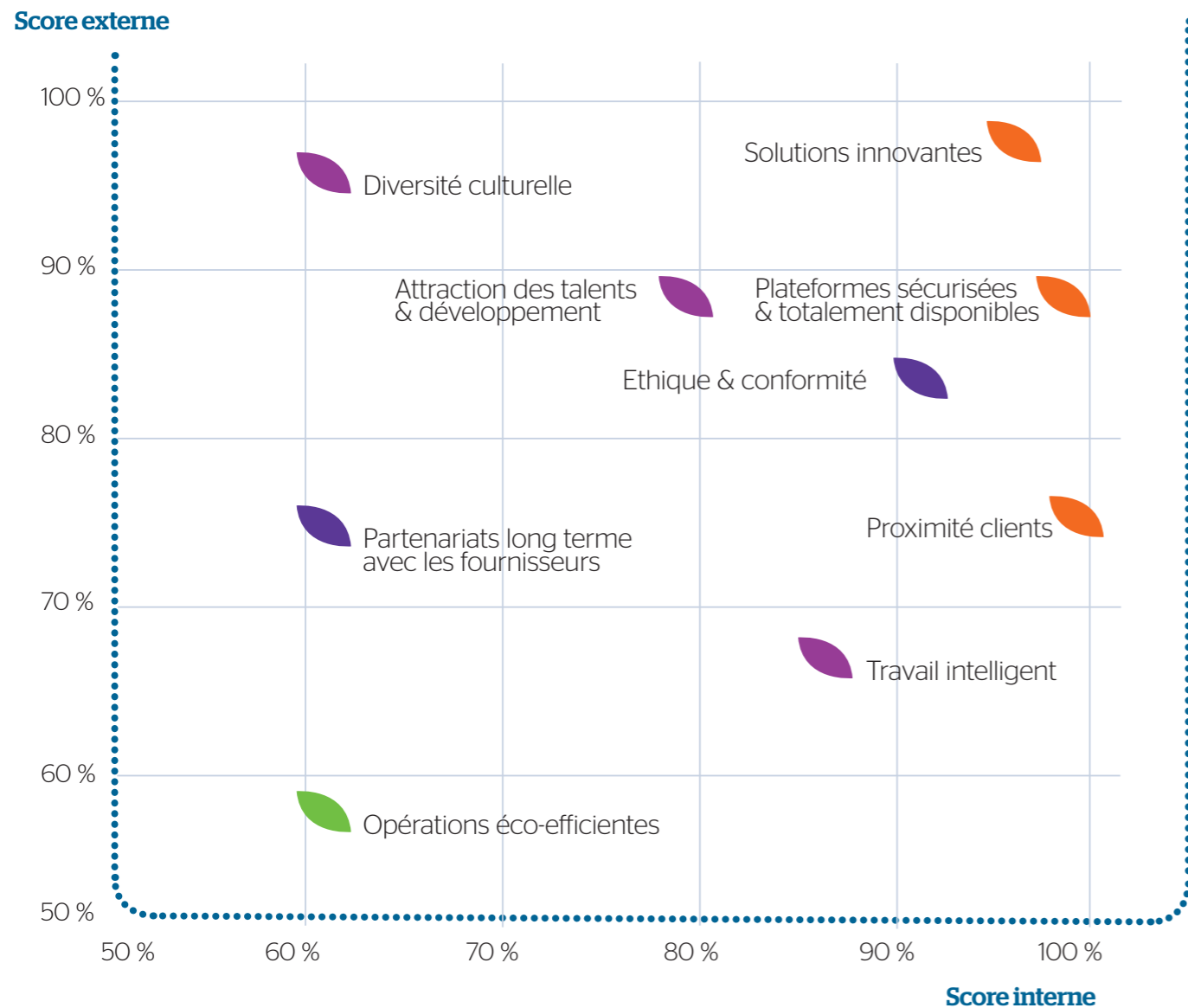




MATRICE DE MATÉRIALITÉ

La démarche de Responsabilité Sociale d'Entreprise de Worldline est basée sur une analyse de la matérialité lui permettant de se concentrer sur les actions qui sont vraiment essentielles pour construire un modèle économique durable.

En 2014, Worldline a réalisé une évaluation de sa matérialité qui a été revue en 2015 à travers le dialogue permanent que l'entreprise entretient avec ses parties prenantes.



LES 4 PRINCIPAUX ENJEUX

A travers la revue de sa matérialité, Worldline a identifié les priorités RSE suivantes, essentielles pour ses parties prenantes et ses activités.

			
BUSINESS	COLLABORATEURS	CHAÎNE DE VALEUR	ENVIRONNEMENT
<p>Instaurer la confiance des clients avec des plateformes entièrement disponibles et sécurisées et augmenter la création de valeur au profit des clients avec des solutions durables et innovantes.</p> <p>Au cours de ces dernières années, Worldline a su créer une forte proximité, aujourd'hui reconnue, avec les acteurs du marché, lui permettant d'anticiper les nouvelles tendances. Worldline crée des solutions innovantes et durables. Worldline s'engage à garantir un niveau élevé de satisfaction client.</p> <p>Pour atteindre ces objectifs, Worldline doit garantir un niveau de sécurité élevé et la disponibilité permanente de ses plateformes. La satisfaction client, l'innovation, la confidentialité et la protection des données constituent les principaux enjeux pour Worldline envers ses clients.</p>	<p>Être un employeur responsable en révélant le potentiel de nos collaborateurs.</p> <p>Dans le secteur d'activités de Worldline, la capacité à s'entourer de collaborateurs qualifiés et à favoriser la diversité culturelle est essentielle au succès et à la croissance de l'entreprise. Pour que Worldline puisse faire face à la concurrence et se développer avec succès, l'entreprise doit attirer, recruter, fidéliser et développer les talents qui sauront apporter l'expertise requise dans tous les domaines où Worldline a des besoins en capital intellectuel.</p> <p>Cet objectif est soutenu par une politique Ressources Humaines forte centrée sur la gestion des carrières. Les équipes Ressources Humaines assurent la mise en oeuvre des dispositifs de recrutement, de suivi de la performance, de formation, de développement des compétences, de mobilité et d'élaboration plans de succession, orchestrée par la Direction Ressources Humaines. La gestion des talents, la diversité, les conditions de travail intelligentes et la motivation constituent les principaux enjeux pour Worldline à l'égard de ses collaborateurs.</p>	<p>Promouvoir notre éthique des affaires au sein de notre chaîne de valeur.</p> <p>Worldline doit se conformer à un cadre réglementaire exigeant afin de garantir le développement de ses activités. Au sein de Worldline, des normes éthiques strictes, soutenues par une stratégie, des politiques et des programmes de formation déployés à l'échelle du Groupe, garantissent la livraison de solutions technologiques performantes, de façon sécurisée, éthique et responsable. Ces lignes directrices en matière de collaboration constituent un prérequis à toute relation de confiance sur le long terme.</p> <p>A travers ses offres, Worldline contribue au développement des économies locales et, par conséquent, l'implication des communautés est essentielle pour lui permettre de mener à bien ses activités. La conformité et l'éthique, la gestion de chaîne d'approvisionnement et les impacts à l'échelle locale constituent les principaux défis pour Worldline à l'égard de sa chaîne de valeur et des communautés.</p>	<p>Tirer parti de l'éco-efficacité de nos data-centers et de nos bureaux.</p> <p>L'excellence opérationnelle et l'efficacité environnementale, notamment la réduction de la consommation d'énergie, sont essentielles pour limiter les impacts des activités de Worldline sur l'environnement et proposer aux clients des solutions durables.</p> <p>Limiter son empreinte environnementale est un défi majeur pour Worldline, envers la société en général, mais également pour améliorer l'efficacité et développer la confiance des clients et des partenaires.</p>

PRINCIPAUX ICP

Défis Worldline	Éléments	Lien avec GRIG4	ICP pertinents	✓	Worldline		Périmètre	
					2015	2014	Par collaborateur	Par chiffre d'affaires
1 Instaurer la confiance des clients avec des plateformes entièrement disponibles et sécurisées et augmenter la création de valeur au profit des clients avec des solutions durables et innovantes	Proximité clients	WL1	Taux de disponibilité des services	✓	99,81%	99,74%	-	100%
		G4-PR5	Satisfaction globale des clients à partir d'enquêtes tactiques	✓	7,26	6,67	-	100%
		G4-PR5	Satisfaction globale des clients à partir d'enquêtes tactiques	✓	7,7	7,6	-	100%
	Solutions innovantes	AO10	Mise en place d'ateliers sur l'innovation au service des clients	✓	17	18	-	100%
		WL2	Nombre de membres WIN	✓	45	42	100%	-
		WL2	Pourcentage de titulaires d'un doctorat et d'étudiants en doctorat dans le service R&D	✓	46%	30%	100%	-
	Plateformes sécurisées & totalement disponibles	WL3/AO3	Nombre d'incidents de sécurité	✓	126	89	-	100%
		G4-PR8	Nombre total de plaintes reconnues valides	✓	0	0	100%	-
	Attraction des talents & développement	G4-LA9	Nombre moyen d'heures de formation suivies par les collaborateurs durant l'année	✓	18,99	19,23	100%	-
		G4-LA11	Pourcentage de collaborateurs ayant bénéficié régulièrement d'un entretien de performance et de développement de carrière au cours de l'année	✓	97%	97%	88%	-
WL4		Taux de participation à l'enquête Great Place to Work®	✓	84%	86%	97%	-	
Engagement des collaborateurs	AO2	Taux d'indice de confiance de l'enquête Great Place to Work®	✓	56%	55%	97%	-	
	WL5	Plan d'actionnariat salarial	✓	Qualitative	Qualitative	-	-	
	WL6	Taux d'attrition global	✓	9,35%	7,75%	100%	-	
	G4-LA12	Pourcentage de femmes	✓	29%	29%	100%	-	
Diversité culturelle	AO6	Perception de la diversité (GPTW®)	✓	79%	76%	97%	-	
	WL7	Pourcentage de femmes à des postes de direction chez Worldline	✓	17,74%	24,56%	100%	-	
Travail intelligent	G4-LA6/AO16	Taux d'absentéisme	✓	2,73%	3,02%	71%	-	
	AO11	Nombre total de communautés de travail collaboratif	✓	271	285	100%	-	

2
Être un employeur responsable en révélant le potentiel de nos collaborateurs

Défis Worldline	Éléments	Lien avec GRIG4	ICP pertinents	✓	Worldline		Périmètre	
					2015	2014	Par collaborateur	Par chiffre d'affaires
3 Promouvoir notre éthique des affaires au sein de notre chaîne de valeur	Éthique et conformité	G4-SO4	Pourcentage de dirigeants formés au Code d'éthique - webinaires	✓	68%	0%	100%	-
		G4-SO4	Pourcentage de collaborateurs formés au Code d'éthique - Cours en ligne	✓	71%	50%	100%	-
		G4-SO8	Valeur monétaire des amendes importantes et nombre total de sanctions non monétaires pour la non-conformité aux lois et réglementations	✓	0	0	-	100%
	Partenariats long terme avec les fournisseurs	G4-EC9	Proportion des dépenses consenties à des fournisseurs locaux dans des sites d'exploitation importants	✓	84%	85%	-	98%
		AO17	Pourcentage de fournisseurs stratégiques évalués par EcoVadis	✓	28%	21%	-	98%
4 Tirer parti de l'éco-efficacité de nos data-centers et de nos bureaux	Opérations éco-efficientes	AO17	Pourcentage des dépenses totales évaluées par EcoVadis	✓	27%	30%	-	98%
		G4-EN3	Consommation énergétique de l'organisation (GJ)	✓	248 258	290 552	-	97%
	G4-EN5	Intensité énergétique par chiffre d'affaires (GJ/M€)	✓	232,39	292,22	-	87%	
	G4-EN5	Intensité énergétique par collaborateur (GJ/collaborateur)	✓	41,17	52,64	82%	-	
	G4-EN18	Empreinte carbone totale	✓	10 329,6	11 415,6	-	92%	
	G4-EN18	Empreinte carbone totale par rapport au chiffre d'affaires (t CO ₂ /M€)	✓	9,7	11,48	-	92%	
	G4-EN18	Empreinte carbone totale par collaborateur (t CO ₂ /collaborateur)	✓	1,7	2,07	89%	-	
	AO14	Nombre de sites certifiés ISO 14001	✓	9	4	-	100%	

G4-LA11 * Hors Allemagne et Autriche
 WL4 * Hors Chine et Indonésie
 AO2 * Hors Chine et Indonésie
 AO6 * Hors Chine et Indonésie
 G4-LA6 * Hors Belgique, Espagne, Chili, Pays-Bas et Inde
 G4-EC9 * Hors Pays-Bas et Indonésie
 AO17 * Hors Pays-Bas et Indonésie
 G4-EN3 * Allemagne, France, Belgique, Royaume-Uni et Espagne inclus
 G4-EN5 * Allemagne, France, Belgique, Royaume-Uni et Espagne inclus
 G4-EN18 * Allemagne, France, Belgique, Royaume-Uni et Espagne inclus
 ✓ Se référer à la Lettre de certification du Commissaire aux comptes en page 59
 Pour [AO2], [AO16], [AO17], [WL6], [LA1], [LA9], [SO4], [SO8], [PR5], [EN3], [EN5], [EN18] se référer aux notes méthodologiques en section A.6.2 de notre Document de Référence

4 ENJEUX CLÉS



BUSINESS



COLLABORATEURS



CHAÎNE DE VALEUR



ENVIRONNEMENT

- Instaurer la confiance des clients avec des plateformes entièrement disponibles et sécurisées et augmenter la création de valeur au profit des clients avec des solutions durables et innovantes.
- Être un employeur responsable en révélant le potentiel de nos collaborateurs.
- Promouvoir notre éthique des affaires au sein de notre chaîne de valeur.
- Tirer parti de l'éco-efficacité de nos data-centers et de nos bureaux.



BUSINESS

ENJEU

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

Le marché des paiements et des solutions digitales sur lequel Worldline opère est soumis à des changements technologiques rapides impliquant une évolution des besoins des clients et des standards marchés et favorisant l'entrée de nouveaux concurrents non traditionnels.

Dans ce contexte, Worldline doit s'adapter et continuer de garantir un haut niveau de qualité de service et de sécurité tout en concevant des solutions innovantes et durables pour créer de la valeur pour ses clients et conserver son avantage concurrentiel.



ENGAGEMENTS 2020

INNOVATION DURABLE

Générer 250 m€

de chiffre d'affaires à travers des solutions durables qui contribuent de manière significative au progrès sociétal et environnemental



SATISFACTION CLIENT

Satisfaction Client globale supérieure à

8/10

SUIVI DE LA DISPONIBILITÉ DE NOS SERVICES

100 % d'atteinte de nos engagements (SLA) sur la disponibilité de nos services

100 % d'atteinte de nos engagements (SLA) sur le temps de réponse

SÉCURITÉ

100 % des incidents traités conformément aux politiques sécurité de Worldline

AMBITION

L'ambition de Worldline en matière de RSE est double.

La première consiste à gagner et à conserver la confiance des clients grâce des plateformes entièrement disponibles et sécurisées. Dans le secteur des services digitaux et de paiement, il est indispensable d'assurer une disponibilité de services en continu, de garantir la sécurité et de protéger les données.

Le deuxième élément est la création de valeur pour les clients grâce à des offres durables et innovantes. Les clients comptent sur Worldline pour anticiper les nouvelles tendances et innover constamment afin de concevoir la prochaine génération de produits et services dont ils auront besoin.



INSCRIRE LA RSE AU CŒUR DE NOS ACTIVITÉS

Comment les clients ont-ils accueilli l'approche RSE de Worldline?

Ils ont immédiatement témoigné leur intérêt et ont voulu en savoir plus lorsque nos équipes commerciales ou d'autres interlocuteurs ont partagé avec eux notre approche RSE. Nous retrouvons de plus en plus souvent la RSE dans les processus d'achats des clients, soit sous forme de question ouverte, soit le plus souvent comme critère spécifique de sélection. Nous sommes le maillon d'une chaîne d'engagement qui s'étend jusqu'aux clients en amont et jusqu'aux fournisseurs en aval, que nous avons impliqués dès le départ dans notre approche RSE. Outre nos engagements en matière d'éthique et d'environnement, certaines mesures RSE, liées par exemple à la sécurité, sont essentielles pour nos activités. Il est évident que toute rupture dans une chaîne d'engagement est due à un maillon faible. Nos clients, tout comme nos fournisseurs, s'attendent à ce que nous respections les exigences de sécurité. Il est donc indispensable de renforcer cette chaîne. Dans notre secteur, les meilleures relations sont des relations durables qui nous permettent de nous développer sur le long terme avec nos clients. Nos clients sont donc très intéressés par notre feuille de route pour savoir ce que nous prévoyons de faire à l'avenir, ce qui est une préoccupation tout à fait pertinente.

Quels sont les principaux enjeux liés à vos activités dans votre feuille de route RSE pour 2020 ?

De façon générale, ce sont surtout des engagements sur la qualité et la confiance qui sont au cœur de nos enjeux. Ces engagements portent principalement sur ce que nous fournissons. Les services de paiement génèrent d'énormes volumes de données simples et sécurisées. Ils doivent être toujours disponibles, toujours vérifiables et ne faire l'objet d'aucune fraude ni d'aucun incident. Nos engagements sur la qualité et la confiance, tels que la conformité en matière de sécurité, le respect des principes d'éthique et un niveau élevé de satisfaction client, sont clairement liés à nos activités et totalement intégrés à nos objectifs opérationnels. Notre engagement d'être un employeur responsable est bien sûr essentiel car la première valeur que nous offrons à nos clients est la qualité de notre expertise. L'excellence d'une entreprise, c'est l'excellence de ses collaborateurs. L'éco-efficacité joue un rôle de plus en



NOTRE DÉMARCHE RSE MOBILISE ET SUSCITE UNE VÉRITABLE PASSION PARMI NOS COLLABORATEURS



plus important à une époque où le public est de plus en plus sensibilisé et où l'on s'accorde sur la nécessité de protéger notre environnement. Cela renforce notre conviction que nous avons un rôle important à jouer en rendant les produits et les services neutres en carbone et en apportant des idées sur la façon d'améliorer le système des services de paiement dans son ensemble. Dans un monde où tout devient digital, nous sommes bien placés pour aider nos clients à améliorer leur performance.

Quelles sont les principales actions que vous allez mettre en œuvre en 2016 pour progresser ?

Outre la promesse de respecter nos engagements RSE pour 2020, nous voulons aussi continuer à sensibiliser et à impliquer nos clients. Ils saluent déjà vivement notre démarche mais nous devons encore faire plus pour étendre la chaîne de responsabilité et intégrer nos actions à celles de nos clients ou même les inciter à aller plus loin. Nous avons davantage intégré nos atouts RSE à nos propositions commerciales et nous avons ajouté un nouveau module à notre Sales Academy cette année pour aller encore plus loin dans l'amélioration de notre démarche RSE avec nos clients.

N'oublions pas que Worldline a un rôle clé à jouer dans l'environnement B2B2C. Les sociétés pour lesquelles nous travaillons ont des liens directs avec les citoyens qui sont de plus en plus sensibilisés et ont de plus en plus d'attentes à l'égard des enjeux RSE. Nous accompagnons nos clients B2C et créons pour eux des solutions leur permettant de répondre aux attentes de leurs clients. C'est pourquoi nous prenons notre rôle si sérieusement à cœur afin d'aider nos clients à apporter les bonnes réponses aux citoyens, aujourd'hui et demain.



ENTRETIEN

avec **Marc-Henri Desportes**
Directeur Adjoint de Worldline

Taux de disponibilité des services [WL1]

99,81 %

RENFORCER LA CONFIANCE GRÂCE À DES PLATEFORMES SÉCURISÉES ET DISPONIBLES

Pour instaurer la confiance des clients avec des plateformes entièrement disponibles et sécurisées, Worldline dispose de plusieurs couches de protection afin d'assurer robustesse, fiabilité et réactivité. Les résultats sont là puisque la norme de fiabilité de l'entreprise est l'une des meilleures du secteur avec un taux de disponibilité de ses services de 99,81%. *[WL]*



SUIVI DE LA DISPONIBILITÉ DE NOS SERVICES

100% d'atteinte de nos engagements (SLA) sur la disponibilité de nos services

100% d'atteinte de nos engagements (SLA) sur le temps de réponse

SÉCURITÉ

100% des incidents traités conformément aux politiques sécurité de Worldline

La redondance est intégrée au niveau local et régional pour prévenir les défaillances des systèmes et des composants.

Les composants d'infrastructures réseaux tels que les routeurs, interrupteurs et pare-feu, sont groupés pour allouer et équilibrer efficacement les charges globales entre les emplacements et éviter les pannes. Les serveurs, le stockage et les bases de données sont gérés de manière identique pour éviter les points de défaillance uniques, et des processus de réplication sont en place afin d'assurer la continuité à long terme de l'activité. La robustesse de la plateforme de Worldline est testée régulièrement.

La sécurité est au cœur des systèmes de Worldline. Des audits et des tests sont régulièrement effectués sur les plateformes. Un processus de correction répond à toute infraction à la sécurité détectée par des fournisseurs de logiciels ou la communauté open-source. Plusieurs certifications, dont PCI, ISO 27001 et TÜV IT, témoignent de la rigueur de l'approche de Worldline en matière de sécurité.

Pour optimiser l'efficacité de l'infrastructure, Worldline a mis en œuvre une organisation opérationnelle technique au niveau mondial, afin de bénéficier de ressources partagées. Cette organisation permet un niveau élevé de standardisation et d'industrialisation des services d'infrastructures pour fournir des solutions adaptées à un coût optimisé.

A travers des engagements stricts sur le niveau de service (SLA), la gestion de l'expertise de bout en bout effectuée par Worldline, de la conception de solutions à la gestion de l'infrastructure qui est essentielle pour la prestation de services en temps réel critiques pour les clients. Cette expertise profite également aux clients et à la planète en matière d'environnement grâce à une optimisation de la consommation d'énergie et des émissions de carbone (se référer à l'enjeu Environnement en page 42).

UN JOUR AVEC WORLDLINE



Sur la route, nous opérons votre application bancaire **comme conçu pour la Société Générale**

Au magasin, vous pouvez payer avec votre carte sans contact **comme conçu pour Carrefour Belgique & Visa**



Pendant votre shopping, vous pouvez découvrir une véritable expérience en magasin connecté **comme conçu pour Sephora**

@ la station Oxford Parkway, nous vous donnons toutes les infos, et plus, pour votre voyage en train **comme conçu pour Chiltern Railways**



@ la station de recharge électrique, vous pouvez facilement payer avec votre smartphone **comme conçu pour Powerdale**

@ la maison, vous pouvez interagir avec votre émission favorite & voter directement avec la télécommande de votre TV **comme conçu pour TF1**

PARTAGER L'INNOVATION ET L'EXPERTISE POUR UN MONDE MEILLEUR



ENTRETIEN avec Nicolas Kozakiewicz

Responsable Recherche
& Développement et Innovation

Pour créer de la valeur grâce à des solutions innovantes et durables, Worldline voit grand.

« Bien que nous ayons une Direction Recherche et Développement, l'innovation est loin d'être une activité monolithique, avec des frontières distinctes, » explique Nicolas.

AU SEIN DE WORLDLINE,
L'INNOVATION FAIT PARTIE
DU TRAVAIL DE TOUS, QUELLE
QUE SOIT SA FONCTION

45

Nombre de membres WIN [WL2]

Les programmes « bottom up » comme WIN (Worldline Innovation Network) sont conçus pour tirer parti du cerveau collectif des collaborateurs en encourageant le partage d'idées. Worldline est aussi engagé dans une approche d'innovation ouverte, en partenariat externe avec d'autres sociétés et universités, pour identifier les tendances et élaborer de nouvelles idées.

Pour faciliter l'harmonisation des travaux d'innovation de ses équipes, Worldline a adopté en 2015 un processus de gouvernance de la R&D, afin d'identifier et d'apparier les travaux portant sur des technologies et secteurs similaires pour permettre aux équipes d'accéder aux meilleures idées. C'est le cas, par exemple, de la Mobile Ready Initiative, présentée cette année au Mobile World Congress à Barcelone. Cette initiative est le fruit des efforts combinés de trois départements de l'entreprise à travers un parcours client continu, de bout en bout et tangible. La solution digitale transforme les usages des consommateurs lorsqu'ils font leurs

courses, en permettant de remplacer la liste de courses classique rédigée chez soi en une liste de courses sur le smartphone (téléchargée sur le Cloud) réorganisée en fonction de l'emplacement des produits dans le magasin et de leur proximité par rapport au client. Le passage à la caisse se fait automatiquement, sans retirer les articles du chariot ni sortir sa carte de crédit.

Le développement durable est toujours un facteur clé de l'innovation chez Worldline. « Nos projets cherchent souvent à créer de nouveaux services en s'appuyant sur ce qui existe déjà, en tirant parti des réseaux et de l'infrastructure existants, sans ajouter de nouveaux éléments informatiques inutiles », indique Nicolas.

« Notre technologie « CarFi », actuellement testée par un grand constructeur automobile, résout le problème du maintien de la connexion automatique aux réseaux locaux d'un véhicule à grande vitesse, et ce à faible coût et sans créer toute une nouvelle infrastructure. »

La création de valeur reste au centre de toutes les activités d'innovation de Worldline, qu'il s'agisse d'appliquer la technologie blockchain pour le compte de constructeurs automobiles ou de banques, de favoriser le passage du physique au numérique pour accompagner la transformation digitale, de créer des tirelires connectées pour les enfants grâce à la solution « WL Connected Piggy Bank » ou de mettre au point des solutions audio pour aider les clients malvoyants à vérifier les montants des transactions qu'ils effectuent sur les terminaux dans les points de vente. « En fin de compte, la meilleure façon de savoir si nos innovations ont du succès est de voir si elles permettent d'offrir aux gens un service précieux », conclut Nicolas.

ENTRETIEN avec François Hochedé

Directeur Software
Development Community
Office



TECHFORUM EXPLORE
ACCROÎT LE RAYONNEMENT
DE NOTRE COMMUNAUTÉ
TECHNIQUE

L'expertise des collaborateurs au sein de l'entreprise est un facteur important de différenciation et de compétitivité pour Worldline. Animés par une volonté forte de permettre à notre communauté d'experts techniques d'interagir, de partager des idées, de se développer et d'être reconnus, nous organisons chaque année depuis 2010 une conférence intitulée TechForum eXplore. Lors de sa 6ème édition, cette conférence a attiré plus de 350 personnes venant de 12 sites répartis dans 6 pays pendant deux jours. Un concours de programmation lancé en 2015 a également permis à ses participants de se mesurer les uns aux autres tout en s'amusant.

TechForum eXplore s'internationalise de plus en plus : des éditions locales suivant le même format sont maintenant organisées dans d'autres pays que la France, et en février prochain, nous organiserons un TechForum Iberia, qui rassemblera la communauté des experts espagnols à Barcelone. La communauté d'experts contribue fortement à la performance et à la réputation de Worldline.

TechForum
/ eXplore /

DES INNOVATIONS QUI ANTICIPENT LES ATTENTES DES CLIENTS

Pour mieux identifier et mieux répondre aux attentes de ses clients, Worldline a organisé 17 ateliers d'innovation en 2015 [AO10], afin de présenter aux clients les technologies émergentes et les nouvelles tendances et d'échanger sur leurs besoins. Actuellement, la Recherche est orientée vers trois principaux courants d'innovation et vise à créer de nouveaux marchés et services pour les clients.

Sécurité des services

Afin d'améliorer la sécurité des transactions et des services pour les clients finaux, Worldline met au point de nouvelles solutions de paiement et notamment des solutions avancées d'authentification :

- Les solutions d'authentification pour les transactions financières numériques mémorisent les habitudes, les localisations et les actions récentes des utilisateurs. Cela permet de limiter leur intervention tout en leur offrant des garanties suffisantes.
- L'authentification multifactorielle qui combine plusieurs technologies comme la biométrie, des éléments sécurisés, des mots de passe et des cas d'utilisations.

Expérience utilisateur

Profiter de la technologie pour améliorer l'expérience utilisateur à travers un large éventail d'activités :

- La solution « WL Connected Kitchen » offre un service de bout en bout visant à simplifier les courses de l'utilisateur. Un aimant intelligent placé sur le réfrigérateur enregistre les courses à faire par des scans automatiques ou une commande vocale et communique la liste sur le Cloud pour la télécharger sur un smartphone.
- La tirelire connectée « WL Connected Piggy Bank » permet d'apprendre aux enfants comment économiser et gérer virtuellement les pièces qu'ils ont déposées. Elle permet aussi aux banques de valoriser leur marque et d'instaurer la fidélité des clients.

17 ATELIERS SUR
L'INNOVATION AU
SERVICE DES CLIENTS
RÉALISÉS [AO10]

46 % Pourcentage
de titulaires
d'un doctorat et
d'étudiants en
doctorat dans le
service R&D [WL2]

Volumes et traitements élevés

Le « Big Data », le « liquid IT » et le « Machine Learning » sont quelques exemples des technologies utilisées par des solutions innovantes pour répondre aux besoins émergents d'opérer de gros volumes de données :

- Le « Liquid IT » est une application « intelligente » qui analyse le matériel disponible et s'y adapte à l'aide d'une application sur le Cloud. Cette application alloue efficacement les processus logiciels en temps réel aux composants matériels disponibles les plus appropriés.
- En collaboration avec quatre universités européennes, Worldline prépare la prochaine génération de logiciels d'analyse prescriptive des données via le programme de recherche AiDA (Artificial Intelligence for Data Analytics) d'une durée de 3 ans, afin d'offrir les meilleurs services d'analyse de données industrielles.



AMÉLIORER NOS SOLUTIONS POUR UNE MEILLEURE EXPÉRIENCE CLIENT

Worldline sonde régulièrement la satisfaction de ses clients et veille constamment à améliorer l'expérience client.

Les enquêtes de satisfaction font partie du Programme d'Expérience Client de Worldline, fondé sur l'écoute des clients pour mieux comprendre et mieux répondre à leurs attentes.



Satisfaction globale des clients

Enquête tactique [G4-PR5]

7,26



SATISFACTION CLIENT
Satisfaction Client globale supérieure à

8/10

Une attention spécifique portée à la satisfaction client à travers une politique dédiée

En tant que société du Groupe Atos, Worldline réalise des enquêtes tactiques de satisfaction client conformément à la politique de gestion de la satisfaction client du Groupe :

- Au niveau des contrats, les retours clients sont consolidés grâce à des enquêtes tactiques sur les services fournis par Worldline. Les résultats de projets et la performance globale sont ainsi évalués. Ces enquêtes qui couvrent plus de 60 % des activités de Worldline sont menées dans tous les pays.
- Au niveau stratégique, le Directeur Général et d'autres managers de haut niveau sont personnellement interviewés chaque année dans une enquête couvrant les 250 plus grands comptes du Groupe Atos, dont un certain nombre de clients de Worldline. Les enquêtes stratégiques sont réalisées au niveau du Groupe Atos.
- Pour les Grands Comptes, un retour immédiat est demandé auprès des

utilisateurs finaux lors d'une demande de service grâce à une approche statistique. La définition systématique d'actions d'amélioration suit chaque enquête. Les plans d'action sont partagés avec les clients afin de s'assurer qu'ils sont en adéquation avec leurs retours.

Un processus d'amélioration continue de la Satisfaction Client

En 2015, des mesures ont été adoptées pour améliorer la performance de Worldline en matière de satisfaction client et atteindre un niveau de satisfaction client globale de 73. En 2016, la priorité sera d'intégrer davantage le processus de satisfaction client dans les activités quotidiennes de Worldline.

Worldline a également mis en place un ensemble de règles de gouvernance pour gérer les enquêtes de satisfaction client et suivre sa performance en la matière lors des réunions mensuelles de contrôle qualité.

Afin de renforcer la sensibilisation des collaborateurs, une formation régulière sur la satisfaction client a été instaurée au sein de l'entreprise.



TÉMOIGNAGE CLIENT

Worldline conçoit ses solutions et opère ses services à travers une démarche responsable pour créer de la valeur durable pour ses clients, pour les consommateurs et pour les citoyens. Ce modèle économique vertueux permet à Worldline de renforcer la satisfaction et la confiance de ses clients sur le long terme. Le cas client Agence France Locale présenté ci-dessous témoigne de cette stratégie positive et de cet engagement.



Par et pour
les collectivités

LES SOLUTIONS DIGITALES DYNAMISENT LES SERVICES FOURNIS PAR L'AGENCE AUX COLLECTIVITÉS LOCALES

Simplifier l'accès des collectivités au financement

La nouvelle banque entièrement dédiée aux collectivités, l'Agence France Locale (AFL), souhaitait rendre ses services plus faciles d'accès pour ses prospects et clients. En effet, les enjeux de la dématérialisation dans l'administration publique sont multiples et au cœur des préoccupations des collectivités locales françaises.

Une solution multifonctionnelle

Afin de dématérialiser ses processus internes et ses échanges avec les collectivités locales, l'AFL a sollicité Worldline pour son expertise technologique et pour son expérience dans la construction et l'exploitation de grands projets. Worldline a donc conçu un portail bancaire en ligne pour la gestion des demandes d'adhésion des prospects et pour une distribution et une gestion simplifiées des prêts en ligne à destination des collectivités locales membres de l'AFL. Ce portail web multi-canal et sécurisé permet aux collectivités de gérer toutes les démarches concernant leur adhésion puis leurs demandes de prêt, d'échanger avec l'AFL via une messagerie sécurisée, de signer électroniquement des documents ou encore d'archiver des fichiers.

L'excellence en matière de service clients

Grâce à ce portail, l'AFL aide ses clients actuels et potentiels à accélérer leur transformation digitale en leur proposant un service novateur, dématérialisé, sécurisé et facile d'utilisation. Worldline propose des services ultra sécurisés d'hébergement dans le Cloud, qui répondent aux exigences les plus strictes en termes de confidentialité, de niveau de service, de données et d'infrastructure. Principal point d'entrée pour les collectivités locales, il s'agit d'une véritable « vitrine digitale » soulignant la volonté de l'AFL d'assurer une forme « d'excellence relationnelle ».



UNE EXPÉRIENCE DIGITALE DURABLE

- L'innovation pour créer de la valeur durable pour les communautés locales
- La sécurité à tous les niveaux pour la confiance de tous
- Une approche dématérialisée pour protéger l'environnement

DIFFUSER LE DÉVELOPPEMENT DURABLE AU TRAVERS DE SOLUTIONS À VALEUR AJOUTÉE

L'engagement de Worldline pour créer de la valeur pour ses clients est illustré par la durabilité de ses solutions.

Ces solutions aident les clients à relever les défis auxquels ils doivent faire face dans leurs secteurs et sur leurs marchés, tout en leur permettant de répondre à leurs enjeux sociaux et environnementaux.

Les solutions durables de Worldline pour améliorer l'efficacité opérationnelle



Transport e-Ticketing

La dématérialisation et l'automatisation des processus permettent aux entreprises ferroviaires et aux exploitants de lignes de bus d'améliorer la gestion des itinéraires, en améliorant l'efficacité et les services. Cela permet d'optimiser les flux de passagers, de gagner du temps et de rationaliser les coûts par une mise en commun des ressources, ainsi que de réduire l'impact environnemental par des systèmes de billetterie sans papier et une réduction de la pollution grâce à l'utilisation accrue de transports multimodaux et partagés et grâce à la réduction de l'empreinte environnementale de chaque voyageur.



Acquisition Commerçants

Des transactions de paiement non monétaires simplifiées et sûres offrent de nombreux avantages aux commerçants, comme l'efficacité et la vitesse de traitement des paiements, la garantie d'un flux financier sans risque, un reporting consolidé des transactions non monétaires et la détection des fraudes. Elles permettent aussi un service client expert multilingue et une grande diversité de solutions de paiement en points de vente, en ligne et mobiles. D'autres services à valeur ajoutée permettent de créer de nouvelles expériences clients autour des paiements, comme les enquêtes de satisfaction clients, la publicité et les programmes de fidélisation sur terminaux.



Dématérialisation

La dématérialisation permet de fournir aux clients finaux et aux collaborateurs les services dont ils ont besoin quand ils en ont besoin. Elle permet de créer des processus sans papier qui sont sûrs, simples, continus et efficaces. Pour les clients, elle est synonyme d'efficacité accrue, de précision, de traçabilité, de diminution des coûts, d'amélioration de la performance et de satisfaction des utilisateurs. Les solutions de dématérialisation de Worldline permettent aussi de réduire les coûts énergétiques, notamment pour le stockage de documents (Climatisation, sécurité) ou le transport (consommation de combustible), tout en réduisant l'empreinte carbone correspondante.



Acceptation des paiements

Worldline Sips permet aux e-commerçants d'accepter tous les types de paiement en ligne ou dans les points de vente, en proposant des solutions flexibles et entièrement personnalisables. Ces solutions ont notamment l'avantage d'améliorer les taux de conversion, de fournir des outils de lutte contre la fraude et de gestion de trésorerie et de centraliser le reporting. En utilisant Sips, les commerçants peuvent réduire les impayés, améliorer la sécurité des paiements et mieux gérer les risques. La réduction de l'utilisation de moyens de paiement matériels a un impact positif sur l'environnement.

Valeur totale des contrats « offres durables » [AO7]

833 589 K€
de chiffre d'affaires



INNOVATION DURABLE

Générer 250M€

de chiffre d'affaires à travers des solutions durables qui contribuent de manière significative au progrès sociétal et environnemental

Les solutions durables de Worldline pour une transformation des modèles économiques



Porte-monnaie électronique

La solution « Wallet » de Worldline stocke de façon sécurisée les informations relatives aux cartes pour payer en ligne ou en magasin de façon rapide et efficace. Elle propose aux utilisateurs des services contextualisés tels que des programmes de bons d'achat et de fidélisation et une solution entièrement intégrée de paiement et de marketing personnalisé pour faciliter les achats tout en réduisant l'impact sur l'environnement.



Services bancaires en ligne

Les solutions de "e-banking" de Worldline permettent aux banques de fournir à leurs clients un accès en ligne aux informations et aux services bancaires en continu, notamment dans les pays où l'accès aux banques est limité.



e-Education

Le digital permet aux étudiants d'apprendre et d'étudier en classe ou à domicile grâce à de nouvelles méthodologies plus dynamiques telles que les tablettes intelligentes, les vidéos, l'accès à d'importantes bases de données d'exercices, des méthodes de motivation et des outils de projets collaboratifs.



Objets connectés

Les solutions « Connected Living » (véhicules et appareils ménagers) de Worldline permettent aux constructeurs d'exploiter la puissance du digital et de l'Internet des Objets afin de concevoir des produits connectés et des services avancés pour les consommateurs, notamment la maintenance préventive, des services d'éco-conduite tels que l'anticipation des flux de circulation, des conseils sur le comportement au volant et un meilleur suivi de la consommation de carburant. Tous ces services permettent d'offrir aux consommateurs des bénéfices significatifs et en faveur de l'environnement tels que la réduction de la pollution sonore, l'amélioration de la sécurité et d'éviter des pannes liées à une surconsommation d'énergie.



Santé

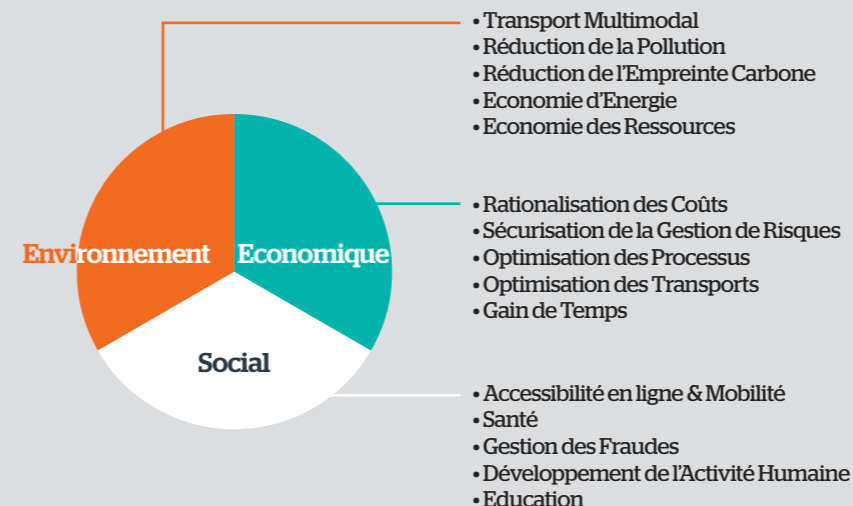
Les services numériques d'information sur la santé fournis par Worldline couvrent la gestion et le traitement des cartes d'assurance maladie, la connexion des patients au système de services de santé et la liaison entre les pharmacies, les professionnels de la santé, les sociétés pharmaceutiques et les systèmes d'assurance maladie pour gérer le processus de remboursement des soins.



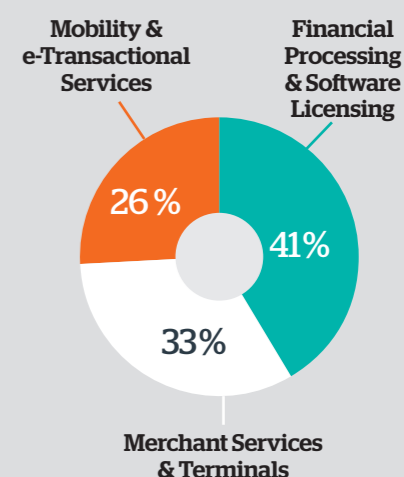
Terminaux

Les terminaux permettent de faciliter les paiements mais consomment également moins d'énergie. Ils sont conçus et fabriqués de façon à réduire leur impact environnemental.

Le Développement Durable dans les Solutions Worldline



Composition de la valeur totale des contrats «Offres durables» [AO7]





COLLABORATEURS



ENJEU

Être un employeur responsable en révélant le potentiel de nos collaborateurs.

Worldline est une entreprise dotée d'un fort capital humain. Dans un monde compétitif qui évolue très rapidement, les collaborateurs sont l'atout le plus important de Worldline. La croissance future de Worldline dépend du talent, de la passion et de la créativité de ses collaborateurs. Worldline doit ainsi être en mesure d'attirer, de recruter, de faire évoluer et de motiver ses collaborateurs.

AMBITION

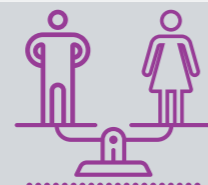
Révéler et développer le potentiel de ses collaborateurs est la priorité de Worldline. Ainsi, Worldline s'engage à offrir un environnement de travail stimulant et à proposer un large choix de dispositifs de développement de carrières et des opportunités qui permettent à chaque collaborateur de développer tout son potentiel. L'entreprise œuvre à favoriser et à maintenir un environnement convivial, innovant et motivant dans lequel chaque collaborateur se sente valorisé et puisse sépanouir.



ENGAGEMENTS 2020

Attraction & développement des talents

- Être cité dans au moins 5 classements sur la marque employeur
- Plus de **90%** de nos collaborateurs satisfaits de la qualité des formations dispensées par Worldline



Diversité

- Respecter le même ratio **hommes-femmes** au sein de la population managers qu'au sein de la population globale avec une fourchette de +/-10% d'ici 2020

wellbeing@worldline

- Augmenter de **10%** la satisfaction de nos collaborateurs mesurée par l'enquête Great Place to Work®

ETRE ATTENTIF À NOS COLLABORATEURS ET À LEUR DÉVELOPPEMENT



ENTRETIEN avec Patrice Gry

Directeur des Ressources Humaines

EN 2015, NOUS AVONS LANCÉ LE PROGRAMME WELLBEING@WORLDLINE COMME PRINCIPAL LEVIER DANS NOTRE AMBITION D'EMPLOYEUR RESPONSABLE

Taux de participation à l'enquête GPTW® [WL4]

84%

Taux d'absentéisme [G4-LA6]

2,73%



Nombre total de collaborateurs [G4-10]

7 354

Pourquoi le développement du potentiel des collaborateurs est-il si important pour Worldline ?

Cela fait partie de l'ADN de l'entreprise. Cela vient de notre stratégie de croissance. Nous stimulons la croissance par notre capacité à innover, à développer notre expertise et à concevoir de nouvelles solutions qui améliorent la satisfaction client.

Pour tirer profits de ces leviers de croissance, nous mettons en évidence un quatrième facteur qui sous-tend les trois autres : le développement de nos collaborateurs. Ce sont évidemment nos collaborateurs qui permettent à Worldline d'innover et d'offrir de nouveaux produits et services qui satisfont nos clients. En proposant à nos collaborateurs des formations de qualité et de haut niveau, en encourageant la mobilité interne et en leur offrant un plan de développement et une gestion de leur carrière individualisés, nous contribuons au développement de leurs compétences et de leur motivation.

Cela leur permet de mieux comprendre les tendances du marché et les besoins des clients pour proposer des services et solutions appropriés. Nous reconnaissons que nos collaborateurs sont un atout précieux pour notre réussite, voilà la raison pour laquelle nous souhaitons qu'ils grandissent avec notre entreprise.

Quelle orientation donnez-vous à vos actions dans le cadre du wellbeing@worldline ?

En 2015, nous avons identifié trois enjeux prioritaires sur la base des résultats de l'enquête Great Place to Work® menée chaque année auprès de nos collaborateurs : learning@worldline, growing@worldline et integration@worldline. Nos collaborateurs sont également impliqués dans ce processus de transformation grâce à une approche « bottom up » et collaborative. Nous donnons la parole à nos collaborateurs dans le cadre de réunions d'échanges afin d'identifier les préoccupations et les priorités locales sur lesquelles nous devons concentrer notre attention.

Comment suivez-vous les progrès réalisés ?

Nous mesurons notre progression grâce à des indicateurs spécifiques issus des objectifs RSE que nous avons fixés pour 2020 dans les domaines de l'attractivité et du Développement des Talents, du Bien-être au travail et de la Diversité. Nous nous engageons à déployer des plans d'actions destinés à atteindre ces objectifs dans toute l'entreprise et à en suivre l'évolution sur le long terme pour garantir la satisfaction et le développement des collaborateurs et ainsi faire de Worldline « un endroit où il fait bon travailler ».

ENCOURAGER LES INITIATIVES LOCALES

Le wellbeing@worldline a pour ambition de véhiculer une culture d'entreprise positive, innovante et dynamique, ainsi que garantir un environnement favorable à l'épanouissement, au développement des collaborateurs et à l'expression de tout leur potentiel.

Les collaborateurs célèbrent régulièrement les réalisations, les succès d'équipes, les événements et toutes occasions pour créer de la **convivialité au travail**.

Des pots sont également organisés de manière informelle sur les différents sites ce qui permet de réunir différentes équipes et de développer le réseau de chaque collaborateur. Chacun y contribue personnellement en apportant nourriture et boissons.

Pour créer une proximité et ainsi renforcer le sentiment d'appartenance, le Directeur Général de Worldline, Gilles Grapinet convie 8 collaborateurs de différentes équipes et de différents départements à partager un « **CEO breakfast** », une fois par mois au siège social Bezons, et à l'occasion de ses déplacements sur les autres sites. Cette initiative, appréciée par tous les participants, démontre la forte volonté de notre Directeur Général de mieux connaître les femmes et les hommes de Worldline et d'être à leur écoute. C'est également une opportunité pour les collaborateurs d'en apprendre plus sur la stratégie et les objectifs de croissance futurs de Worldline et d'échanger sur les valeurs de l'entreprise à travers une discussion libre.

En Argentine,

des collaborateurs de plusieurs sites répartis dans tout le pays ont activement participé à des sessions de débats et de retour d'informations avec des membres de l'équipe de Direction venus leur rendre visite, abordant les orientations stratégiques de l'entreprise ainsi que les enjeux et opportunités du marché. Les activités de mise en réseau internes et les programmes de reconnaissance favorisent le travail d'équipe et un esprit de convivialité.

Au Royaume-Uni,

des événements festifs comme des concours entre sites soulignent les valeurs de Worldline. Les collaborateurs sont interrogés sur des sujets comme le travail d'équipe et les membres de l'équipe dirigeante se réunissent avec les collaborateurs lors de visites régulières sur les sites pour des discussions ouvertes sur les orientations stratégiques de la société.

En Belgique,

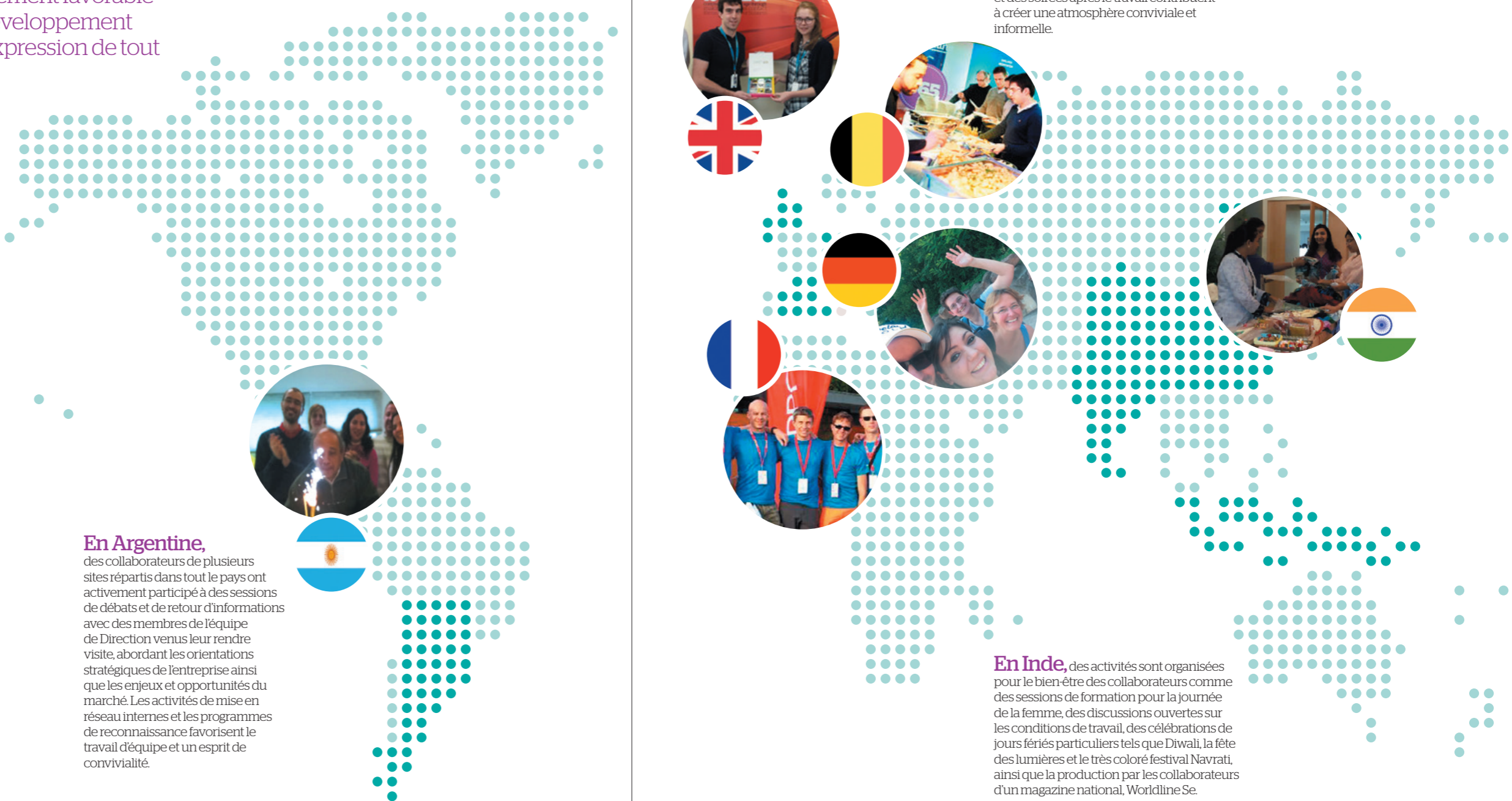
des groupes de travail ont abordé les problèmes d'infrastructure et de logistique pour améliorer l'efficacité et créer un environnement de travail plus agréable, allant des procédures de connexion à la mise en place de zones de réunion et de relaxation, en passant par la mise en œuvre du télétravail. Parmi les nombreux autres thèmes des programmes mis en place, on peut citer les activités sportives et de bien-être, les programmes de reconnaissance et des réflexions sur l'amélioration de la communication ou le travail d'équipe.

En Allemagne,

les trophées d'équipe récompensent une performance exceptionnelle ; les petits-déjeuners mensuels avec le Directeur Général encouragent une communication ouverte et des soirées après le travail contribuent à créer une atmosphère conviviale et informelle.

En France, de nombreuses initiatives sont lancées pour encourager le travail collaboratif, la créativité et la convivialité qui sont des valeurs au centre du wellbeing@worldline. Parmi celles-ci :

- Le programme « Worldline réalise ton rêve » récompense par une aide au financement trois types de projets collaboratifs à l'initiative des collaborateurs : le Rêve d'équipe, le Rêve Durable et le Rêve Humanitaire.
- A Seclin, une « Creativity Room » a été conçue. C'est un endroit informel dédié au brainstorming à la créativité et à l'innovation qui est aménagé pour favoriser l'inspiration des collaborateurs.



FÉDÉRER LES COLLABORATEURS AUTOUR DU WELLBEING@WORLDLINE

Reconnaître que les collaborateurs jouent un rôle clé dans le développement de son modèle et contribuent à la réussite de Worldline, constitue la base de son engagement en tant qu'employeur responsable. Le programme wellbeing@worldline, vecteur essentiel de cette approche, couvre de nombreux sujets liés à la satisfaction au travail des collaborateurs.



Le programme vise à mettre en place les dispositifs nécessaires pour permettre l'intégration, le développement et l'évolution de chaque collaborateur et assurer un environnement et des conditions de travail favorables.

Les collaborateurs ont été pleinement impliqués dans la conception du programme et participent activement à sa mise en œuvre. Les éléments du programme ont été définis sur la base d'actions déjà existantes dans chaque pays sous l'égide du groupe Atos et sur la base des résultats de l'enquête Great Place to Work®. En 2015, trois domaines prioritaires ont été définis :

- **Learning@worldline** reflète l'engagement de Worldline en matière de formation et de développement, pendant toute la carrière des collaborateurs, dès leur stage et leur embauche. A titre d'exemple, nous pouvons citer des programmes comme la Sales Academy, Lead! pour les managers, le cursus chef de projets et le Learning Day, journée d'apprentissage consacrée à la découverte de toutes les opportunités de formation qui existent chez Worldline;
- **Growing@worldline** concerne les opportunités de développement proposées aux collaborateurs pour acquérir des compétences, la mobilité et l'évolution de carrière. Différentes approches sont proposées, comme par

exemple confier aux collaborateurs des responsabilités très tôt dans leur carrière mais aussi des programmes de développement individuel, des programmes de formation et de développement du leadership ;

- **Integration@worldline** couvre de nombreux domaines visant à favoriser l'insertion professionnelle et notamment l'intégration des stagiaires et des nouveaux embauchés, mais également la diversité culturelle et le mentorat.

Les programmes internationaux se déclinent sur le plan local sous forme d'ateliers réunissant des collaborateurs au cours desquels divers sujets sont abordés et des actions concrètes sont identifiées pour apporter des améliorations dans chaque domaine. Ainsi, les ateliers sur les conditions de travail **myworkingconditions@worldline** étudient les améliorations à apporter aux « Outils et dispositifs », à l'environnement de travail et à l'infrastructure, aux problèmes quotidiens et au télétravail. Des ateliers similaires ont été organisés sur les thèmes du partage **sharing@worldline** et de la reconnaissance **recognition@worldline**.

Les actions identifiées et approuvées par la Direction sont mises en œuvre au niveau local et partagées comme « meilleures pratiques » au niveau global.



Augmenter de **10 %** la satisfaction de nos collaborateurs mesurée par l'enquête Great Place to Work®

wellbeing@worldline

271

Nombre total de communautés collaboratives [AO11]

PROMOUVOIR LA DIVERSITÉ ET L'ÉQUITÉ

La diversité des collaborateurs est un puissant vecteur de croissance pour Worldline et le fondement d'une entreprise innovante à même de comprendre et de servir ses clients dans le monde entier. Les équipes de Worldline en charge de la diversité ont lancé des plans d'action sur cinq ans pour chacun des quatre domaines prioritaires identifiés.

29 %
Pourcentage de femmes [G4-LA12]

79 %
Perception de la diversité GPTW® [AO6]



DIVERSITÉ
Respecter le même ratio **hommes-femmes** au sein de la population managers qu'au sein de la population globale avec une fourchette de +/-10 % d'ici 2020

Promouvoir l'égalité des genres

Worldline considère l'égalité hommes/femmes comme une priorité majeure et en a fait un indicateur clé de performance. Les femmes représentent 29 % des effectifs de Worldline dans le monde. Worldline oeuvre pour améliorer en permanence ce chiffre ainsi que pour accroître la part des femmes au sein de la Direction. Sur 57 dirigeants, 18 % sont des femmes.

Worldline a signé des accords en faveur de l'égalité professionnelle avec ses partenaires sociaux dans de nombreux pays européens. Ces accords prévoient des dispositions visant à promouvoir l'égalité hommes/femmes à tous les niveaux de la société, à assurer l'égalité des salaires entre hommes et femmes et à instaurer des conditions favorables à l'évolution des carrières des femmes.



Promouvoir la collaboration intergénérationnelle

Afin que ses collaborateurs expérimentés transmettent leurs compétences à leurs plus jeunes collègues, Worldline crée les conditions nécessaires pour encourager le partage entre les générations avec le mentorat. Worldline favorise le développement du potentiel humain de l'entreprise grâce à la proximité et aux réseaux intergénérationnels.

Promouvoir les différences culturelles

Pour une entreprise internationale comme Worldline, il est indispensable de valoriser les différences entre les cultures. Dans de nombreux pays, l'entreprise propose des formations interculturelles comme « Comment travailler avec les Français, les Allemands, les Belges, les Indiens, etc. ? » pour aider les collaborateurs à intégrer et à comprendre les différences culturelles en environnement professionnel. Ces questions sont aussi abordées dans d'autres programmes de formation comme le nouveau programme d'accompagnement des managers : Lead! International.

FAVORISER LE DÉVELOPPEMENT DE NOS TALENTS

Recruter, faire évoluer et motiver les collaborateurs sont des enjeux fondamentaux. Worldline a donc fait du développement des talents et de la gestion des carrières ses priorités.

Une approche structurée de la Gestion des Talents

Worldline a mis en place une revue annuelle des talents réalisée conjointement par les managers et le département des Ressources Humaines, c'est un atout clé dans le cadre de la Gestion de Carrières pour :

- Identifier les collaborateurs performants et à fort potentiel d'évolution ou détenant une expertise clé pour l'entreprise
- Etablir un plan de succession pour les postes clés
- Définir des plans individuels de développement

Worldline offre à tous ses collaborateurs la possibilité d'être acteur de leur carrière grâce au plan individuel de développement. Les collaborateurs peuvent par ce biais échanger avec leur manager et les Ressources Humaines sur leurs compétences et leurs souhaits d'évolution puis définir leurs objectifs de carrière et le plan d'actions associé.

Afin d'accompagner les collaborateurs et les managers dans cette démarche et leur apporter du support dans l'utilisation de l'outil dédié au Plan Individuel de Développement, des formations ont été organisées sous forme de webinaires et des ateliers de présentation du dispositif ont eu lieu lors des « Learning Days ».

Une large gamme de programmes de développement de carrière de haut niveau

Les programmes de développement internationaux permettent aux collaborateurs d'approfondir leurs compétences managériales et relationnelles et de stimuler leur talent créatif.

« **Gold** » pour les managers : Ce programme annuel mené en partenariat avec la prestigieuse école de commerce HEC Paris vise à développer les futurs leaders de l'entreprise et se concentre sur la stratégie d'entreprise et les solutions pour répondre aux enjeux d'une croissance rentable continue.

« **Gold** » pour les experts : Ce programme mené avec les universités de Cambridge et de Paderborn permet aux collaborateurs experts d'acquérir les meilleures compétences pour concevoir et mettre en œuvre des solutions de bout en bout innovantes pour les clients.

« **Juniors Group** » : Ce programme international interne regroupe un réseau de participants de toutes entités, de toutes fonctions et de toutes nationalités. Sa mission est de développer le meilleur potentiel individuel en combinant

des sessions de développement personnel, des opportunités de mise en réseau avec la Direction et des collègues internationaux, ainsi que des travaux en groupe sur des projets innovants.

des sessions de développement personnel, des opportunités de mise en réseau avec la Direction et des collègues internationaux, ainsi que des travaux en groupe sur des projets innovants.

« **Junior Career Development** » : En Belgique, ce programme offre à ses participants l'opportunité d'évoluer grâce à un programme de mini-management, au mentorat et à des mises en situation sur le terrain.

« **Lead! Program** » : Ce programme phare de Leadership permet aux managers de Worldline de développer leurs compétences managériales, de mieux comprendre leur rôle dans l'entreprise, dans leur département et au sein de leur équipe et est un élément fondateur de la culture du Leadership au sein de Worldline.

« **Transconstellation** » : En Belgique, ce programme donne aux collaborateurs l'opportunité d'obtenir des certificats de niveau troisième cycle dans le domaine des services de transactions financières.



Être cité dans au moins 5 classements sur la marque employeur

97%

Pourcentage de collaborateurs ayant bénéficié régulièrement d'un entretien de performance et de développement de carrière au cours de l'année [G4-LA11]



LA FILIÈRE EXPERTS

Lancée en 2015, la Filière Experts permet de valoriser les collaborateurs détenant une expertise clé en leur offrant des opportunités d'évolution, et de promouvoir la collaboration entre experts pour développer l'expertise et l'innovation techniques au sein de l'entreprise. Fin 2015, cette filière comptait 206 experts. Mise en place en France, en Allemagne, en Belgique et en Espagne, cette initiative sera lancée en 2016 au Royaume-Uni, en Amérique latine et en Asie Pacifique.

LE MENTORAT

Pour accompagner les jeunes collaborateurs dans leur évolution au sein de Worldline, l'entreprise a créé un programme de mentorat. Un projet pilote a été expérimenté en France et le programme sera déployé en 2016 en Belgique et dans la péninsule ibérique. Organisés en binôme, les collaborateurs plus expérimentés, qui jouent le rôle de « mentors », guident les collaborateurs « mentorés » dans la réflexion sur leur évolution de carrière et les aident à développer leurs compétences interpersonnelles. Le mentorat permet également aux binômes constitués de découvrir de nouvelles perspectives et de développer leur réseau en renforçant le lien intergénérationnel.



DÉVELOPPER LES COMPÉTENCES GRÂCE À LA FORMATION

Worldline offre à ses collaborateurs de nombreuses opportunités pour progresser et se développer à travers un large éventail de formations.

Renforcer l'expertise technique des collaborateurs

Worldline continue à offrir à ses collaborateurs des opportunités d'offrir et de valoriser leur expertise technique grâce à des programmes de certifications aussi bien internes qu'externes. Worldline a également lancé au niveau global la « PM Academy » en 2015 pour créer un cursus de formation complet à destination des chefs et directeurs de projets. Ce cursus permet d'obtenir des certifications internes et externes en management de projets.

Développer les compétences des équipes commerciales à travers une approche globale et promouvoir une culture commerciale commune

En 2015, Worldline a lancé la « Sales Academy » pour renforcer sa force de vente. Ce programme offre aux équipes commerciales des opportunités pour développer leurs compétences, accroître la performance commerciale, améliorer la relation clients, enrichir leurs connaissances du marché et favoriser le développement personnel. Il aborde notamment les techniques de vente (« selling in the boardroom », « pitching to win », « prospecting » et « consultative selling »), les compétences relationnelles et une formation sur les paiements.

Développer les compétences en leadership pour professionnaliser et faire progresser les managers

En 2015, Worldline a lancé le programme global Lead!International visant à améliorer les compétences en leadership de managers encadrant des équipes internationales. Grâce à ce programme, les managers ont l'opportunité de réfléchir à leur rôle de leader, de travailler ensemble sur des projets transverses et de développer leur réseau dans un contexte international. Ce programme permet également de renforcer l'agilité des managers au sein d'une organisation matricielle globale et la capacité à gérer des équipes à distance et les différences culturelles.

Et pour aller plus loin via de nouvelles méthodes d'apprentissage

- Les MOOCS : Massive Open Online Courses.
- Les « Learning Days » : événement annuel dédié à l'apprentissage qui offre aux collaborateurs l'opportunité de rencontrer des spécialistes internes et externes de la formation.
- Les Ateliers du Changement : modules de formations interactifs d'une journée pour sensibiliser aux enjeux de la transformation de l'entreprise sur les plans organisationnel et stratégique.





CHAÎNE DE VALEUR

ENJEU

Promouvoir notre éthique des affaires au sein de notre chaîne de valeur.

Sur les marchés de Worldline où sont traitées des milliards de transactions englobant les services financiers et des données sensibles, l'éthique des affaires est une nécessité absolue. Afin de garantir sa crédibilité et conserver la confiance de ses clients, Worldline se doit d'avoir une tolérance zéro pour les comportements non éthiques et doit s'assurer que ses fournisseurs respectent le même niveau d'exigence.

AMBITION

La capacité de Worldline à délivrer des solutions professionnelles de haute technologie et à créer de la valeur pour ses clients repose sur son engagement en matière de protection des données personnelles, sur ses exigences élevées en matière d'éthique, de sécurité et sur ses Achats Responsables.

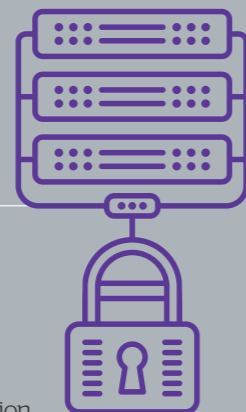
Promouvoir l'éthique à tous les niveaux de la chaîne de valeur est une des priorités de Worldline. Cela implique d'être en conformité avec toutes les exigences réglementaires, d'appliquer les règles strictes de son code d'éthique, d'être loyal envers ses collaborateurs et de maintenir des relations transparentes et durables avec ses fournisseurs.

ENGAGEMENTS 2020

Protection des données

100 %

des études d'impact réalisées sur les services traitant des données personnelles



Evaluation par EcoVadis

Obtenir le niveau **Or** sur l'évaluation de notre chaîne d'approvisionnement par EcoVadis

Améliorer les relations durables avec nos fournisseurs

100 % de nos fournisseurs évalués par EcoVadis avec un score en dessous de 40 ont un plan d'action pour remédier aux points critiques identifiés



ENTRETIEN avec Christophe Duquenne

Directeur Technique et Directeur de Merchant Services & Terminals

La chaîne de valeur de Worldline comprend toutes les activités liées à la production et à la prestation de nos services qui créent de la valeur pour nos clients : innovation, gestion de produits, achats, contractualisation, ventes, livraison et gestion des risques.

Nos engagements en matière de RSE font partie intégrante de notre chaîne de valeur. Notre capacité à fournir des solutions adaptées pour nos clients et à créer de la valeur dépend de notre engagement en matière de disponibilité des services, de sécurité, de protection des données, de normes éthiques rigoureuses et d'achats responsables.

SÉCURISER LES ACTIFS POUR ASSURER LA CROISSANCE DE NOS CLIENTS

Notre engagement se traduit par les mesures que nous prenons pour assurer la disponibilité des services, sécuriser nos systèmes et protéger les données.

Au vu de la priorité que nous accordons à ce domaine, nous avons identifié des indicateurs de performance clés afin de mesurer notre performance, et nous avons fait de leur amélioration l'un des objectifs RSE pour 2020 :

- **Disponibilité des services** - Pour maintenir notre fiabilité en tant que leader du secteur, nous opérons nos services pour nos clients via des plateformes de haute technologie redondantes et solides et notre propre infrastructure informatique. En 2015, le taux de disponibilité des services de Worldline était de plus de 99,81 %.
- **Temps de réponse** - Les temps de réponse sont étroitement surveillés pour s'assurer que les ICP établis par contrat sont constamment respectés.
- **Réponse aux incidents** - Les data-centers de Worldline et les services fournis à ses clients sont contrôlés par une équipe de support de premier niveau 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7. Cette équipe assure le suivi des réponses aux incidents et fait en sorte que les applications, les réseaux et les serveurs restent entièrement opérationnels pour fournir les services aux clients. Le contrôle est automatisé, industrialisé et fiable. L'un des principaux indicateurs clés de performance est le respect à 100 % des procédures prédéfinies.
- **Protection des données personnelles** - Des analyses d'impact sont systématiquement réalisées sur les services traitant des données personnelles. Dans le même temps, les mesures de sécurité et de protection technique sont revues et ajustées en permanence pour suivre l'évolution rapide des réglementations et des attentes en matière de protection de la confidentialité.

NOS ENGAGEMENTS EN MATIÈRE DE RSE FONT PARTIE INTÉGRANTE DE NOTRE CHAÎNE DE VALEUR

Nous avons pris des mesures en 2015 pour continuer à renforcer nos capacités dans ce domaine. Nous avons entre autres conçu et lancé un programme pour améliorer la disponibilité et le partage des meilleures pratiques. Ce programme a déjà été appliqué à plusieurs processus et dans plusieurs pays. Il sera étendu à toute l'entreprise en 2016.

Nous continuerons aussi à tirer parti du processus d'évaluation des risques pour la sécurité, qui a été modifié et déployé avec succès l'année dernière, pour renforcer encore la résistance du système. La mise en œuvre l'an dernier de notre plateforme automatisée d'évaluation de la qualité des logiciels est un autre pas en avant. C'est un outil important pour nos développeurs de logiciels qui recentre l'attention de toute notre communauté sur la nécessité d'assurer la sécurité et la protection des données dans nos produits.

MENER NOS ACTIVITÉS AVEC ÉQUITÉ ET INTÉGRITÉ

68 %

Pourcentage de dirigeants formés au Code d'éthique - Webinaires [G4-SO4]

71 %

Pourcentage de collaborateurs formés au Code d'éthique - Cours en ligne [G4-SO4]

0

Valeur monétaire des amendes importantes et nombre total de sanctions non monétaires pour la non-conformité aux lois et réglementations [G4-SO8]

En tant que société du Groupe Atos, Worldline respecte le Code d'éthique du Groupe, qui couvre la responsabilité, la confiance, la compétitivité durable, la qualité des services, l'écoute des clients, l'innovation, le wellbeing@worldline et l'excellence.

Sensibiliser pour garantir des comportements éthiques à tous les niveaux de l'organisation

Les politiques d'éthique et de conformité sont communiquées aux collaborateurs pour qu'ils en aient connaissance. Afin d'en assurer l'application, toutes les politiques de conformité, telles que la politique sur les cadeaux, les événements de divertissements et autres gratifications, sont présentées aux directions locales et aux instances représentatives du personnel, puis communiquées à tous les collaborateurs.

Worldline a aussi créé une communauté spécifique sur le réseau social de l'entreprise blueKiwi dédiée à la conformité juridique pour s'assurer que les collaborateurs soient informés en permanence sur les sujets liés à la conformité, les politiques internes et les règles applicables. Cette communauté dispose aussi d'un forum sur lequel les collaborateurs peuvent poser des questions concernant la conformité ou les politiques adoptées.

Un module de formation en ligne sur le Code d'éthique, obligatoire pour tous les collaborateurs de Worldline, permet aussi une meilleure compréhension du Code et favorise l'adoption de pratiques éthiques au quotidien. En 2015, 71 % des collaborateurs de Worldline ont suivi cette formation.



Elle est complétée par des séances spécifiques en webinaires pour les dirigeants et pour tout collaborateur considéré comme une « cible privilégiée » ou dont l'activité professionnelle est en lien direct avec des sujets couverts par ce Code. En 2015, 68 % des managers de Worldline ont participé à une formation en webinaire sur le Code d'éthique.

Le Code d'éthique du Groupe est joint à tous les contrats d'embauche depuis 2011.

Appliquer des politiques strictes pour garantir la conformité sur toute la chaîne de valeur

La conformité est assurée par un processus de gouvernance défini au niveau du Groupe Atos et elle est gérée par des organisations chargées de la conformité au niveau d'Atos et de Worldline. Pour prévenir les risques liés à la conformité, Worldline a déployé plusieurs politiques internes dans des domaines comme la fraude, les pots-de-vin, la corruption et le non-respect des lois sur la concurrence et sur le contrôle des exportations. Tous les intermédiaires, partenaires et consultants qui aident Worldline à développer ses activités font l'objet d'un processus de présélection et leur comportement ainsi que leurs connaissances en matière d'éthique sont contrôlés.

LE TRAITEMENT SÉCURISÉ DES DONNÉES PERSONNELLES

La protection des données personnelles est fondamentale tant pour Worldline que pour ses clients et ses collaborateurs.

Le traitement et la sécurisation des données personnelles restent au cœur des préoccupations quotidiennes de Worldline qui veille à leur amélioration continue. L'approche de Worldline s'articule autour de quatre axes :

- **Les Binding Corporate Rules et les politiques de Worldline** établissent des standards très élevés en matière de protection et de sécurité des données personnelles. Elles s'appliquent à toutes les entités de Worldline à travers le monde.
- **Des procédures** garantissant la confidentialité de toutes les données personnelles traitées par Worldline pour son propre compte ou celui de ses clients ;
- **Une communauté dédiée** à la protection des données personnelles composée d'experts juridiques et de responsables chargés de la protection des données personnelles dans chaque pays. Cette communauté interagit également avec les communautés d'Atos et bénéficie ainsi de leurs retours d'expérience et de leurs expertises ;

- **Une sensibilisation de tous les collaborateurs de Worldline** grâce à des formations obligatoires et des formations spécifiques dans les domaines sensibles où les collaborateurs sont plus susceptibles d'être confrontés à des enjeux de protection des données personnelles. En 2015, 78 % des collaborateurs de Worldline ont participé à la formation sur la protection des données.

La politique de protection des données de Worldline a été reconnue officiellement par les autorités de régulation européennes. Cette politique de protection des données traite aussi bien les aspects de contrôle de ses propres données que la conformité des traitements réalisés pour ses clients. En tant que fournisseur de services de paiement reconnu en Europe, elle est auditée régulièrement par des organismes externes. A ce titre, Worldline est certifiée PCI-DSS* chaque année.



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



Protection des données

100 %

des études d'impact réalisées sur les services traitant des données personnelles



INTÉGRER LE DÉVELOPPEMENT DURABLE À LA CHAÎNE D'APPROVISIONNEMENT



ENTRETIEN avec Hans de Louw

Directeur des Achats

En tant que société du Groupe Atos, Worldline reconnaît, au travers de ses politiques Achats et Fournisseurs, sa responsabilité en matière de Développement Durable et incite positivement les parties prenantes, notamment les fournisseurs, à adopter des comportements et des pratiques responsables.

Proportion de dépenses auprès des fournisseurs locaux [G4-EC9]

84%

Pourcentage de fournisseurs stratégiques évalués par EcoVadis [AO17]

28%

Améliorer les relations durables avec nos fournisseurs

100% de nos fournisseurs évalués par EcoVadis avec un score en dessous de 40 ont un plan d'action pour remédier aux points critiques identifiés

Evaluation par EcoVadis

Obtenir le niveau **Or** sur l'évaluation de notre chaîne d'approvisionnement par EcoVadis

NOS POLITIQUES ACHATS ET FOURNISSEURS INCITENT POSITIVEMENT NOS FOURNISSEURS À ADOPTER DES PRATIQUES RESPONSABLES

Dans le cadre de notre approche d'achats responsables, nous demandons à nos fournisseurs de signer la charte de Développement Durable de l'entreprise, qui concerne les droits de l'Homme, les droits des travailleurs et l'intégrité de l'entreprise sur le plan environnemental et économique. Worldline a défini différents niveaux d'engagement avec ses fournisseurs afin de réduire les risques financiers, humains, environnementaux et techniques et de protéger la réputation de sa marque.

Les indicateurs de Worldline sont définis en fonction de la stratégie d'Atos en matière de Responsabilité Sociale d'Entreprise. EcoVadis évalue les performances sociales et environnementales des fournisseurs du Groupe Atos, y compris celles de Worldline, depuis 2008. Tout fournisseur ayant obtenu une note inférieure à 35/100 dans le cadre de ces évaluations doit proposer à l'équipe Achats un plan d'actions correctives dans les 12 mois. S'il n'obtient pas de meilleurs résultats au cours de l'évaluation suivante, il peut être retiré de la liste des fournisseurs référencés.

Dans le cadre de sa première évaluation en matière d'achats responsables par EcoVadis, Worldline a obtenu un niveau « Argent », et s'est engagé à obtenir le niveau « Or » sur le classement d'EcoVadis d'ici 2020. En 2015, Worldline a mandaté EcoVadis pour évaluer ses fournisseurs. Une sélection de 55 fournisseurs stratégiques a été évaluée avec une note moyenne de 58,25 sur 100.

En 2015, 28 % des fournisseurs stratégiques de Worldline ont été évalués par EcoVadis, ce qui correspond à 27 % des dépenses totales [AO17].

Parmi les mesures prises par Worldline en 2015 pour améliorer sa performance en matière d'achats responsables, Worldline utilise de plus en plus des systèmes de gestion des contrats et de sourcing entièrement électroniques. Ces systèmes intègrent les critères de sélection environnementaux d'EcoVadis.

La plateforme de sourcing permet d'améliorer le suivi et la transparence des consultations, de réduire l'utilisation de papier et de simplifier le processus de validation EcoVadis. Et cela permet surtout de prendre en compte systématiquement le Développement Durable au sein de toutes les communautés Achats et Fournisseurs de Worldline.

Afin de réduire son impact sur l'environnement, Worldline cherche également à s'approvisionner au maximum auprès de fournisseurs locaux. En 2015, la proportion des dépenses totales effectuées auprès de fournisseurs locaux représente 84 %.



RENFORCER L'ENGAGEMENT CITOYEN AU SEIN DE L'ENTREPRISE



Worldline et ses collaborateurs sont engagés dans de nombreuses activités citoyennes pour soutenir les communautés locales et venir en aide aux personnes en difficulté, dans le cadre des engagements sociétaux de Worldline en faveur du Développement Durable.

Ces actions, qui se traduisent par des initiatives concrètes comme faire des dons à des associations caritatives et à des communautés sociales ou à collaborer avec des organisations de soutien sociétal à but non lucratif permettent à Worldline de mettre à profit ses compétences clés.

Tendre la main aux personnes en difficulté

Avec le support de l'entreprise, les collaborateurs ont effectué dans de nombreux pays des collectes pour fournir aux familles des quartiers défavorisés de la nourriture et des équipements. En Argentine par exemple, Worldline soutient une fondation nationale à but non lucratif qui favorise l'inclusion sociale dans les secteurs les plus défavorisés. Dans tout le pays, des collaborateurs ont collecté des vêtements, des couvertures et des denrées alimentaires pour donner refuge à des personnes vivant dans la rue pendant la saison la plus froide en Argentine.

Soutenir l'enseignement

Des collaborateurs de Worldline font du bénévolat pour partager leurs connaissances dans les écoles et les communautés locales. En France par exemple, le programme « Énergie jeunes » vise à promouvoir l'égalité d'accès à l'éducation et à donner aux jeunes les moyens de réussir dans des collèges de zones défavorisées. D'autres initiatives en lien avec l'éducation ont été menées cette année comme encourager les femmes à poursuivre des carrières dans l'informatique, des dons de matériel informatique, faire du soutien scolaire dans des classes de lecture, proposer des stages et participer à des ateliers sur la diversité ou à des formations à destination des jeunes étudiants.



Lutter contre la maladie

En France, cela fait près de 20 ans que Worldline est partenaire du programme annuel national de levée de fonds, le Téléthon, organisé par l'AFM. Worldline fait profiter le Téléthon de son expertise en lui fournissant sa solution de paiement pour sécuriser les paiements effectués avec des cartes de crédit sur le site internet du Téléthon ou par le biais de téléphones portables, lors de la soirée de levée de fonds nationale. Des activités permettant la collecte de fonds sont aussi organisées par des collaborateurs sur différents sites de Worldline et les recettes sont versées au Téléthon.



Dans d'autres pays, l'entreprise et les collaborateurs aident à collecter des fonds pour la recherche et la prévention du cancer et des maladies cardiaques.

Prendre soin des enfants

Les collectes de fonds pour venir en aide aux enfants malades ou vivant dans des zones défavorisées et les collectes de cadeaux de Noël font partie des nombreuses initiatives organisées par les collaborateurs de Worldline à travers le monde, notamment en Malaisie, à Singapour, en Inde, en Espagne, en France, au Royaume-Uni et dans les pays du Benelux. En Allemagne, Worldline apporte son soutien à un service de protection de l'enfance et à un foyer pour enfants qui cible son action sur l'éducation psycho-sociale d'enfants et d'adolescents évoluant dans un environnement familial difficile et souffrant de troubles du comportement.



ENVIRONNEMENT

ENJEU

Tirer parti de l'éco-efficacité de nos data-centers et de nos bureaux.

Le réchauffement climatique représente une menace sérieuse pour la planète. Il est de la responsabilité de chaque individu et de chaque entreprise de jouer un rôle pour y faire face. Worldline est tenu d'améliorer sa performance environnementale car c'est une attente forte de ses parties prenantes et cela est fondamental à l'égard de sa démarche environnementale engagée au cours des dernières années.

L'éco-efficacité est un enjeu majeur pour Worldline dans la mesure où ses activités nécessitent de traiter une grande quantité de données, consommatrices d'énergie à l'origine d'émission de Carbone.

AMBITION

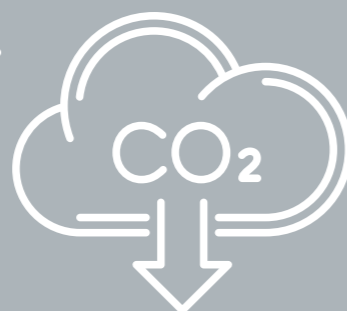
Worldline, dont l'ambition est d'être le leader européen sur son marché, doit exceller en matière de performance environnementale. Pour réduire son empreinte environnementale, Worldline applique ses politiques et met en œuvre ses plans d'actions à travers son Système de Management Environnemental. Worldline se concentre plus particulièrement sur l'amélioration de sa performance énergétique et carbone dans ses data-centers et ses bureaux et déploie également de nombreuses initiatives pour réduire son impact sur l'environnement.



ENGAGEMENTS 2020

Efficacité environnementale & carbone

Être neutre en carbone dans la production de nos services et solutions



Terminaux écologiques

Être neutre en carbone sur tout le cycle de vie de nos terminaux

[G4-DMA-Énergie][G4-DMA-Émissions][G4-EN3][G4-EN4][G4-EN5][G4-EN6][G4-EN7][G4-EN8][G4-EN9]



ENTRETIEN avec Frédéric Papillon

Responsable Technical Operations

Une approche environnementale durable, ce n'est plus simplement un acte de citoyenneté d'entreprise. Ces dernières années, c'est devenu une condition nécessaire pour exercer ses activités. Comme l'a dit notre Directeur Général, Gilles Grapinet, en début d'année : « Une entreprise qui ne s'assure pas que ses processus sont certifiés ISO 14001 est exclue de nos marchés. »

AMÉLIORER NOTRE EMPREINTE ENVIRONNEMENTALE

IL NE FAIT AUCUN DOUTE QUE C'EST UN DOMAINE DANS LEQUEL NOUS DEVONS ABSOLUMENT EXCELLER

Nos clients ont régulièrement recours à des indicateurs de performance environnementale comme critères déterminants dans leur choix de fournisseurs. Worldline impose également les mêmes exigences à ses propres fournisseurs. Pour Worldline, dont l'ambition est d'être leader sur son secteur en Europe, il ne fait aucun doute que c'est un domaine dans lequel nous devons absolument exceller.

En tant que société du Groupe Atos, nous sommes engagés dans un programme environnemental ambitieux depuis plusieurs années. Pour réduire notre empreinte carbone, nous concentrons en particulier nos efforts sur notre infrastructure, en transformant nos serveurs physiques en serveurs virtuels afin de diminuer la consommation d'énergie de nos data-centers.

D'autres initiatives visent à passer à une alimentation électrique décarbonée et à utiliser des indicateurs d'efficacité énergétique pour le choix de l'emplacement et pour la construction de nouveaux data-centers. En 2015, nous avons obtenu la certification ISO 14001 sur trois sites supplémentaires, à Seclin La Pointe, Blois et Francfort. Avec Atos, nous avons aussi renforcé notre engagement pour lutter contre le réchauffement climatique en rejoignant la plateforme conçue par CDP et la coalition « We Mean Business Coalition ». Cette dernière a adopté de nouvelles

initiatives sur les objectifs d'émissions, la tarification du carbone, l'engagement des parties prenantes et l'information au public.

Nous cherchons constamment de nouvelles solutions pour améliorer notre performance, en étudiant notamment les possibilités d'utiliser l'énergie solaire et/ou éolienne sur les sites de bureaux, en installant des éclairages consommant moins d'énergie dans les bureaux et les data-centers, comme nous l'avons déjà fait sur notre site de Bruxelles, et en arrêtant les infrastructures où une disponibilité 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 n'est pas nécessaire. En Belgique, nous nous efforçons de respecter notre engagement en assurant la neutralité carbone de nos terminaux de paiement, cet objectif sera d'ailleurs probablement bientôt étendu à l'ensemble de notre production de terminaux de paiement dans le monde.

Au-delà de l'énergie et du carbone, nos efforts pour réduire notre empreinte globale se poursuivent aussi dans d'autres domaines. Nous réfléchissons par exemple comment devenir une entreprise « zéro papier », nous remplaçons les bouteilles d'eau par des distributeurs d'eau et nous améliorons la gestion des déchets et notamment du matériel électronique. En 2016, nous continuons à travailler dans tous ces secteurs et bien d'autres à mesure que nous déployons notre stratégie RSE sur le plan international et que nous intégrons la sensibilisation à la protection de l'environnement dans tout ce que nous faisons.



Consommation énergétique
de l'organisation [G4-EN3]

248 258 GJ

Intensité énergétique par chiffre d'affaires [G4-EN5]

232,39 GJ/M€

FOCUS SUR LE CHANGEMENT CLIMATIQUE : LES ENGAGEMENTS DE LA COP21



Le programme environnemental de Worldline vise à réduire l'empreinte globale de l'entreprise, à préserver les ressources naturelles et à lutter contre le changement climatique en limitant l'utilisation d'énergie et les émissions de carbone.

Faire face aux enjeux environnementaux à travers un plan d'action concret

Sachant que toutes les entreprises quel que soit leur secteur d'activités doivent lutter contre le réchauffement climatique, Worldline a fait de l'énergie et des émissions carbone une priorité. Les solutions et services digitaux continuent à générer une demande de plus en plus forte de stockage et de traitement des données, grands consommateurs d'énergies.

L'efficacité énergétique et les émissions de gaz à effet de serre sont donc des enjeux environnementaux essentiels pour Worldline, comme le montre sa matrice de matérialité.

L'une des principales priorités de Worldline en matière de RSE pour 2020 est de garantir la neutralité carbone de ses services et produits et du cycle de vie des terminaux.

Les efforts de Worldline dans le domaine de l'environnement sont dans la continuité des actions entreprises par le Groupe Atos. 5 objectifs ont été définis avec des plans d'action :

- **Se concentrer prioritairement sur la consommation, l'approvisionnement et l'efficacité énergétiques ;**
- **Être leader du secteur informatique avec des objectifs ambitieux en termes d'énergie et de carbone ;**
- **Promouvoir l'efficacité énergétique des sites, définie comme un indicateur clé de performance ;**
- **Adopter des sources d'énergie décarbonées et renouvelables si cela est réalisable ;**
- **Réduire les émissions et compenser les émissions résiduelles pour assurer la neutralité carbone des services des data-centers ;**

Aller plus loin et renforcer notre politique environnementale à travers les engagements 2015 de la COP 21

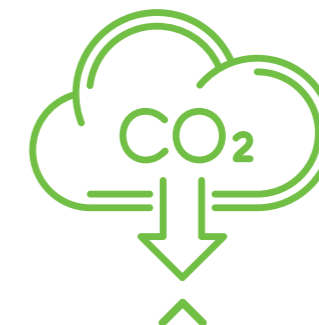
Fin 2015, Worldline a renforcé son engagement dans la lutte contre le changement climatique en participant à quatre nouvelles initiatives lancées au sein du Groupe Atos dans le cadre de la COP 21 sur le changement climatique. Ces initiatives concernent de nouveaux objectifs d'émissions, la tarification du carbone, l'implication des parties prenantes et la communication des informations RSE aux parties prenantes.

Worldline considère aussi les enjeux de l'énergie et du carbone comme des opportunités d'améliorer les processus internes et l'efficacité opérationnelle, d'instaurer de nouveaux modes de travail et de réaliser des économies. Ces enjeux offrent également des opportunités d'innover et de concevoir de nouvelles solutions digitales pour aider les clients à relever leurs défis opérationnels et environnementaux, telles que des solutions durables, de data-centers écologiques et des services d'hébergement neutre en carbone.

TIRER PARTI DE L'ÉCO-EFFICACITÉ À TRAVERS UN SYSTÈME DE MANAGEMENT ENVIRONNEMENTAL



Efficacité environnementale & carbone
Être neutre en carbone dans la production de nos services et solutions



Terminaux écologiques
Être neutre en carbone sur tout le cycle de vie de nos terminaux

Pour aider les clients à atteindre leurs objectifs de réduction des émissions de carbone, Worldline neutralise ses émissions de carbone.

Il s'agit notamment d'encourager le développement d'énergies renouvelables et de s'assurer que les compensations carbone sont certifiées par des normes internationales reconnues comme VCS (Verified Carbon Standard) ou les projets Gold Standard. Depuis 2010, Atos et Worldline ont réussi à compenser le montant total des émissions résiduelles de CO2 provenant des data-centers. Ce bon résultat a permis aux clients de faire état d'un impact carbone zéro dans leurs rapports publics.

Les équipes Achats poursuivent leurs efforts pour réduire l'empreinte carbone de Worldline en privilégiant les contrats fournisseurs où l'énergie utilisée n'émet pas de carbone. En 2015, 100 % des émissions résiduelles des data-centers de Worldline ont été de nouveau compensées, ce qui a permis aux services de ses data-centers de rester neutres en carbone.



Dans le cadre de son système de gestion environnementale, Worldline s'est fixé l'objectif de conformité à la norme ISO 14001 pour ses principaux sites (plus de 500 collaborateurs) et data-centers. En 2015, les trois sites restants de Blois, Seclin La Pointe et Francfort ont été certifiés ISO 14001. Ces nouvelles certifications complètent la liste de celles qui ont déjà été obtenues depuis 2012 pour les sites de Seclin Dassault, Vendôme et Bruxelles.

Pour parvenir à garantir la neutralité carbone sur le cycle de vie de ses terminaux de paiement, Worldline a lancé une série d'initiatives.

En Belgique, Worldline conçoit et installe toute une gamme de terminaux de paiement qui seront à terme distribués dans le monde entier. Une grande attention est accordée, pendant la conception et la fabrication, aux exigences en matière de consommation énergétique, et à l'utilisation de matériaux recyclables et d'emballages écologiques. L'approvisionnement est réalisé par des sociétés certifiées ISO 14001 qui se sont engagées à respecter des pratiques de développement durable et sont certifiées par EcoVadis.

En 2015, Worldline a aussi lancé une enquête sur ses fournisseurs pour évaluer le traitement des « minerais provenant de zones de conflit ». Un processus de réparation des terminaux a également été organisé pour recycler les pièces utilisées dans les terminaux. À la fin de leur cycle de vie, les terminaux sont correctement collectés, démontés et recyclés par des sociétés certifiées. En 2015, la collecte et la préparation pour le recyclage des déchets provenant des équipements électriques et électroniques (DEEE) de Worldline étaient couvertes par un permis régional officiel. Tous les e-déchets ont été traités par l'une des principales entreprises de recyclage d'Europe, qui travaille avec les meilleures sociétés de récupération des métaux précieux.



SENSIBILISER AUTOUR DES INITIATIVES

Les sites et les collaborateurs de Worldline participent à un grand nombre d'initiatives pour préserver et protéger l'environnement. Worldline met aussi en œuvre de nombreux programmes à son échelle, y compris des formations en ligne « Amélioration du développement durable » qui permettent de sensibiliser davantage les collaborateurs aux questions de développement durable.

Des programmes qui encouragent l'adoption de pratiques de travail « intelligentes » aident les collaborateurs à réduire leur empreinte environnementale à travers diverses actions.

Un grand monde d'initiatives écologiques locales et mondiales montrent comment la prise de conscience environnementale a été intégrée à la vie quotidienne de la société.

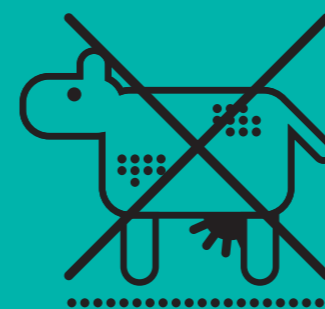


Des distributeurs d'eau installés dans les bureaux remplacent les bouteilles d'eau individuelles, ce qui réduit la consommation de plastique. Le recyclage sélectif sur les sites de bureaux réduit encore les déchets de plastique, papier, verre et métal.



En Belgique, Worldline a installé **500 panneaux solaires sur le toit d'un data-center** et dans le parking adjacent, ce qui produit 120 000 kWh par an, soit suffisamment d'électricité pour alimenter la moitié d'un immeuble de bureaux. Des efforts ont aussi été faits pour réduire la consommation électrique sur le site de Bruxelles.

ÉCOLOGIQUES



Une « **Journée végétarienne** » organisée chaque semaine sur un site a contribué à mieux sensibiliser les collaborateurs aux impacts sanitaires et environnementaux d'une consommation excessive de viande. Près de 50 % des collaborateurs choisissent le menu végétarien chaque jeudi.



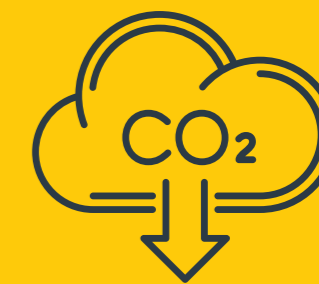
Pour soutenir la biodiversité, des collaborateurs bénévoles à Bruxelles ont créé un jardin avec plusieurs espèces **d'arbres, de fleurs et de fruits** et ont installé une ruche pour les abeilles et les insectes utiles afin de faciliter la pollinisation.



Une semaine de la mobilité a permis de réfléchir à d'autres façons de se rendre au travail. Les sites de Worldline ont installé de nouvelles places de stationnement pour les vélos afin de permettre à un plus grand nombre de collaborateurs de venir **au travail à vélo**.



Conduite écologique. En Allemagne, Worldline a introduit la voiture électrique Zoé de Renault dans son parc automobile afin de réduire les émissions de CO₂. En Belgique, 98,5 % des voitures de fonction produisent moins de 120 g de CO₂, contre 16 % en 2010. Worldline réserve aussi des places de stationnement pour le covoiturage.



Plus de 10 % des collaborateurs participent au programme de télétravail de l'entreprise. En 2015, le télétravail a permis de **réduire les émissions de CO₂ de 180 tonnes**.



Pour contribuer à réduire son **empreinte environnementale globale**, Worldline informe sur les gestes de tous les jours qui sont bons pour l'environnement, comme la réduction des impressions, l'enregistrement des cartes d'embarquement sur smartphones, l'usage de tasses à café non jetables et le partage électronique des présentations PowerPoint plutôt que leur impression. La société conseille aussi de réduire l'utilisation d'électricité pour le chauffage ou la climatisation des salles de réunion, de virtualiser et de renouveler le matériel et de mettre les équipements en veille ainsi que d'utiliser des ampoules à faible consommation.

INDEX DE CONTENU GRI G4

Pour son rapport 2015, Worldline a respecté tous les critères du Global Reporting Initiative Content Index service, conformément aux lignes directrices du GRI et suivant l'option « G4 Comprehensive », qui atteste du plus haut niveau de transparence et d'exhaustivité des informations liées à sa performance extra financière. Vous trouverez ci-dessous l'intégralité de l'index de contenu GRI G4 comprenant les informations d'ordre général et spécifiques.



INFORMATIONS FONDAMENTALES GENERALES

Informations fondamentales générales	Numéro de page (ou lien)	Omissions identifiées	Raisons des omissions	Explications des omissions	Certification externe
--------------------------------------	--------------------------	-----------------------	-----------------------	----------------------------	-----------------------

STRATEGIE ET ANALYSE

G4-1	Document de Référence Annexe III 1.2.1.2 Matrice de matérialité - p. 261 Rapport RSE Parlons RSE avec Gilles Grapinet, Directeur Général de Worldline - p. 3-5	NA	NA	NA	NON
G4-2	Document de Référence 4. Facteurs de risque - p. 10 Annexe III 1.1.1 Tendances, opportunités et risques du marché à l'ère du digital - p. 256 Rapport RSE Parlons RSE avec Gilles Grapinet, Directeur Général de Worldline - p. 3 Intégrer le développement durable aux activités de l'entreprise - p. 9 Les engagements 2020 de Worldline en matière de RSE - p. 10	NA	NA	NA	NON

PROFIL DE L'ORGANISATION

G4-3	Document de Référence 5. Information concernant le Groupe - p. 28 Rapport RSE Présentation institutionnelle de Worldline - p. 6	NA	NA	NA	NON
G4-4	Document de Référence 5. Information concernant le Groupe - p. 28	NA	NA	NA	NON
G4-5	Document de Référence 5. Information concernant le Groupe - p. 28	NA	NA	NA	NON
G4-6	Document de Référence 7. Organigramme - p. 73 9.10 Gestion des ressources humaines - p. 95	NA	NA	NA	NON
G4-7	Document de Référence 5.1.4 Siège social, forme juridique et législation applicable - p. 29	NA	NA	NA	NON
G4-8	Document de Référence 5. Information concernant le Groupe - p. 28 Rapport RSE Présentation institutionnelle de Worldline - p. 6 L'ambition 2020 de Worldline en matière de RSE - p. 11	NA	NA	NA	NON
G4-9	Document de Référence 6.1 Présentation Générale - p. 35 9.10 Gestion des ressources humaines - p. 95 9.11 Revue financière - p. 97 Annexe III 3.1 Ambition, défis et opportunités / Les hommes et les femmes, le principal atout de Worldline - p. 279	NA	NA	NA	NON
G4-10	Document de Référence 9.10 Gestion des ressources humaines - p. 95 Annexe III 3.1 Ambition, défis et opportunités / Les hommes et les femmes, le principal atout de Worldline - p. 279 Annexe III 3.7 WorkingConditions@Worldline - p. 292	NA	NA	NA	NON
G4-11	Document de Référence Annexe III 3.7.2 Conventions et accords collectifs - p. 293 Annexe III 3.7 WorkingConditions@Worldline - p. 292	NA	NA	NA	NON
G4-12	Document de Référence Annexe III 4.2 L'éthique au sein de la chaîne d'approvisionnement - p. 304 Rapport RSE Sécuriser les actifs pour assurer la croissance de nos clients - p. 37 Intégrer le développement durable à la chaîne d'approvisionnement - p. 40	NA	NA	NA	NON
G4-13	Document de Référence 5.1 Histoire et évolution - p. 28 Annexe III 6.1 Périmètre du rapport - p. 322 Rapport RSE Faits marquants 2015 - p. 7	NA	NA	NA	NON
G4-14	Document de Référence 4. Facteurs de risque - p. 10	NA	NA	NA	NON



PERFORMANCE

INFORMATIONS FONDAMENTALES GENERALES

Informations fondamentales générales	Numéro de page (ou lien)	Omissions identifiées	Raisons des omissions	Explications des omissions	Certification externe
G4-15	Document de Référence Annexe III 12.3.1 Respect de la norme AA1000 - p. 263 Annexe III 12.3.2 Global Reporting Initiative - p. 264 Annexe III 3.7.3 Droits sociaux internationaux - p. 293 Annexe III 6.1.2 Global Reporting Initiatives : les lignes directrices G4 - p. 322 Rapport RSE L'ambition 2020 de Worldline en matière de RSE - p. 11	NA	NA	NA	NON
G4-16	Document de Référence Annexe III 11.3.1 Analyse de la matérialité et approche des parties prenantes de Worldline - p. 258 Annexe III 3.7.3 Droits sociaux internationaux - p. 293 Annexe III 4.1.2 Protection des données personnelles - p. 302	NA	NA	NA	NON

IDENTIFIER LES LIMITES ET LES ASPECTS MATERIELS

G4-17	Document de Référence 51 Histoire et évolution - p. 28 91.2.9 Modification du périmètre - p. 83 Annexe III 6.1 Périmètre du rapport - p. 322 Annexe III 6.1.2 Global Reporting Initiatives : les lignes directrices G4 / Périmètre des indicateurs issus du test de pertinence - p. 322	NA	NA	NA	NON
G4-18	Document de Référence Annexe III 12.1.1 Evaluation de la matérialité de Worldline et tableau de bord Responsabilité Sociale d'Entreprise - p. 260 Annexe III 12.3.2 Global Reporting Initiative - p. 264 Annexe III 6.1.2 Global Reporting Initiatives : les lignes directrices G4 - p. 322 Rapport RSE Maintenir un dialogue permanent et constructif avec les parties prenantes - p. 12 Les 4 principaux enjeux - p. 15	NA	NA	NA	NON
G4-19	Document de Référence Annexe III 12.1.1 Evaluation de la matérialité de Worldline et tableau de bord Responsabilité Sociale d'Entreprise - p. 260 Rapport RSE Maintenir un dialogue permanent et constructif avec les parties prenantes - p. 12 Matrice de matérialité - p. 14 Les 4 principaux enjeux - p. 15	NA	NA	NA	NON
G4-20	Document de Référence Annexe III 12.1.1 Evaluation de la matérialité de Worldline et tableau de bord Responsabilité Sociale d'Entreprise - p. 260 Annexe III 6.1.2 Global Reporting Initiatives : les lignes directrices G4 - p. 322 Annexe III 6.1 Périmètre du rapport - p. 322	NA	NA	NA	NON
G4-21	Document de Référence Annexe III 6.1.2 Global Reporting Initiatives - G4 Guidelines - p. 322	NA	NA	NA	NON
G4-22	Document de Référence Annexe III 6.1 Périmètre du rapport - p. 322	NA	NA	NA	NON
G4-23	Document de Référence 91.2.9 Modification du périmètre - p. 83 Annexe III 6.1.2 Global Reporting Initiatives : les lignes directrices G4 / Périmètre des indicateurs issus du test de pertinence - p. 322	NA	NA	NA	NON

IMPLICATION DES PARTIES PRENANTES

G4-24	Document de Référence Annexe III 11.3.1 Analyse de la matérialité et approche des parties prenantes de Worldline - p. 258 Annexe III 11.3.2 Définir les attentes des parties prenantes de Worldline - p. 259 Rapport RSE Maintenir un dialogue permanent et constructif avec les parties prenantes - p. 12	NA	NA	NA	NON
G4-25	Document de Référence Annexe III 11.3.1 Analyse de la matérialité et approche des parties prenantes de Worldline - p. 258 Annexe III 11.3.2 Définir les attentes des parties prenantes de Worldline - p. 259 Rapport RSE Maintenir un dialogue permanent et constructif avec les parties prenantes - p. 12	NA	NA	NA	NON
G4-26	Document de Référence Annexe III 11.3.1 Analyse de la matérialité et approche des parties prenantes de Worldline - p. 258 Annexe III 11.3.2 Définir les attentes des parties prenantes de Worldline - p. 259 Rapport RSE Maintenir un dialogue permanent et constructif avec les parties prenantes - p. 12	NA	NA	NA	NON
G4-27	Document de Référence Annexe III 11.3.2 Définir les attentes des parties prenantes de Worldline - p. 259 Rapport RSE Maintenir un dialogue permanent et constructif avec les parties prenantes - p. 12	NA	NA	NA	NON

PROFIL DU RAPPORT

G4-28	Document de Référence 21.2.2 Exercice social (article 36 des statuts) - p. 240 Annexe III 6.1 Périmètre du rapport - p. 322	NA	NA	NA	NON
G4-29	Document de Référence Annexe III 6.1 Périmètre du rapport - p. 322	NA	NA	NA	NON
G4-30	Document de Référence 21.2.2 Exercice social (article 36 des statuts) - p. 240 Annexe III 6.1 Périmètre du rapport - p. 322	NA	NA	NA	NON

INFORMATIONS FONDAMENTALES GENERALES

Informations fondamentales générales	Numéro de page (ou lien)	Omissions identifiées	Raisons des omissions	Explications des omissions	Certification externe
G4-31	Document de Référence 11 Nom et fonction du responsable du document de référence - p. 5 Rapport RSE L'ambition 2020 de Worldline en matière de RSE - p. 11	NA	NA	NA	NON
G4-32	Document de Référence Annexe III 12.3.2 Global Reporting Initiative - p. 264 Annexe III 6.3 Rapport de l'un des Commissaires aux comptes, désigné organisme tiers indépendant, sur les informations sociales, environnementales et sociétales consolidées figurant dans le rapport de gestion portant sur l'exercice clos le 31 décembre 2015 - p. 327 Rapport RSE L'ambition 2020 de Worldline en matière de RSE - p. 11 Performance / Index de contenu G4 GRI - p. 48 Lettre de certification du Commissaire aux comptes - p. 59	NA	NA	NA	NON
G4-33	Document de Référence Annexe III 6.1 Périmètre du rapport - p. 322 Annexe III 6.3 Rapport de l'un des Commissaires aux comptes, désigné organisme tiers indépendant, sur les informations sociales, environnementales et sociétales consolidées figurant dans le rapport de gestion portant sur l'exercice clos le 31 décembre 2015 - p. 327 Rapport RSE L'ambition 2020 de Worldline en matière de RSE - p. 11 Performance / Index de contenu G4 GRI - p. 48 Lettre de certification du Commissaire aux comptes - p. 59	NA	NA	NA	NON

GOUVERNANCE

G4-34	Document de Référence 141 Composition des organes de Direction et de Contrôle - p. 120 Annexe III 11.2 Gouvernance et vision de Worldline - p. 257 Rapport RSE Intégrer le développement durable aux activités de l'entreprise - p. 9	NA	NA	NA	NON
G4-35	Document de Référence Annexe III 11.2 Gouvernance et vision de Worldline - p. 257 Rapport RSE Parlons RSE avec Gilles Grapinet, Directeur Général de Worldline - p. 3-4				NON
G4-36	Document de Référence Annexe III 11.2 Gouvernance et vision de Worldline - p. 257 Rapport RSE Parlons RSE avec Gilles Grapinet, Directeur Général de Worldline - p. 3-4 L'ambition 2020 de Worldline en matière de RSE - p. 11				NON
G4-37	Document de Référence Annexe III 11.2 Gouvernance et vision de Worldline - p. 257 Annexe III 11.3.1 Analyse de la matérialité et approche des parties prenantes de Worldline - p. 258 Rapport RSE Maintenir un dialogue permanent et constructif avec les parties prenantes - p. 12				NON
G4-38	Document de Référence 141 Composition des organes de Direction et de Contrôle - p. 120 16.5 Déclaration relative au gouvernement d'entreprise - p. 147				NON
G4-39	Document de Référence 141 Composition des organes de Direction et de Contrôle - p. 120				NON
G4-40	Document de Référence 16.5 Déclaration relative au gouvernement D'ENTREPRISE - p. 147 Rapport RSE Parlons RSE avec Gilles Grapinet, Directeur Général de Worldline - p. 3 Etre attentif à nos collaborateurs et à leur développement - p. 29 Promouvoir la diversité et l'équité - p. 33				NON
G4-41	Document de Référence 16.5 Déclaration relative au gouvernement d'entreprise - p. 147 16.6.1 Système de contrôle interne - p. 147				NON
G4-42	Document de Référence 16.5 Déclaration relative au gouvernement d'entreprise - p. 147 Annexe III 11.2 Gouvernance et vision de Worldline - p. 257 Rapport RSE Parlons RSE avec Gilles Grapinet, Directeur Général de Worldline - p. 3-5				NON
G4-43	Document de Référence Annexe III 11.2 Gouvernance et vision de Worldline - p. 257 Annexe III 11.3.1 Analyse de la matérialité et approche des parties prenantes de Worldline - p. 258 Rapport RSE Intégrer le développement durable aux activités de l'entreprise - p. 9				NON
G4-44	Document de Référence 17.2 Plans incitatifs à long terme - p. 155 Annexe III 11.2 Gouvernance et vision de Worldline - p. 257 Rapport RSE Intégrer le développement durable aux activités de l'entreprise - p. 9 L'ambition 2020 de Worldline en matière de RSE - p. 11				NON
G4-45	Document de Référence Annexe III 11.2 Gouvernance et vision de Worldline - p. 257 Rapport RSE Intégrer le développement durable aux activités de l'entreprise - p. 9				NON
G4-46	Document de Référence Annexe III 11.2 Gouvernance et vision de Worldline - p. 257				NON

INFORMATIONS FONDAMENTALES GENERALES

Informations fondamentales générales	Numéro de page (ou lien)	Omissions identifiées	Raisons des omissions	Explications des omissions	Certification externe
G4-47	Document de Référence Annexe III 11.2 Gouvernance et vision de Worldline - p. 257 Rapport RSE Intégrer le développement durable aux activités de l'entreprise - p. 9				NON
G4-48	Document de Référence Annexe III 11.2 Gouvernance et vision de Worldline - p. 257 Rapport RSE Lettre de certification du Commissaire aux comptes - p. 59				NON
G4-49	Document de Référence 16.61 Système de contrôle interne - p. 147 Annexe III 4.1.1 La Conformité - p. 299				NON
G4-50	Document de Référence 16.61 Système de contrôle interne - p. 147 Annexe III 4.1.1 La Conformité - p. 299				NON
G4-51	Document de Référence 15.11 Rémunération des dirigeants mandataires sociaux - p. 130				NON
G4-52	Document de Référence 15.11 Rémunération des dirigeants mandataires sociaux - p. 130				NON
G4-53	Document de Référence 16.4.2 Comité des Nominations et des rémunérations - p. 145 17.3 Plan d'actionnariat des salariés et plans d'incitation long terme - p. 154 17.3.2 Plans incitatifs à long terme - p. 155				NON
G4-54		La rémunération annuelle totale pour le collaborateur le mieux rémunéré de l'organisation dans chaque pays d'opérations est soumis à des contraintes spécifiques de confidentialité.	L'information est soumise à des contraintes de confidentialité spécifiques.	Cette information est considérée comme confidentielle par Worldline	NON
G4-55		La rémunération annuelle totale pour le collaborateur le mieux rémunéré de l'organisation dans chaque pays d'opérations est soumis à des contraintes spécifiques de confidentialité.	L'information est soumise à des contraintes de confidentialité spécifiques.	Cette information est considérée comme confidentielle par Worldline	NON

ETHIQUE ET INTEGRITE

G4-56	Document de Référence 16.61 Système de contrôle interne - p. 147 Annexe III 4.1.1 La Conformité / L'amélioration de la sensibilisation - p. 302 Rapport RSE Inscrire la RSE au cœur de nos activités - p. 19 Encourager les initiatives locales - p. 30 Mener nos activités avec équité et intégrité - p. 38	NA	NA	NA	NON
G4-57	Document de Référence 16.61 Système de contrôle interne - p. 147 Annexe III 4.1.1 La Conformité / Politiques mises en place pour prévenir les risques en matière de conformité - p. 301				NON
G4-58	Document de Référence 16.61 Système de contrôle interne - p. 147 Annexe III 4.1.1 La Conformité / Politiques mises en place pour prévenir les risques en matière de conformité - p. 301				NON

INFORMATIONS FONDAMENTALES SPECIFIQUES

DMA et indicateurs	Numéro de page (ou lien)	Omissions identifiées	Raisons des omissions	Explications des omissions	Certification externe
CATEGORIE : ECONOMIE					
ASPECT MATERIEL : PERFORMANCE ECONOMIQUE					
G4-DMA	Document de Référence Annexe III 1.1.1 Tendances, opportunités et risques du marché à l'ère du digital - p. 256 Annexe III 1.2.1.2 Matrice de matérialité - p. 261 Annexe III 4.3 Responsable à l'échelle du développement local - p. 306 Rapport RSE Parlons RSE avec Gilles Grapinet, Directeur Général de Worldline - p. 3 Inscrire la RSE au cœur de nos activités - p. 19				NON
G4-EC1	Document de Référence 20.111 Compte de résultat consolidé - p. 169 Annexe III 4.4 Table des principaux ICP - p. 309 Rapport RSE Intégrer le développement durable à la chaîne d'approvisionnement - p. 40				NON
G4-EC2	Document de Référence Annexe III 5.2.3 Processus de gestion des risques - p. 312 Rapport RSE Focus sur le changement climatique : les engagements de la COP21 - p. 44				NON
G4-EC3	Document de Référence 17.2 Participations et options de souscription ou d'achat d'actions détenues par les membres du Conseil d'Administration et de la Direction Générale - p. 153 Annexe III 3.5.4 Politique globale de rémunération de Worldline - p. 290				NON
G4-EC4	Document de Référence Annexe III 4.3 Responsable à l'échelle du développement local - p. 306 Annexe III 4.4 Table des principaux ICP - p. 309				NON
ASPECT MATERIEL : PRESENCE SUR LE MARCHÉ					
G4-DMA	Document de Référence Annexe III 1.2.1.2 Matrice de matérialité - p. 261 Annexe III 3.2.4 Promouvoir la diversité et l'équité - p. 283 Annexe III 3.5 Recognition@Worldline - p. 289 Rapport RSE Promouvoir la diversité et l'équité - p. 33				NON
G4-EC5	Document de Référence Annexe III 3.5.2 Comparaison des salaires minimaux - p. 289 Annexe III 3.5 Recognition@Worldline - p. 289				NON
G4-EC6	Document de Référence Annexe III 3.2.4 Promouvoir la diversité et l'équité - p. 283 Rapport RSE Promouvoir la diversité et l'équité - p. 33				NON
ASPECT MATERIEL : IMPACTS ECONOMIQUES INDIRECTS					
G4-DMA	Document de Référence Annexe III 1.2.1.2 Matrice de matérialité - p. 261 Annexe III 2.2 Solutions durables - p. 274 Annexe III 4.2 L'éthique au sein de la chaîne d'approvisionnement - p. 304 Rapport RSE Inscrire la RSE au cœur de nos activités - p. 19 Intégrer le développement durable à la chaîne d'approvisionnement - p. 40				NON
G4-EC7	Document de Référence Annexe III 2.2 Solutions durables - p. 274 Annexe III 4.2 L'éthique au sein de la chaîne d'approvisionnement - p. 304 Rapport RSE Renforcer la confiance grâce à des plateformes sécurisées et disponibles - p. 20 Sécuriser les actifs pour assurer la croissance de nos clients - p. 37 Intégrer le développement durable à la chaîne d'approvisionnement - p. 40				NON
G4-EC8	Document de Référence Annexe III 4.2 L'éthique au sein de la chaîne d'approvisionnement / Promouvoir des relations durables - p. 304 Rapport RSE Intégrer le développement durable à la chaîne d'approvisionnement - p. 40				NON
ASPECT MATERIEL : PRATIQUES D'ACHATS					
G4-DMA	Document de Référence Annexe III 1.2.1.2 Matrice de matérialité - p. 261 Annexe III 4.2 L'éthique au sein de la chaîne d'approvisionnement - p. 304 Rapport RSE Les 4 principaux enjeux - p. 15 Sécuriser les actifs pour assurer la croissance de nos clients - p. 37 Intégrer le développement durable à la chaîne d'approvisionnement - p. 40				NON
G4-EC9	Document de Référence Annexe III 4.2 L'éthique au sein de la chaîne d'approvisionnement / Promouvoir des relations durables - p. 305 Rapport RSE Principaux ICP - p. 17 Intégrer le développement durable à la chaîne d'approvisionnement - p. 40				OUI Lettre de certification du Commissaire aux comptes : Document de Référence - p. 327 Rapport RSE - p. 59

INFORMATIONS FONDAMENTALES SPECIFIQUES

DMA et indicateurs	Numéro de page (ou lien)	Omissions identifiées	Raisons des omissions	Explications des omissions	Certification externe
CATEGORIE : ENVIRONNEMENT					
ASPECT MATERIEL : ENERGIE					
G4-DMA	Document de Référence Annexe III 5.1 Ambition, défis, opportunités et reconnaissance - p. 310 Annexe III 5.2 Suivi rigoureux de nos activités et des principaux défis à relever - p. 311 Annexe III 1.2.1.2 Matrice de matérialité - p. 261 Rapport RSE Les 4 principaux enjeux - p. 15 Améliorer notre empreinte environnementale - p. 43				NON
G4-EN3	Document de Référence Annexe III 5.4.1 Toujours recourir à l'alimentation électrique « décarbonisée » - p. 316 Rapport RSE Principaux ICP - p. 17 Améliorer notre empreinte environnementale - p. 43				OUI Lettre de certification du Commissaire aux comptes : Document de Référence - p. 327 Rapport RSE - p. 59
G4-EN4	Rapport RSE Améliorer notre empreinte environnementale - p. 43				NON
G4-EN5	Document de Référence Annexe III 5.4.1 Toujours recourir à l'alimentation électrique « décarbonisée » - p. 316 Rapport RSE Principaux ICP - p. 17 Améliorer notre empreinte environnementale - p. 43 Focus sur le changement climatique : les engagements de la COP21 - p. 44				OUI Lettre de certification du Commissaire aux comptes : Document de Référence - p. 327 Rapport RSE - p. 59
G4-EN6	Rapport RSE Améliorer notre empreinte environnementale - p. 43 Sensibiliser autour des initiatives écologiques - p. 46				NON
G4-EN7	Document de Référence Annexe III 5.3.5 Data Centers - p. 315 Rapport RSE Améliorer notre empreinte environnementale - p. 43 Tirer parti de l'éco-efficacité à travers un Système de Management Environnemental - p. 45				NON
ASPECT MATERIEL : EMISSIONS					
G4-DMA	Document de Référence Annexe III 5.1 Ambition, défis, opportunités et reconnaissance - p. 310 Annexe III 5.2 Suivi rigoureux de nos activités et des principaux défis à relever - p. 311 Annexe III 1.2.1.2 Matrice de matérialité - p. 261 Rapport RSE Améliorer notre empreinte environnementale - p. 43				NON
G4-EN15	Document de Référence Annexe III 5.6 Table des principaux indicateurs clés de performance - p. 319				NON
G4-EN16	Document de Référence Annexe III 5.6 Table des principaux indicateurs clés de performance - p. 319				NON
G4-EN17	Document de Référence Annexe III 5.6 Table des principaux indicateurs clés de performance - p. 319				NON
G4-EN18	Document de Référence Annexe III 5.3.1 Emissions de carbone - p. 313 Annexe III 5.4.1 Toujours recourir à l'alimentation électrique « décarbonisée » - p. 316 Rapport RSE Principaux ICP - p. 17 Améliorer notre empreinte environnementale - p. 43				OUI Lettre de certification du Commissaire aux comptes : Document de Référence - p. 327 Rapport RSE - p. 59
G4-EN19	Document de Référence Annexe III 5.4.1 Toujours recourir à l'alimentation électrique « décarbonisée » - p. 316 Rapport RSE Améliorer notre empreinte environnementale - p. 43				NON
G4-EN20	Document de Référence Annexe III 5.5.4 Autres émissions atmosphériques - p. 318 Annexe III 6.2.1 Information méthodologique détaillée relative aux indicateurs de performance / Informations détaillées relatives à EN20 - p. 323				NON
G4-EN21	Document de Référence Annexe III 5.5.4 Autres émissions atmosphériques - p. 318				NON

INFORMATIONS FONDAMENTALES SPECIFIQUES

DMA et indicateurs	Numéro de page (ou lien)	Omissions identifiées	Raisons des omissions	Explications des omissions	Certification externe
CATEGORIE : SOCIAL					
SOUS-CATEGORIE : CONDITIONS DE TRAVAIL					
ASPECT MATERIEL : EMPLOI					
G4-DMA	Document de Référence Annexe III 3.2 Mon insertion professionnelle au sein de Worldline : integration@worldline - p. 279 Annexe III 1.2.1.2 Matrice de matérialité - p. 261 Rapport RSE Etre attentif à nos collaborateurs et à leur développement - p. 29 Fédérer les collaborateurs autour du « wellbeing@worldline » - p. 32				NON
G4-LA1	Document de Référence Annexe III 3.2 Mon insertion professionnelle au sein de Worldline : integration@worldline - p. 279 Annexe III 3.2.1 Le recrutement de talents - p. 279 Annexe III 3.2.4.1 Promouvoir l'égalité des sexes - p. 283				NON
G4-LA2	Document de Référence Annexe III 3.5 Recognition@Worldline - p. 289 Annexe III 3.5.3 Couverture des soins de santé, prestations en cas de décès et d'invalidité - p. 289 Rapport RSE Etre attentif à nos collaborateurs et à leur développement - p. 29 Promouvoir la diversité et l'équité - p. 33 Favoriser le développement de nos talents - p. 34				NON
G4-LA3		L'information pour cet indicateur est actuellement indisponible.	Actuellement indisponible.	Le déploiement est en cours et sera assuré par l'équipe RH. Cette information sera disponible et publiable pour l'exercice 2016.	NON
ASPECT MATERIEL : FORMATIONS ET EDUCATION					
G4-DMA	Document de Référence Annexe III 1.2.1.2 Matrice de matérialité - p. 261 Annexe III 3.2 Mon insertion professionnelle au sein de Worldline : integration@worldline - p. 279 Annexe III 3.4 Le développement des compétences au sein de Worldline : Learning@worldline - p. 288 Rapport RSE Matrice de matérialité - p. 14 Développer les compétences grâce à la formation - p. 35				NON
G4-LA9	Document de Référence Annexe III 3.4 Le développement des compétences au sein de Worldline : Learning@worldline - p. 288 Annexe III 3.4.3 Les autres programmes de formation proposés - p. 289 Rapport RSE Principaux ICP - p. 16 Favoriser le développement de nos talents - p. 34 Développer les compétences grâce à la formation - p. 35				OUI Lettre de certification du Commissaire aux comptes : Document de Référence - p. 327 Rapport RSE - p. 59
G4-LA10	Document de Référence Annexe III 3.3 Mon évolution au sein de Worldline : Growing@worldline - p. 285 Rapport RSE Etre attentif à nos collaborateurs et à leur développement - p. 29 Favoriser le développement de nos talents - p. 34 Développer les compétences grâce à la formation - p. 35				NON
G4-LA11	Document de Référence Annexe III 3.3 Mon évolution au sein de Worldline : Growing@worldline - p. 285 Rapport RSE Principaux ICP - p. 16 Favoriser le développement de nos talents - p. 34 Développer les compétences grâce à la formation - p. 35				OUI Lettre de certification du Commissaire aux comptes : Document de Référence - p. 327 Rapport RSE - p. 59
ASPECT MATERIEL : DIVERSITE ET EGALITE DES CHANCES					
G4-DMA	Document de Référence Annexe III 1.2.1.2 Matrice de matérialité - p. 261 Annexe III 3.2.4 Promouvoir la diversité et l'équité - p. 283 Rapport RSE Etre attentif à nos collaborateurs et à leur développement - p. 29 Promouvoir la diversité et l'équité - p. 33				NON
G4-LA12	Document de Référence 141 Composition des organes de Direction et de Contrôle - p. 120 Annexe III 3.2.4 Promouvoir la diversité et l'équité - p. 283 Annexe III 3.2.4.2 Prendre en compte les personnes en situation de handicap - p. 284 Rapport RSE Principaux ICP - p. 16 Promouvoir la diversité et l'équité - p. 33				OUI Lettre de certification du Commissaire aux comptes : Document de Référence - p. 327 Rapport RSE - p. 59

INFORMATIONS FONDAMENTALES SPECIFIQUES

DMA et indicateurs	Numéro de page (ou lien)	Omissions identifiées	Raisons des omissions	Explications des omissions	Certification externe
ASPECT MATERIEL : EGALITE DE REMUNERATION ENTRE HOMMES ET FEMMES					
G4-DMA	Document de Référence Annexe III 1.2.1.2 Matrice de matérialité - p. 261 Annexe III 3.2.4 Promouvoir la diversité et l'équité - p. 283 Annexe III 3.7.2 Conventions et accords collectifs - p. 293 Rapport RSE Etre attentif à nos collaborateurs et à leur développement - p. 29 Promouvoir la diversité et l'équité - p. 33				NON
G4-LA13	Document de Référence Annexe III 3.8 Table des principaux ICP - p. 294				NON

SOUS-CATEGORIE : SOCIETE

ASPECT MATERIEL : LUTTE CONTRE LA CORRUPTION					
G4-DMA	Document de Référence 16.61 Système de contrôle interne - p. 147 Annexe III 1.2.1.1 Evaluation de la matérialité de Worldline et tableau de bord Responsabilité Sociale d'Entreprise - p. 260 Annexe III 4.1 L'excellence éthique au sein de Worldline - p. 299 Rapport RSE Mener nos activités avec équité et intégrité - p. 38 Intégrer le développement durable à la chaîne d'approvisionnement - p. 40				NON
G4-SO3	Document de Référence 16.61 Système de contrôle interne - p. 147 Annexe III 4.2 L'éthique au sein de la chaîne d'approvisionnement - p. 304 Rapport RSE Sécuriser les actifs pour assurer la croissance de nos clients - p. 37 Intégrer le développement durable à la chaîne d'approvisionnement - p. 40				NON
G4-SO4	Document de Référence Annexe III 4.1 L'excellence éthique au sein de Worldline - p. 299 Annexe III 4.1.1 La Conformité / L'amélioration de la sensibilisation - p. 302 Rapport RSE Principaux ICP - p. 17 Mener nos activités avec équité et intégrité - p. 38 Intégrer le développement durable à la chaîne d'approvisionnement - p. 40				OUI, Lettre de certification du Commissaire aux comptes : Document de Référence - p. 327 Rapport RSE - p. 59
G4-SO5	Document de Référence Annexe III 4.1.1 La Conformité - p. 299				NON
ASPECT MATERIEL : CONFORMITE					
G4-DMA	Document de Référence 16.61 Système de contrôle interne - p. 147 Annexe III 1.2.1.2 Matrice de matérialité - p. 261 Annexe III 4.1 L'excellence éthique au sein de Worldline - p. 299 Rapport RSE Sécuriser les actifs pour assurer la croissance de nos clients - p. 37 Mener nos activités avec équité et intégrité - p. 38				NON
G4-SO8	Document de Référence 16.61 Système de contrôle interne - p. 147 Annexe III 4.1 L'excellence éthique au sein de Worldline - p. 299 Annexe III 4.1.1 La Conformité - p. 299 Rapport RSE Principaux ICP - p. 17 Mener nos activités avec équité et intégrité - p. 38				OUI, Lettre de certification du Commissaire aux comptes : Document de Référence - p. 327 Rapport RSE - p. 59

SOUS-CATEGORIE : RESPONSABILITE PRODUIT

ASPECT MATERIEL : ETIQUETAGE DES PRODUITS ET SERVICES					
G4-DMA	Document de Référence Annexe III 1.2.1.2 Matrice de matérialité - p. 261 Annexe III 2.1.2 Amélioration permanente de l'expérience client - p. 270 Rapport RSE Matrice de matérialité - p. 14 Inscrire la RSE au cœur de nos activités - p. 19 Partager l'innovation et l'expertise pour un monde meilleur - p. 22				NON
G4-PR3	Document de Référence: Pas de mention	La publication de ce standard n'est pas applicable.	NA	Les services d'Atos et de Worldline ne font pas l'objet de cette labellisation.	NON
G4-PR4	Document de Référence: Pas de mention	La publication de ce standard n'est pas applicable.	NA	Les services d'Atos et de Worldline ne font pas l'objet de cette labellisation.	NON

INFORMATIONS FONDAMENTALES SPECIFIQUES

DMA et indicateurs	Numéro de page (ou lien)	Omissions identifiées	Raisons des omissions	Explications des omissions	Certification externe
G4-PR5	Document de Référence Annexe III 1.2.1.2 Matrice de matérialité - p. 261 Annexe III 2.1.2 Amélioration permanente de l'expérience client - p. 270 Rapport RSE Principaux ICP - p. 16 Améliorer nos solutions pour une meilleure expérience du client - p. 25				OUI, Lettre de certification du Commissaire aux comptes : Document de Référence - p. 327 Rapport RSE - p. 59
ASPECT MATERIEL : VIE PRIVEE DES CLIENTS					
G4-DMA	Document de Référence Annexe III 1.2.1.2 Matrice de matérialité - p. 261 Annexe III 4.1.2 Protection des données personnelles - p. 302 Rapport RSE Inscrire la RSE au cœur de nos activités - p. 19 Renforcer la confiance grâce à des plateformes sécurisées et disponibles - p. 20 Le traitement sécurisé des données personnelles - p. 39				NON
G4-PR8	Document de Référence Annexe III 2.1.3.1 Sécurité - p. 272 Rapport RSE Principaux ICP - p. 16				OUI, Lettre de certification du Commissaire aux comptes : Document de Référence - p. 327 Rapport RSE - p. 59
ASPECT MATERIEL : CONFORMITE					
G4-DMA	Document de Référence Annexe III 1.2.1.2 Matrice de matérialité - p. 261 Annexe III 5. Opérations éco-efficientes - p. 310 Rapport RSE Renforcer la confiance grâce à des plateformes sécurisées et disponibles - p. 20 Le traitement sécurisé des données personnelles - p. 39				NON
G4-PR9	Document de Référence Annexe III 5. Opérations éco-efficientes - p. 310 Annexe III 5.2.4 Système de gestion environnementale - p. 312				NON

WORLDLINE PRINCIPAUX INDICATEURS DE PERFORMANCE SPECIFIQUES

WL1	Document de Référence Annexe III 1.2.1.2 Matrice de matérialité - p. 261 Annexe III 2.1.3.2 Industrie 4.0 : Infrastructure informatique robuste pour les entreprises - p. 272 Rapport RSE Principaux ICP - p. 16 Inscrire la RSE au cœur de nos activités - p. 19 Sécuriser les actifs pour assurer la croissance de nos clients - p. 37				OUI, Lettre de certification du Commissaire aux comptes : Document de Référence - p. 327 Rapport RSE - p. 59
WL2	Document de Référence Annexe III 1.2.1.2 Matrice de matérialité - p. 261 Annexe III 2.1.1 Anticiper les attentes des clients en matière d'innovation - p. 268 Rapport RSE Principaux ICP - p. 16 Partager l'innovation et l'expertise pour un monde meilleur - p. 22				OUI, Lettre de certification du Commissaire aux comptes : Document de Référence - p. 327 Rapport RSE - p. 59
WL3	Document de Référence Annexe III 1.2.1.2 Matrice de matérialité - p. 261 Rapport RSE Principaux ICP - p. 16				OUI, Lettre de certification du Commissaire aux comptes : Document de Référence - p. 327 Rapport RSE - p. 59
WL4	Document de Référence Annexe III 1.2.1.2 Matrice de matérialité - p. 261 Annexe III 3.2.2 Prise en compte des attentes des collaborateurs - p. 281 Annexe III 3.7 WorkingConditions@Worldline - p. 292 Rapport RSE Principaux ICP - p. 16				OUI, Lettre de certification du Commissaire aux comptes : Document de Référence - p. 327 Rapport RSE - p. 59
WL5	Document de Référence Annexe III 1.2.1.2 Matrice de matérialité - p. 261 Annexe III 3.5 Recognition@Worldline - p. 289 Annexe III 3.5.7 Plan de stock-options - p. 291 Rapport RSE Principaux ICP - p. 16				OUI, Lettre de certification du Commissaire aux comptes : Document de Référence - p. 327 Rapport RSE - p. 59
WL6	Document de Référence Annexe III 1.2.1.2 Matrice de matérialité - p. 261 Annexe III 3.2 Mon insertion professionnelle au sein de Worldline : integration@worldline - p. 279 Annexe III 3.2.1 Le recrutement de talents - p. 279 Rapport RSE Principaux ICP - p. 16				OUI, Lettre de certification du Commissaire aux comptes : Document de Référence - p. 327 Rapport RSE - p. 59
WL7	Document de Référence Annexe III 3.2.4.1 Promouvoir l'égalité des sexes - p. 283 Rapport RSE Principaux ICP - p. 16				OUI, Lettre de certification du Commissaire aux comptes : Document de Référence - p. 327 Rapport RSE - p. 59

LETTRE DE CERTIFICATION DU COMMISSAIRE AUX COMPTES

INFORMATIONS FONDAMENTALES SPECIFIQUES

DMA et indicateurs	Numéro de page (ou lien)	Omissions identifiées	Raisons des omissions	Explications des omissions	Certification externe
AO2	Document de Référence Annexe III 1.2.1.2 Matrice de matérialité - p. 261 Annexe III 3.2.2 Prise en compte des attentes des collaborateurs - p. 281 Annexe III 3.7 WorkingConditions@Worldline - p. 292 Rapport RSE Principaux ICP - p. 16				OUI, Lettre de certification du Commissaire aux comptes : Document de Référence - p. 327 Rapport RSE - p. 59
AO3	Document de Référence Annexe III 1.2.1.2 Matrice de matérialité - p. 261 Rapport RSE Principaux ICP - p. 16				OUI, Lettre de certification du Commissaire aux comptes : Document de Référence - p. 327 Rapport RSE - p. 59
AO6	Document de Référence Annexe III 3.2.4.3 Promouvoir la collaboration intergénérationnelle - p. 284 Rapport RSE Principaux ICP - p. 16 Promouvoir la diversité et l'équité - p. 33				OUI, Lettre de certification du Commissaire aux comptes : Document de Référence - p. 327 Rapport RSE - p. 59
AO7	Document de Référence Annexe III 2.2 Solutions durables - p. 274 Rapport RSE Diffuser le développement durable au travers de solutions à valeur ajoutée - p. 26 - 27				OUI, Lettre de certification du Commissaire aux comptes : Document de Référence - p. 327 Rapport RSE - p. 59
AO10	Document de Référence Annexe III 1.2.1.2 Matrice de matérialité - p. 261 Annexe III 2.1.1 Anticiper les attentes des clients en matière d'innovation - p. 268 Rapport RSE Principaux ICP - p. 16 Partager l'innovation et l'expertise pour un monde meilleur - p. 22				OUI, Lettre de certification du Commissaire aux comptes : Document de Référence - p. 327 Rapport RSE - p. 59
AO11	Document de Référence Annexe III 1.2.1.2 Matrice de matérialité - p. 261 Annexe III 3.6.2 Zéro email - p. 291 Rapport RSE Principaux ICP - p. 16 Fédérer les collaborateurs autour du « wellbeing@worldline » - p. 32				OUI, Lettre de certification du Commissaire aux comptes : Document de Référence - p. 327 Rapport RSE - p. 59
AO14	Document de Référence Annexe III 1.2.1.2 Matrice de matérialité - p. 261 Annexe III 5.2.4 Système de gestion environnementale - p. 312 Rapport RSE Principaux ICP - p. 17 Tirer parti de l'éco-efficacité à travers un Système de Management Environnemental - p. 45				OUI, Lettre de certification du Commissaire aux comptes : Document de Référence - p. 327 Rapport RSE - p. 59
AO17	Document de Référence Annexe III 1.2.1.2 Matrice de matérialité - p. 261 Annexe III 4.2 L'éthique au sein de la chaîne d'approvisionnement / Promouvoir des relations durables - p. 305 Rapport RSE Principaux ICP - p. 17 Sécuriser les actifs pour assurer la croissance de nos clients - p. 37 Intégrer le développement durable à la chaîne d'approvisionnement - p. 40				OUI, Lettre de certification du Commissaire aux comptes : Document de Référence - p. 327 Rapport RSE - p. 59
AO19	Document de Référence Annexe III 5.5.1 Gestion des déchets - p. 317				NON

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

Exercice clos le 31 décembre 2015

A l'attention de la Direction Générale de Worldline SA

A la suite de la demande qui nous a été faite et en notre qualité de Commissaire aux comptes de la société Worldline SA, nous vous présentons notre rapport d'assurance modérée portant sur les informations sociales, environnementales et sociétales présentées dans le rapport de responsabilité d'entreprise aux pages 1 à 47 (les « Informations RSE »).

Responsabilité de la société

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

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

Indépendance et contrôle qualité

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

Responsabilité du commissaire aux comptes

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

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

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

Nature et étendue des travaux

Nous avons mené des entretiens avec les personnes responsables de la préparation des Informations RSE auprès des directions en charge des processus de collecte des informations et, le cas échéant, responsables des procédures de contrôle interne et de gestion des risques, afin :

- d'apprécier le caractère approprié des Référentiels au regard de leur pertinence, leur exhaustivité, leur neutralité, leur caractère compréhensible et leur fiabilité, en prenant en considération, le cas échéant, les bonnes pratiques du secteur ;
- de revoir les processus d'établissement des informations matérielles et de leurs périmètres (« Identified Material Aspects and Boundaries ») et de gestion du dialogue avec les parties prenantes (« Stakeholders engagement »)
- de vérifier la mise en place d'un processus de collecte, de compilation, de traitement et de contrôle visant à l'exhaustivité et à la cohérence des informations sélectionnées.

Nous avons déterminé la nature et l'étendue de nos tests et contrôles en fonction de la nature et de l'importance des Informations RSE au regard des caractéristiques de la société, des enjeux sociaux et environnementaux de ses activités, de ses orientations en matière de développement durable et des bonnes pratiques sectorielles. Pour les informations RSE que nous avons considérées les plus importantes et identifiées, pour les informations quantitatives, par le signe U dans le tableau « Key Performance Indicators » en pages 16 et 17 :

- au niveau de l'entité consolidante, nous avons consulté les sources documentaires et mené des entretiens pour corroborer les informations qualitatives (organisation, politiques, actions), nous avons mis en œuvre des procédures analytiques sur les informations quantitatives et vérifié, sur la base de sondages, les calculs ainsi que la consolidation des données et nous avons vérifié leur cohérence et leur concordance avec les autres informations figurant dans le rapport de gestion ;
- au niveau d'un échantillon représentatif d'entités que nous avons sélectionnées en fonction de leur activité, de leur contribution aux indicateurs consolidés, de leur implantation et d'une analyse

de risque, nous avons mené des entretiens pour vérifier la correcte application des procédures et mis en œuvre des tests de détail sur la base d'échantillonnages, consistant à vérifier les calculs effectués et à rapprocher les données des pièces justificatives. L'échantillon ainsi sélectionné représente entre 63 % et 100 % des effectifs pour les informations quantitatives sociales et sociétales et entre 48 % et 87 % des informations quantitatives environnementales présentées dans le rapport de responsabilité d'entreprise.

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

Nous estimons que les méthodes d'échantillonnage et tailles d'échantillons que nous avons retenues en exerçant notre jugement professionnel nous permettent de formuler une conclusion d'assurance modérée ; une assurance de niveau supérieur aurait nécessité des travaux de vérification plus étendus. Du fait du recours à l'utilisation de techniques d'échantillonnages ainsi que des autres limites inhérentes au fonctionnement de tout système d'information et de contrôle interne, le risque de non-détection d'une anomalie significative dans les Informations RSE ne peut être totalement éliminé.

Conclusion

Sur la base de nos travaux, nous n'avons pas relevé d'anomalie significative de nature à remettre en cause le fait que les informations sociales, environnementales et sociétales établies par Worldline SA selon les guides publiés par la GRI (Global Reporting Initiative) « G4 Comprehensive » et présentées aux pages 1 à 47 du rapport de responsabilité d'entreprise, prises dans leur ensemble, sont présentées, de manière sincère, conformément aux Référentiels.

Fait à Neuilly-sur-Seine, le 19 mai 2016
L'un des commissaires aux comptes

DELOITTE & ASSOCIÉS

Jean-Pierre Agazzi
Associé

Florence Didier-Noiro
Associée

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

[2] ISAE 3000 - Assurance engagements other than audits or reviews of historical financial information

[3] Informations quantitatives :

Consommation énergétique de l'organisation (G); Emissions totales de CO2; Intensité d'énergie par chiffre d'affaires (GJ/Million d'€); Intensité d'énergie par employé (GJ/Employé); Emissions de CO2 par chiffre d'affaires (tCO2/M €); Emissions de CO2 par employé (tCO2/Employé); Nombre de sites certifiés ISO 14001; Nombre moyen d'heures de formation suivies par les collaborateurs durant l'année; Pourcentage de management employés formés au Code d'Éthique - webinaire; Pourcentage d'employés formés au Code d'Éthique - formation en ligne; Pourcentage de collaborateurs ayant bénéficié régulièrement d'un entretien de performance et de développement de carrière au cours de l'année; Pourcentage de femmes; Pourcentage de femmes parmi les administrateurs; Worldline® trust index établi par l'Institut Great Place to Work (GPTW); Participation rate à l'enquête Great Place to Work; Nombre de communautés collaboratives; Taux d'absentéisme %; Résultats des enquêtes Stratégiques mesurant la satisfaction des clients (de 0 à 9); Résultats des enquêtes Tactiques mesurant la satisfaction des clients (de 0 à 9); Proportion des dépenses consenties à des fournisseurs locaux; Pourcentage de fournisseurs stratégiques évalués par EcoVadis; Pourcentage des dépenses totales concernées par l'évaluation EcoVadis; Perception de la Diversité (GPTW); Total des contestations reçues ; Valeur monétaire des pénalités significatives pour non-respect des lois et des règlements; Mise en place d'ateliers sur l'innovation au service des clients; Taux d'obtention de prix externes; Pourcentage de Docteurs et de Doctorants dans le département R&D; Nombre de membres WIN; Taux de disponibilité des services; Nombre d'incidents de sécurité; Taux d'attrition.

Informations qualitatives :

Plan d'actionnariat salarial; Système de gestion environnementale.

[4] WL Germany; WL France

En savoir plus

Rapports Worldline 2015



Contact

rse@worldline.com

Versions Interactives

worldline.com/rapports2015



Rapport RSE

worldline.com/rse2015



Siège Social

River Ouest 80 quai Voltaire
95870 Bezons
France

Suivez-nous

-  fr.worldline.com/insideworldline.html
-  fr.worldline.com/twitter
-  fr.worldline.com/facebook
-  fr.worldline.com/youtube
-  worldline.com/linkedin

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

Toutes les personnes mises en avant sur les photos de ce rapport sont des collaboratrices et collaborateurs Worldline. Nous les remercions sincèrement pour leur participation. Crédit photo : Frédéric Boyadjian

A propos du Rapport de Responsabilité Sociale d'Entreprise 2015 de Worldline

La démarche de Responsabilité Sociale d'Entreprise de Worldline, qui s'appuie sur un dialogue continu avec ses parties prenantes internes et externes, est basée sur les enjeux les plus prioritaires identifiés à travers l'analyse de sa matérialité : instaurer la confiance des clients avec des plateformes entièrement disponibles et sécurisées et augmenter la création de valeur au profit des clients avec des solutions durables et innovantes, être un employeur responsable en révélant le potentiel de nos collaborateurs, promouvoir notre éthique business au sein de notre chaîne de valeur, tirer parti de l'éco-efficacité de nos data-centers et de nos bureaux.

Cette approche est totalement alignée aux objectifs opérationnels de Worldline, garantissant ainsi que les actions déployées par la RSE et par les directions de l'entreprise se renforcent mutuellement et contribuent à la croissance de l'entreprise et à sa performance globale. Cette approche est également en conformité avec l'option «Comprehensive» des lignes directrices GRI G4, assurant l'engagement de l'entreprise à l'excellence en matière de Développement Durable.

En 2015, Worldline a décidé d'aller encore plus loin en définissant son ambition 2020 en lien avec ses principaux enjeux pour renforcer sa démarche RSE en intégrant le progrès durable au cœur de sa stratégie d'entreprise.

Worldline est une société du groupe Atos.

worldline.com

