

Worldline

**DIGITAL PAYMENTS
FOR A TRUSTED WORLD**

RAPPORT INTÉGRÉ 2020



PAIEMENTS NUMÉRIQUES POUR UN MONDE DE CONFIANCE

À PROPOS DE CE RAPPORT

Ce rapport intégré offre à nos parties prenantes un aperçu global de nos engagements et performances (financiers et extra-financiers) en 2020, conformément aux deux objectifs suivants : favoriser une croissance économique durable et renforcer la confiance et la sécurité au sein de nos sociétés.

Il s'agit du troisième rapport intégré de Worldline. Il couvre l'année fiscale 2020 (du 1er janvier 2020 au 31 décembre 2020) et consolide toutes les entités du Groupe Worldline. Il s'appuie sur les données du Document d'Enregistrement Universel 2020.

Worldline s'engage à adopter une approche de reporting intégrée, inspirée du cadre de référence de l'International Integrated Reporting Council (IIRC). Ce rapport a été préparé conformément aux normes de la Global Reporting Initiative (GRI) : Option de conformité étendue. Il présente la contribution de Worldline aux Objectifs de Développement Durable (ODD) des Nations Unies.

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

NOTRE MISSION

Worldline développe depuis longtemps une vision ambitieuse de sa responsabilité sociétale et environnementale à long terme. L'approche et le contenu de ce rapport intégré reflètent notre "raison d'être", telle qu'approuvée par nos actionnaires lors de l'Assemblée générale annuelle de juin 2020. Cet objectif commun, c'est ce qui nous unit et nous inspire tous chez Worldline :

"Nous concevons et exploitons des services de paiement et de transactions numériques de premier plan pour contribuer à une croissance économique durable et renforcer la confiance et la sécurité dans nos sociétés. Nous faisons en sorte qu'ils soient respectueux de l'environnement, accessibles au plus grand nombre, tout en accompagnant les transformations sociétales."



CE RAPPORT TIENT COMPTE DE LA PLANÈTE

- Nous plaçons l'éco-branding au cœur de toutes nos communications : nos nouvelles couleurs utilisent moins d'encre, notre police occupe peu de place sur les serveurs et nos images découpées permettent de réaliser des économies d'énergie.
- Imprimé en France par un imprimeur certifié Imprim'Vert sur du papier FSC.
- Réalisé avec l'aide d'un atelier protégé.

SOMMAIRE

FAITS MARQUANTS 2020



4

ÉDITO DE GILLES GRAPINET



6

RAISON D'ÊTRE ET VALEURS DE L'ENTREPRISE



10

PROFIL DE WORLDLINE

12

TENDANCES CLÉS DU MARCHÉ



14

STRATÉGIE ET OPÉRATIONS

16

LA STRATÉGIE RSE AU COEUR DE NOTRE VISION



20

INDICATEURS CLÉS DE PERFORMANCE POUR 2020

28

NOTRE GOUVERNANCE

30

COMMENT NOUS PRENONS EN COMPTE NOS QUATRE PRINCIPAUX ENJEUX



32

BUSINESS



46

COLLABORATEURS



54

ÉTHIQUE ET
CHAÎNE DE VALEUR



62

ENVIRONNEMENT

NORMES GRI 70

LETTRE DE
CERTIFICATION 72

INFORMATIONS AUX
ACTIONNAIRES 73



UN NOUVEAU LEADER EUROPÉEN D'ENVERGURE DES SERVICES DE PAIEMENT À L'ÉCHELLE MONDIALE

Worldline et Ingenico annoncent un accord historique permettant à Worldline de lancer une offre publique d'achat d'Ingenico dans le cadre d'une décision qui va bouleverser l'écosystème du paiement numérique mondial.

MARS



UN PIONNIER DU CLIMAT DANS LE SECTEUR DES PAIEMENTS

Worldline obtient la note A- lors de sa participation au CDP, un organisme qui évalue la sensibilisation, la gouvernance et le leadership des entreprises face au changement climatique.

COTÉE AU CAC 40

L'entrée de Worldline dans le CAC 40, l'indice phare de la bourse française, se traduit par la hausse de sa capitalisation boursière à plus de 20 milliards d'euros.

AVRIL

YUMI SOUS LES PROJECTEURS

YUMI, le terminal de paiement révolutionnaire de Worldline pour les commerçants, remporte le prestigieux prix iF DESIGN AWARD dans la catégorie des terminaux de paiement. YUMI offre aux clients particuliers une expérience d'achat plus dynamique et plus efficace.



PARTENARIAT AVEC MENIGA

Worldline s'associe à la fintech londonienne Meniga en vue d'accroître l'engagement numérique des clients grâce à la création de fonctionnalités bancaires personnalisées.

MAI

L'ÉCO-BRANDING AU CŒUR DE NOTRE IDENTITÉ

Worldline accentue son engagement à protéger l'environnement avec le lancement d'une nouvelle identité de marque qui s'appuie sur les principes de l'éco-conception pour limiter son impact environnemental.



LES DÉFENSEURS DES PAIEMENTS NUMÉRIQUES

Worldline, Ingenico Group, Nets et Nexi annoncent le lancement de l'"Alliance européenne de l'industrie des paiements digitaux" (European Digital Payments Industry Alliance ou EDPIA), présidée par Gilles Grapinet, Président et Directeur Général de Worldline. Son objectif : contribuer aux débats politiques qui dessinent le paysage des paiements numériques au sein de l'UE. EDPIA vise également à assurer une plus grande visibilité et une meilleure compréhension du secteur des paiements auprès des décideurs politiques et de la société européenne.



LEADERSHIP EN MATIÈRE DE PERFORMANCE ENVIRONNEMENTALE, SOCIALE ET DE GOUVERNANCE

Worldline reçoit le statut "Prime" de l'agence de notation extra-financière indépendante ISS, rejoignant ainsi le cercle prestigieux des leaders du secteur en matière de durabilité, et parvient à augmenter sa note de performance environnementale, sociale et de gouvernance (ESG) par rapport à l'année précédente (B-, contre C+ en 2019).



LE MONDE DE L'APRÈS-COVID-19

Worldline publie *The World after Covid-19*, un livre blanc qui s'appuie sur des recherches approfondies menées en interne par son équipe internationale d'experts en paiement. Ce document fournit des informations précises sur la façon dont la pandémie a accéléré les tendances commerciales et technologiques, et décrit de quelle manière les entreprises peuvent préparer l'avenir.

JUIN

UNE AGA HISTORIQUE

Lors de l'Assemblée générale annuelle de Worldline de 2020, qui s'est tenue entièrement à distance en raison de la crise sanitaire, les actionnaires approuvent une série de résolutions majeures et apportent leur soutien à l'acquisition transformatrice d'Ingenico et à l'inclusion de la "raison d'être" officielle de l'entreprise dans les statuts de Worldline.

SEPTEMBRE



BIENVENUE À GOPAY

Worldline finalise l'acquisition d'une participation majoritaire de 53 % dans GoPay, le premier prestataire de services de paiements en ligne pour les petites et moyennes entreprises sur le marché tchèque. Worldline bénéficie ainsi de la croissance rapide de GoPay ainsi que de sa présence en Slovaquie, en Pologne et en Hongrie.



LES FINTECHS RIVALISENT POUR INNOVER L'EXPÉRIENCE CLIENT

Les cinq gagnants du troisième *e-Payments Challenge* de Worldline font appel à une technologie et à une réflexion conceptuelle de pointe pour offrir une expérience client harmonieuse dans la perspective d'un avenir plus durable.

CONSTRUIRE UN MONDE DE CONFIANCE : NOS PRINCIPALES AVANCÉES EN 2020

OCTOBRE



LA RÉFÉRENCE EN MATIÈRE D'INFORMATIQUE DURABLE

Lors de sa troisième évaluation par l'agence de notation Vigeo Eiris, Worldline maintient sa position en tête de lice parmi les cinq entreprises les plus durables du secteur des services informatiques et logiciels. Worldline réalise ainsi une progression de 12 points par rapport à sa première évaluation.



IMMERSION TECHNOLOGIQUE

Lors du Worldline TeX Show en octobre, des experts techniques de Worldline partagent leurs dernières réalisations, découvertes et innovations dans divers domaines, tels que l'intelligence artificielle, la *blockchain*, l'informatique quantique, la reconnaissance faciale et l'authentification mobile.

NUMÉRO QUATRE MONDIAL DES SERVICES DE PAIEMENT



Worldline finalise l'acquisition d'Ingenico, devenant ainsi le quatrième acteur mondial des services de paiement avec plus de 20 000 collaborateurs répartis dans plus de 50 pays. La nouvelle société ainsi créée offre les meilleurs services de paiement de sa catégorie à près d'un million de commerçants et 1 200 institutions financières.

NOVEMBRE

VERS UNE NOUVELLE ÈRE DES PAIEMENTS DE CONFIANCE EN EUROPE

Worldline rejoint l'*European Payments Initiative* (EPI) en devenant actionnaire d'EPI Interim Company. L'ambition d'EPI est de créer une solution de paiement paneuropéenne unique et innovante, qui devienne une nouvelle référence pour les consommateurs et les commerçants européens.



DÉCEMBRE

MÉDAILLE DE PLATINE POUR LA DURABILITÉ

L'agence de notation de développement durable EcoVadis attribue pour la cinquième année une reconnaissance de niveau "Platine" à Worldline, qui améliore son score ESG de trois points par rapport à 2019. Le Groupe atteint un score global de 86/100 et confirme ainsi sa position dans les 1 % des entreprises les plus durables.

PARTENARIAT MAJEUR EN AUSTRALIE

Worldline signe une alliance stratégique d'acquisition commerciale avec ANZ Bank, l'une des plus grandes banques d'Asie-Pacifique et le troisième acquéreur australien avec environ 20 % des transactions traitées en Australie.



ÉDITO DE GILLES GRAPINET

SORTIR PLUS FORTS ET PLUS UNIS DE CETTE ANNÉE MÉMORABLE

2020 a été une année hors du commun. Véritable cygne noir, la crise sanitaire a apporté son lot de défis et de sacrifices, tant sur le plan sociétal qu'économique. Dans le même temps, elle a accéléré les évolutions dans lesquelles nous étions déjà activement engagés, conduisant à davantage de paiements sans espèces et à l'essor du e-commerce qui seront très porteurs pour notre métier dès la sortie de crise. Malgré ce contexte difficile, nous avons pu finaliser, comme planifié, notre acquisition transformante d'Ingenico et consolider notre leadership en matière de durabilité et d'innovation dans le domaine des services de paiement.

Finalement, 2020 aura été tout à la fois une année très exigeante, mais également une année que nous avons su rendre incroyablement utile et puissante pour faire avancer le projet stratégique de notre Groupe

SOLIDITÉ ET RÉSILIENCE FACE À LA CRISE SANITAIRE

Durant la pandémie de Covid-19, nous avons atteint les trois objectifs que nous nous étions fixés : protéger nos collaborateurs, assurer la continuité des activités et préparer Worldline pour l'avenir. Nous avons rapidement mis en œuvre des mesures sanitaires et de sécurité partout où nous sommes implantés. Fin mars, près de 98 % des Worldliners travaillaient de chez eux de manière efficace, parvenant ainsi à offrir le même niveau de services qu'avant le début de la pandémie. Lorsque nous avons réintégré nos bureaux, nous nous sommes assurés de leur biosécurité et de leur conformité, en ligne avec les recommandations sanitaires.

Nous avons temporairement adapté notre structure de coûts afin d'assurer la solidité financière de notre entreprise et de consolider nos perspectives de croissance à long terme. Nous avons assuré la continuité complète de nos activités dans tous les domaines. Nous avons répondu aux divers besoins de nos clients, en aidant notamment les commerçants à développer le commerce en ligne, les paiements sans contact ainsi que les paiements click-and-collect et mobiles. Nous avons également fait face à la hausse des volumes du e-commerce et des paiements numériques générés par le e-commerce et au volume grandissant de paiements numériques traités pour les banques.



"
La pandémie a accéléré la digitalisation du commerce et a changé à jamais la façon dont les consommateurs choisissent de payer. Worldline entend être à la pointe de cette évolution.
"

GILLES GRAPINET,
Président et Directeur Général de Worldline

UN TRAVAIL D'ÉQUIPE EXCEPTIONNEL

La pandémie nous a rapprochés, et j'éprouve beaucoup de fierté et d'admiration à l'égard de nos collaborateurs. Notre infrastructure et nos solutions IT nous ont permis de travailler ensemble malgré la distance, grâce à des managers et des équipes qui ne cessent d'inventer de nouvelles façons de communiquer et de collaborer. La camaraderie, l'ingéniosité et la bienveillance dont les Worldliners ont fait preuve face aux effets de la crise sanitaire mondiale ont été une véritable source d'inspiration.

NOTRE RAISON D'ÊTRE AU CŒUR DE NOTRE PROJET DE CROISSANCE

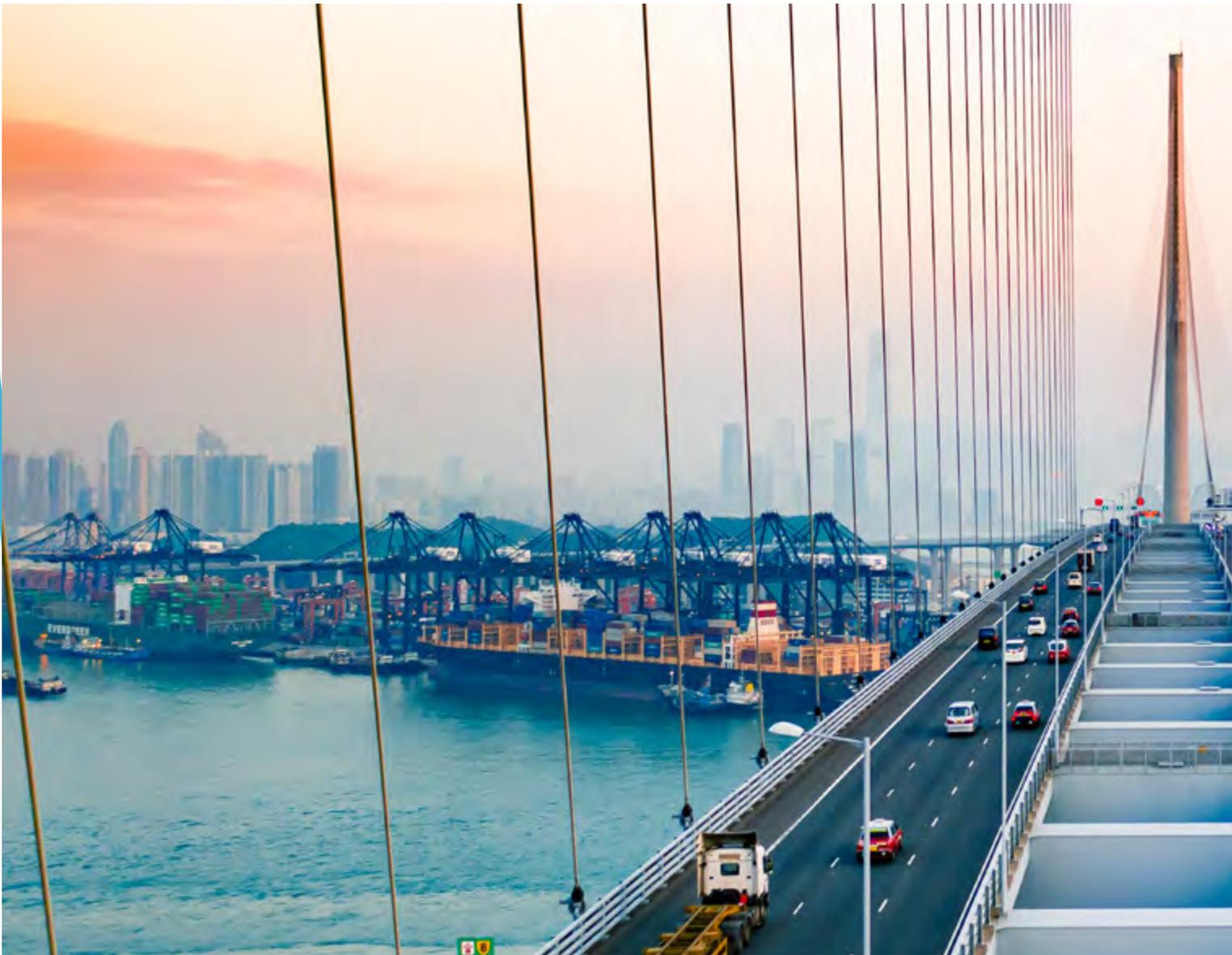
En juin 2020, nos actionnaires ont approuvé la "raison d'être" de Worldline, qui confirme le lien entre notre mission et nos valeurs. Alors que les géants de la tech sont de plus en plus scrutés, je suis convaincu que notre raison d'être et notre signature de marque (les paiements numériques pour un monde basé sur la confiance) peuvent servir de modèles aux entreprises qui veulent être leaders dans leur secteur et gagner la confiance de leurs clients et de la société dans son ensemble.

FINALISATION DE L'ACQUISITION HISTORIQUE D'INGENICO

Notre acquisition amicale d'Ingenico est une étape véritablement stratégique dans l'histoire de notre entreprise. Nos plans d'intégration et de synergie progressent rapidement. Plus que jamais, nous couvrons l'ensemble de la chaîne de valeur des paiements, avec des parts de marché exceptionnelles dans les paiements en ligne, l'acceptation et l'acquisition commerciale, et le traitement des transactions. Cette acquisition nous place dans une position idéale pour mettre en œuvre la transformation structurelle de nos marchés et jouer un rôle central dans la consolidation des paiements en Europe et au-delà. Nous avons étendu notre présence aux États-Unis, en Amérique latine et en Asie. Partout où nous exerçons nos activités, nous souhaitons attirer de nouveaux talents et offrir un lieu de travail accueillant, diversifié et stimulant.

EXCELLENTE PERFORMANCES DANS TOUTES LES LIGNES DE SERVICES

En 2020, nos lignes de services ont assuré des niveaux de continuité d'activité exemplaires et réagi de manière à la fois rapide et créative afin de répondre aux besoins urgents de nos clients. Notre ligne Services aux Commerçants a connu une forte demande de la part des commerçants qui souhaitent accélérer leurs stratégies omnicanales et de digitalisation. Dans les Services Financiers, nous avons enregistré une forte croissance des paiements sur compte et des services numériques tels que l'authentification forte et les transactions à partir de comptes PSD2. Dans la ligne Mobilité et Services Web Transactionnels, la plateforme WL Contact a joué un rôle majeur en aidant les banques et les grandes organisations à communiquer en toute sécurité avec leurs clients pendant les confinements. Après l'acquisition revue, nous avons créé une nouvelle ligne de services, Solutions et Services de Terminaux de paiement, qui évolue rapidement vers une activité de *Software as a Service*. Nous procéderons à une revue stratégique de cette ligne de services en 2021.



À LA POINTE DE L'INNOVATION

Forts de notre position de leader en matière d'innovation dans le paiement numérique, en 2020 nous sommes devenus le premier acquéreur non bancaire à rejoindre l'*European Payments Initiative*, dont l'objectif est de fournir une solution de paiement numérique unique à l'échelle de l'Europe. En continuant d'explorer l'avenir des paiements, Worldline renforce sa coopération avec les partenaires tout au long de la chaîne de valeur. 28 fintechs et 14 clients ont ainsi participé à notre troisième et très réussi *e-Payments Challenge*, qui s'est déroulé entièrement en ligne. L'innovation est l'une de nos valeurs fondamentales : elle s'inscrit au cœur de notre raison d'être. Pour cette raison, nous avons investi à hauteur de 300 millions d'euros dans la R&D.

VISION LONG TERME

Le leadership de Worldline en matière de Responsabilité Sociétale d'Entreprise (RSE) est désormais largement reconnu par les principales agences de notation et les investisseurs axés sur la RSE. L'année 2020, qui nous a vus nous mobiliser pour aider les gouvernements et les administrations sanitaires à relever certains des défis posés par la Covid-19, a rendu cela d'autant plus évident. De même, nous sommes très fiers de l'engagement de nos collaborateurs au sein de leurs communautés locales en cette période difficile.

En 2020, Worldline a rejoint le Conseil d'administration du Global Compact France, démontrant ainsi sa détermination à jouer un rôle de leader dans l'effort international pour atteindre les Objectifs de Développement Durable des Nations Unies (ODD). Nous avons également adhéré à la Charte Paris Action Climat pour lutter contre le changement climatique.

Nous avons conclu avec succès notre programme RSE sur cinq ans, TRUST 2020 et projetons désormais de suivre nos engagements en matière de RSE en nous appuyant sur les objectifs ambitieux fixés dans notre nouveau programme TRUST 2025.



CONCRÉTISER NOTRE VISION D'UNE MARQUE PREMIUM DE CONFIANCE

Avec la reprise économique que nous espérons imminente, l'accélération des paiements numériques et le repositionnement concurrentiel très favorable de Worldline, nous possédons un très fort potentiel de croissance organique pour 2021 et au-delà. Nous continuerons à rechercher des opportunités de consolidation et de partenariat sur les principaux marchés, et nous poursuivons l'intégration des milliers d'experts talentueux qui nous ont rejoints en 2020.

Notre moteur ? La "raison d'être" de notre entreprise, qui met l'accent sur l'importance d'une croissance économique durable et d'un plus haut niveau de confiance et de sécurité au sein de nos sociétés qui se digitalisent. Nous œuvrons avec nos parties prenantes pour forger un monde plus sûr et plus prospère, plus nécessaire que jamais après les événements sanitaires et économiques de 2020.

GILLES GRAPINET,
Président et Directeur Général de Worldline

RAISON D'ÊTRE ET VALEURS DE L'ENTREPRISE

NOTRE CAP

Notre entreprise est guidée par sa raison d'être, telle que définie par Worldline en collaboration avec l'ensemble de ses collaborateurs et telle qu'approuvée par ses actionnaires lors de l'Assemblée générale annuelle de juin 2020. En substance, elle confirme le lien entre notre mission et nos valeurs d'entreprise, en façonnant et motivant l'ensemble de nos décisions et de nos activités.

"

Nous concevons et exploitons des services de paiement et de transactions numériques de premier plan pour contribuer à une croissance économique durable et renforcer la confiance et la sécurité dans nos sociétés. Nous faisons en sorte qu'ils soient respectueux de l'environnement, accessibles au plus grand nombre, tout en accompagnant les transformations sociétales.

"



NOTRE CONTRIBUTION À LA SOCIÉTÉ

La raison d'être de Worldline repose sur une conviction forte, partagée dans toute l'entreprise, selon laquelle la croissance économique durable est fondamentalement positive pour nos sociétés, leurs citoyens et les entreprises qui les servent.

Nous concevons et exploitons des solutions de paiement numérique et des solutions transactionnelles de premier plan, qui favorisent une croissance économique durable

Worldline vise à contribuer visiblement à la croissance de ses clients, grâce à des solutions innovantes sur le plan technologique et conçues pour être durables sur le long terme.

Et renforcent la confiance et la sécurité au sein de nos sociétés.

Worldline est un acteur clé du marché. L'entreprise contribue à renforcer la confiance, notamment en

Worldline veille à ce que ses solutions de paiement numérique et ses solutions transactionnelles soient "zéro carbone" sur le plan environnemental, contribuent à éliminer les externalités négatives des paiements en espèces, soient également accessibles aux couches les plus défavorisées de la société et soutiennent la transition numérique dans le monde.

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



L'INNOVATION

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



L'EXCELLENCE

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



LA COOPÉRATION

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



LA RESPONSABILITÉ

La responsabilité est un principe à double sens, qui se prend et qui se donne. D'un côté, les dirigeants de Worldline nous accordent leur confiance et leur soutien pour nous aider à donner le meilleur de nous-mêmes. De l'autre, nous sommes responsables de nos engagements et de nos performances.

assurant un niveau de sécurité élevé des transactions de paiement numérique, en luttant contre la cybercriminalité et en garantissant la transparence et la traçabilité des flux financiers conformément aux législations européennes et locales. Dans nos sociétés de plus en plus complexes et virtualisées, la confiance représente non seulement une exigence éthique mais aussi une condition préalable à une croissance saine et durable.

NOTRE OFFRE DE PRODUITS, SOLUTIONS ET SERVICES

Ce sont des outils respectueux de l'environnement et accessibles à tous, qui accompagnent les transformations de la société.

Cet énoncé met en avant trois priorités :

- l'environnement ;
- l'inclusion financière ; et
- une responsabilité de transformation sociale élargie.

À PROPOS DE WORLDLINE

PAIEMENTS NUMÉRIQUES POUR UN MONDE DE **CONFIANCE**

Bénéficiant d'une présence mondiale, Worldline est le leader du secteur des services transactionnels et de paiement. Nous concevons et exploitons des solutions de paiement et de transactions numériques efficaces, qui assurent la sécurité des paiements et la fiabilité des services transactionnels tout au long de la chaîne de valeur des paiements, de manière à favoriser une croissance économique durable. Accessibles à tous, nos solutions respectueuses de l'environnement soutiennent activement les transformations de la société.

Nous sommes à l'avant-garde de la révolution numérique, gage de nouvelles façons de payer, de vivre, de travailler ou encore de nouer des relations, en donnant le pouvoir aux utilisateurs et en soutenant le progrès social. Les capacités innovantes de Worldline vont de pair avec la puissance et la fiabilité de nos plateformes, la sécurité de nos solutions et la qualité de nos services.

Nous proposons des services de nouvelle génération qui permettent à nos clients d'offrir au consommateur final des solutions durables, sûres et innovantes. Opérant dans 50 pays à travers le monde, nous avons plus de 45 ans d'expertise dans les systèmes de paiement et comptons parmi nous plus de 20 000 experts motivés par un engagement envers l'innovation, l'excellence, la coopération et la responsabilité.

Nous opérons sur l'ensemble de la chaîne de valeur des services de paiement dans quatre lignes de services mondiales : Services aux Commerçants, Solutions et Services de Terminaux de paiement, Services Financiers, et Mobilité et Services Web Transactionnels. Notre portefeuille offre une gamme complète de services d'acquisition, de traitement des paiements et d'externalisation aux institutions financières, aux commerçants, aux entreprises et aux agences gouvernementales.



env. 4,8 Mrds €

CHIFFRE D'AFFAIRES PRO FORMA 2020
INCLUANT 12 MOIS D'INGENICO

>45

ANS D'EXPERTISE DANS LE PAIEMENT

>20 000

WORLDLINERS

>50

PAYS

#1

PROCESSEUR DE
PAIEMENT EUROPÉEN

#4

MONDIAL

PAIEMENTS SÉCURISÉS ET TRANSACTIONS FIABLES

Worldline opère sur l'ensemble de la chaîne de valeur des services de paiement avec un portefeuille mondial et croissant de solutions et de services. Notre engagement sans faille en matière de sécurité, de qualité de service, d'innovation et d'excellence opérationnelle favorise une transformation numérique durable grâce à des paiements sécurisés et des services transactionnels fiables.

L'excellente qualité de nos offres fait de nous un leader dans nos quatre lignes de service : Services aux Commerçants, Solutions et Services de Terminaux de paiement, Services Financiers et Mobilité et Services Web Transactionnels.

SERVICES AUX COMMERÇANTS

DYNAMISER LE COMMERCE GRÂCE À DES SERVICES DE PAIEMENT AVANCÉS

- Points de vente
- En ligne et omnicanal
- Acceptation des paiements
- Solutions numériques

SOLUTIONS ET SERVICES DE TERMINAUX DE PAIEMENT

PRÉPARER L'ÉCOSYSTÈME À L'ÈRE DE L'ACCEPTATION DES PAIEMENTS

- Terminaux de paiement privés
- Terminaux de paiement Android
- *Terminal as a Service* (TaaS)
- API mondiaux
- *Payment Platform as a Service* (PPaaS)

SERVICES FINANCIERS

CRÉER LES PLATEFORMES DE TRAITEMENT DES PAIEMENTS LES PLUS AVANCÉES

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

MOBILITÉ ET SERVICES WEB TRANSACTIONNELS

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

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

env. 2,2 Mrds €

de chiffre d'affaires pro forma en 2020 (env. 47 % du CA total)

#1 dans l'acquisition des marchands en Europe

> 1 M marchands servis

env. 19 Mrds transactions d'acceptation et d'acquisition par an

env. 250K clients de e-commerce et de sites Web

#3 prestataire européen de solutions de paiement électronique et mobile

env. 1,3 Mrd €

de chiffre d'affaire pro forma en 2020 (env. 28 % du CA total)

#1 mondial du marché des points de vente

env. 35 M de terminaux de point de vente déployés

> 1 000 banques, acquéreurs, éditeurs de logiciels indépendants, agrégateurs de paiement et clients fintech

> 2 500 applications de paiement

env. 0,9 Mrd €

de chiffre d'affaires pro forma en 2020 (env. 19 % du CA total)

#1 système de paiement européen

> 320 institutions financières

env. 14 Mrds transactions de paiement par an

env. 126 M cartes gérées

env. 9,6 Mrds transactions d'émission

env. 11 Mrds transactions d'acquisition

env. 0,3 Mrd €

de chiffre d'affaires pro forma en 2020 (env. 7 % du CA total)

> 350 clients dans divers secteurs

> 2 M d'objets connectés

> 1 Mrd de SMS envoyés par an

300+ experts dédiés à l'optimisation de la relation client en entreprise

TENDANCES CLÉS

DU MARCHÉ EN MATIÈRE DE PAIEMENT ET DE SERVICES TRANSACTIONNELS

L'évolution du comportement des consommateurs, de la technologie, des réglementations et du marché favorise l'essor d'une société sans espèces.



COMPORTEMENT DES CONSOMMATEURS ET EFFETS DE LA CRISE SANITAIRE

La pandémie de Covid-19 a considérablement accéléré le recours à des moyens de paiement électroniques, qui ont remplacé les paiements en espèces traditionnels, et fait chuter de manière spectaculaire le nombre de paiements dans les secteurs du voyage et du divertissement. Le *World Payments Report 2020* de Capgemini prévoit une croissance annuelle moyenne de 11,5 % des transactions électroniques entre 2019 et 2023.

LA FLAMBÉE DU E-COMMERCE ET DU M-COMMERCE

La pandémie de Covid-19 a renforcé le recours au commerce en ligne et aux paiements sans espèces à partir d'appareils fixes et mobiles, un vecteur essentiel de la forte croissance des paiements électroniques. Nous assistons à une transition accélérée vers un engagement client omnicanal fluide.

LE MOBILE D'ABORD

Le développement de la 4G et de la 5G a contribué à la poussée du commerce mobile et des paiements mobiles sur sites Web en 2020. Cette évolution entraîne une forte croissance de la valeur des paiements mobiles.

PAIEMENTS SANS CONTACT

La vie à l'ère de la pandémie a occasionné des changements importants dans les habitudes de paiement des consommateurs, puisque, comme les commerçants, ces derniers préfèrent limiter les contacts physiques et car de nombreux pays ont augmenté le plafond des paiements uniques et cumulatifs. Worldline pense que l'utilisation accrue des paiements sans contact va perdurer.

NOUVELLES TECHNOLOGIES

L'innovation technologique en matière de paiements et d'engagement des consommateurs connaît une expansion sans précédent et offre de nouvelles opportunités de développer harmonieusement les paiements électroniques.

TRANSACTIONS NUMÉRIQUES

Les transporteurs du monde entier renoncent aux espèces et privilégient l'*open payment* pour permettre le calcul du prix du voyage le plus avantageux, faciliter le transport multimodal et fluidifier le trafic. Les administrations s'appuient sur les solutions numériques afin de rendre les services plus efficaces, notamment dans les domaines de la santé, de la collecte des impôts et du contrôle routier.

COMMERCE CONVERSATIONNEL

Les consommateurs sont de plus en plus nombreux à utiliser des chatbots, des voicebots et des assistants virtuels pour rechercher, sélectionner, puis payer les produits et services dont ils ont besoin. Le rôle de la voix dans le commerce en ligne devrait connaître une progression fulgurante.

PAIEMENTS M2M

La technologie *Machine to Machine* facilite les paiements automatisés avec peu ou pas d'interaction humaine. À moyen terme, les appareils connectés pourront accéder aux comptes bancaires des consommateurs. Une génération naissante d'innovations en matière d'authentification et de vérification intelligentes assurera la confiance et la sécurité à l'orée de cette nouvelle ère des paiements.

ÉVOLUTION DES RÉGLEMENTATIONS

En Europe, les services financiers sont confrontés à une série de changements réglementaires qui ouvre la voie à de nouvelles opportunités d'externalisation pour les prestataires de services de paiement. Ces changements pourraient également stimuler la demande de services à valeur ajoutée et créer ainsi de nouvelles sources de revenus.



NOTRE STRATÉGIE

La stratégie de Worldline propose une réponse intégrale aux changements structurels rapides du marché des paiements décrits dans ces pages. Elle comprend les éléments suivants :

- Échelle et portée : tirer pleinement parti de notre avantage concurrentiel paneuropéen à la suite de l'acquisition d'Ingenico
- Expertise des grands contrats : continuer d'orienter nos activités commerciales vers les grandes transactions d'externalisation et les nouvelles alliances bancaires
- Privilégier le Web et croître plus vite que le marché
- Innovation et investissement dans des offres différenciantes
- Intégration du savoir-faire pour renforcer la synergie avec Ingenico et SIX Payment Services
- Donner la priorité à la prochaine vague de consolidation du marché européen des paiements
- Faire de Worldline la marque employeur n°1 du secteur des paiements, en nous appuyant sur nos politiques de ressources humaines et nos plus grandes réussites en matière de RSE.

DSP2

Dans l'Union européenne, la Directive révisée sur les Services de Paiement transforme le marché des services de paiement dans presque tous les domaines. Soutenu par des exigences de sécurité strictes, la DSP2 favorise l'émergence de nouveaux acteurs et de nouveaux modèles de paiement, y compris les services de prestataires tiers (TPP) et d'autres fintechs.

PAIEMENTS INSTANTANÉS

Les paiements instantanés ont le potentiel de révolutionner complètement le secteur des paiements en Europe, en réduisant les coûts de gestion des espèces et des chèques dans les paiements *peer-to-peer* et *business-to-business*.

NOUVEAUX ENTRANTS

Les grandes entreprises technologiques, comme les GAFA (Google, Apple, Facebook, Amazon) ou les BATX (Baidu, Alibaba, Tencent et Xiaomi), ainsi que les nouvelles fintechs font désormais partie de l'écosystème des paiements, devenu

un environnement très concurrentiel. Worldline établit des partenariats étroits avec ces acteurs et conçoit de nouveaux services à valeur ajoutée pour les commerçants.

PARTENAIRES DE L'INNOVATION

L'esprit d'innovation fait partie intégrante du fonctionnement de Worldline et permet au Groupe d'explorer de nombreuses opportunités de collaboration fructueuse avec des partenaires externes. Dans toutes nos lignes de services, nous avons mis en place des partenariats solides avec des fintechs et des start-up prometteuses.

CO-CRÉER LES SOLUTIONS QUI RELÈVERONT LES DÉFIS DE DEMAIN

En organisant des hackathons et des challenges start-up, tels que notre *e-Payments Challenge* annuel, Worldline consolide ses liens avec la communauté fintech, qui ne cesse d'évoluer, pour identifier et relever les nouveaux défis en matière de paiement conjointement avec ses clients.

PARTENAIRE DE CHOIX POUR LES BANQUES

Tirant parti de son envergure mondiale et de ses performances, Worldline a créé en 2020 un pôle Services aux Commerçants – Institutions Financières, qui aide les institutions financières à rester compétitives sur leurs principaux marchés. Nous créons des alliances et des coentreprises en collaboration avec les banques afin de libérer la valeur totale des actifs de paiement de ces dernières en développant une offre de paiement numérique de premier ordre pour leurs clients.

RSE

En tant qu'entreprise internationale opérant dans un secteur d'activité complexe et diversifié, Worldline s'expose inévitablement à divers risques environnementaux et sociaux. Nous pensons néanmoins que ces menaces présentent en retour de nouvelles opportunités de créer de la valeur partagée et de répondre aux attentes de nos parties prenantes et de la société dans son ensemble. Afin d'accomplir au mieux notre mission, nous avons intégré la responsabilité sociétale d'entreprise (RSE) au sein même de notre modèle d'affaires, de notre système de valeurs et de la raison d'être de notre entreprise.



4

QUESTIONS À MARC-HENRI DESPORTES

POURSUITE DE NOTRE STRATÉGIE MALGRÉ UNE ANNÉE ATYPIQUE

L'agilité dont a fait preuve Worldline a permis à nos clients de s'adapter pour faire face aux bouleversements provoqués par la pandémie et à accélérer la mise en œuvre de leur plan d'action numérique. Tout en nous concentrant sur les besoins spécifiques immédiats du marché, nous avons également poursuivi notre stratégie long terme, qui vise à transformer le paysage des paiements, en renforçant significativement la portée et l'échelle de notre offre avec l'acquisition d'Ingenico.

”

Le e-commerce joue un rôle grandissant dans la société. Dans ce contexte, la sécurité de l'économie numérique et des paiements en ligne est plus importante que jamais. La confiance est le fondement d'une économie saine, et nous prenons notre responsabilité très au sérieux.

”

MARC-HENRI DESPORTES,
Directeur Général Délégué de Worldline

EN QUOI L'ACQUISITION D'INGENICO CHANGE-T-ELLE LA DONNE POUR WORLDLINE ?

Aujourd'hui plus que jamais, la taille et la portée de Worldline lui permettent d'offrir à ses clients une proposition de valeur qui s'appuie sur un portefeuille complet, des moyens de paiement variés, une capacité d'innovation éprouvée et une empreinte géographique étendue.

Worldline est désormais le quatrième acteur mondial des services de paiement, avec une position renforcée dans le commerce en ligne. En plus de consolider notre leadership en Europe, nous bénéficions d'un accès étendu au marché américain, d'une exposition accrue aux commerçants d'Amérique latine et d'Asie-Pacifique, et un fort potentiel d'expansion dans les pays où la transition vers les transactions électroniques n'en est encore qu'à un stade précoce.

Avec une feuille de route claire et des collaborateurs motivés, Worldline était opérationnel dès le premier jour. Notre ligne Services aux Commerçants applique désormais une approche verticale qui tire parti des atouts complémentaires de Worldline et d'Ingenico sur les marchés clés. Cette conception verticale du marketing constitue un élément central de notre nouvelle structure organisationnelle.

Nos équipes travaillent déjà de concert. Je suis convaincu que nos valeurs, notre vision et notre culture communes serviront de base solide à nos futures réalisations.

QUELLES ONT ÉTÉ LES AVANCÉES LES PLUS MARQUANTES POUR WORLDLINE EN 2020 ?

La crise sanitaire mondiale a déstabilisé tous nos marchés et toutes nos activités. En 2020, notre premier devoir était de maintenir la continuité de nos opérations. Grâce à la mobilisation extraordinaire de nos équipes, nous avons réussi à fournir à nos marchés des plateformes et des solutions totalement disponibles et sécurisées, malgré les forts impacts sur l'ensemble de nos lignes de services.

Dans la ligne Services aux Commerçants, nous avons rapidement déployé des solutions omnicanales de *click-and-collect* et *pay-by-link*, ainsi que des services de paiement à la livraison et à l'entrée du magasin, afin de soutenir le marché durant cet épisode difficile. Pour les commerçants forcés de cesser leur activité pendant la pandémie, nous avons mis en place des programmes de soutien spécifiques, notamment en leur offrant des conditions financières et des facilités de paiement exceptionnelles. En 2020, nous avons également renforcé notre position en Europe de l'Est avec l'acquisition de GoPay. Nous avons par ailleurs créé une coentreprise exclusive avec ANZ Bank en Australie, l'une des plus grandes banques d'Asie-Pacifique. Worldline dirigera l'activité d'acquisition des commerçants d'ANZ, développera ses plateformes et mettra ses solutions innovantes à la disposition des clients d'ANZ.

Dans les Services Financiers, nous avons développé des solutions et des plateformes numériques innovantes pour soutenir les banques et les fintechs. Nous avons, par exemple, fourni une nouvelle plateforme d'émission pour comdirect et mis en place un partenariat de long terme avec UniCredit en Autriche et en Allemagne, afin de transformer leurs activités de paiement. Nous avons poursuivi notre mission d'établir des systèmes fiables et sécurisés en aidant nos clients à adapter leurs systèmes de sécurité en ligne en vue d'une authentification client forte.

Notre équipe Mobilité et Services Web Transactionnels a constaté un regain d'intérêt en faveur d'une interaction client numérique sécurisée au sein de la plateforme *WL Contact*. Cet outil a permis aux banques et aux assureurs de continuer à interagir avec leurs clients, lorsque ces derniers ne pouvaient pas se rendre physiquement dans leurs agences, sans compromettre la sécurité. Pour les clients dont les centres d'appels délocalisés étaient fermés en raison d'un confinement, nous avons pu redistribuer la charge de travail aux collaborateurs en mesure de télétravailler, grâce à l'agilité et à la modularité de nos plateformes.

Malgré la pénurie des composants et les perturbations au niveau de la chaîne d'approvisionnement, en 2020, notre ligne de services Solutions et Services de Terminaux de paiement a assuré une parfaite continuité des activités et soutenu l'alternative aux espèces en fournissant des outils de paiement mobile à la pointe du progrès. Notre offre évoluera d'un modèle d'affaires "hardware + service" à un modèle *Software as a Service*.

EN QUOI LES INNOVATIONS DURABLES DE WORLDLINE ONT-ELLES AIDÉ SES CLIENTS ?

En période de crise sanitaire et d'accroissement des risques liés à la sécurité numérique, Worldline fait la différence et contribue à plus de durabilité en rendant possible des transactions numériques sécurisées et fiables.

Nous inventons de nouvelles façons d'améliorer l'accès au financement et de réduire l'empreinte écologique des transactions. Par exemple, en Inde, nous avons lancé, avec Axis Bank et Mastercard, un service SoftPOS, qui transforme les smartphones en terminaux de paiement. Cela permet à des millions de petits commerçants et à leurs clients d'effectuer et d'accepter des paiements numériques à un prix abordable.

En 2020, nous avons également migré notre *e-Payments Challenge* entièrement organisé en ligne, tirant parti de l'expertise de Worldline en matière d'engagement numérique pour cocréer et montrer des démos à un large public.

QUELLES SONT LES PRIORITÉS STRATÉGIQUES ET OPÉRATIONNELLES DE WORLDLINE POUR 2021 ?

La pandémie de Covid-19 a renforcé notre stratégie de transformation du marché des paiements sur le long terme. Nous sommes bien placés pour saisir les opportunités offertes par l'accroissement de la demande de transactions numériques sur tous nos marchés.

En 2021, il sera primordial de continuer à centrer nos efforts sur nos collaborateurs, leur bien-être et tous les liens qui unissent nos équipes. Nos priorités pour 2021 seront de finaliser l'intégration d'Ingenico, d'ANZ et de GoPay, et de poursuivre nos avancées avec SIX Payment Services.

Nous tâcherons non seulement de trouver de nouvelles opportunités de consolider le secteur des paiements en Europe et au-delà, mais aussi de jouer un rôle primordial dans ses principales évolutions, telles que l'*European Payments Initiative* et les monnaies numériques, afin d'aider les institutions financières et les commerçants à mettre ces solutions à la disposition de leurs clients sans difficultés.

2021 marquera le lancement de notre nouveau programme RSE sur cinq ans, TRUST 2025. Les défis de 2020 nous ont donné l'occasion de revoir certaines de nos façons de faire habituelles, et j'estime que nous pouvons maintenant nous fixer un programme de développement durable encore plus ambitieux.



UN LEADER DU SECTEUR EN MATIÈRE DE RSE

La responsabilité sociétale des entreprises (RSE) est un élément central de la vision stratégique de Worldline. Notre programme RSE nous engage publiquement à atteindre un ensemble d'objectifs ambitieux qui nous incitent sans cesse à améliorer les principaux aspects de notre entreprise et ont des répercussions positives pour l'ensemble de nos parties prenantes.

TRUST 2020 : UN PROGRAMME PERFORMANT DE TRANSFORMATION VERS LE DÉVELOPPEMENT DURABLE

Le programme TRUST 2020 s'est fixé pour objectif d'atteindre 13 indicateurs clés de performance partagés de manière publique, avant la fin de 2020. Ces derniers ont vocation à démontrer et refléter la conformité, la transparence ainsi que le niveau élevé d'engagement dont nous faisons preuve envers nos différentes parties prenantes.

TRUST 2020 a joué un rôle clé. Le programme nous a permis de mobiliser l'ensemble des collaborateurs et de réaliser nos principaux engagements RSE dans les domaines suivants : business, collaborateurs, chaîne de valeur, éthique et environnement.

Les réalisations suivantes méritent particulièrement d'être soulignées :

- Des progrès structurels et significatifs ont été réalisés en matière de sécurité et de qualité de service.
- La satisfaction des employés, telle que mesurée par l'indice de confiance de l'enquête *Great Place to Work®*, a augmenté de plus de 15 points, passant de 50 % à 65 %, au-delà de l'objectif de 60 %. Cette approche, pleinement intégrée à notre stratégie de gestion du personnel, est devenue une mesure extrêmement importante pour les managers afin d'améliorer le bien-être des collaborateurs.

- Il existe désormais une conscience environnementale forte et efficace des défis de réduction des émissions d'éqCO₂ au sein de Worldline. Nous sommes devenus la première entreprise à contribuer à la neutralité carbone dans le secteur des paiements en 2018.
- La satisfaction client a augmenté de manière notable, soutenue par une croissance du chiffre d'affaires provenant de nos offres durables, qui présentent des avantages RSE permettant à nos clients de tirer parti de la durabilité au sein de leur propre écosystème.
- Un suivi plus systématique de notre chaîne de valeur a été mis en place afin d'encourager nos fournisseurs à améliorer leur performance RSE et mettre en place les standards les plus élevés en termes de pratiques et de comportements responsables.

Pour découvrir toutes les réalisations de notre programme TRUST 2020, veuillez vous référer au tableau de bord détaillé ci-dessous ou en page 70-71 de ce rapport.

INDICATEUR		2015	2016	2017	2018	2019	2020	2020	LIENS ODD	
Instaurer la confiance des clients avec des plateformes entièrement disponibles et sécurisées	Score de qualité - Disponibilité du service et temps de réponse contractuels	-	-	-	9 608	9 871	9 817	9 875		●
	Taux d'alignement avec les engagements pris dans les contrats de service sur la disponibilité des services	-	95,54 %	95,49 %	95,82 %	-	-	100 %		●
	Taux d'alignement avec les engagements pris dans les contrats de service sur le temps de réponse	-	98,52 %	98,58 %	97,95 %	-	-	100 %		●
	Part des incidents traités conformément aux politiques de sécurité de Worldline	-	97 %	98,67 %	98,74 %	99,64 %	100 %	100 %		●
	Part des évaluations de conformité relative à la protection des données effectuées sur l'ensemble des activités de traitement des données	-	-	-	97 %	99 %	99,7 %	100 %		●
Augmenter la création de valeur au profit des clients avec des solutions durables et innovantes	Chiffre d'affaires réalisé à travers des solutions durables contribuant au progrès social et environnemental (en millions d'euros)	575	586	770	816	1 016	1 055	725	 	●
	Résultats des enquêtes Tactiques mesurant la satisfaction des clients	7,3	7,7	8,1	8,1	8,2	8,2	8		●
Être un employeur responsable en libérant le potentiel de nos collaborateurs	Nombre de citations dans des classements sur la marque employeur	0	1	3	3	5	7	5		●
	Part des collaborateurs satisfaits par les formations dispensées par Worldline	-	86 %	88,4 %	87,8 %	89,5 %	88 %	90 %		●
	Taux de satisfaction globale des collaborateurs mesurée par le Trust Index de l'enquête <i>Great Place to Work®</i> *	50 %	57 %	58 %	59 %	63 %	65 %	60 %		●
	Ecart entre la part de femmes au sein de la population managériale et la part de femmes au sein de la population globale	-	7,5pts	7,5pts	7,3pts	6,9pts	10pts	0pts		●
Promouvoir notre éthique commerciale au sein de notre chaîne de valeur	Niveau obtenu suite à l'évaluation par EcoVadis	Silver	Gold	Gold	Gold	Gold	Platine	Gold		●
	Part des fournisseurs évalués par EcoVadis avec un score inférieur à 40 qui sont encouragés par Worldline à avoir un plan d'action pour remédier aux difficultés identifiées	-	100 %	100 %	89 %	100 %	100 %	100 %		●
Tirer parti de l'éco-efficacité de nos data centers et de nos bureaux	Taux de compensation des émissions d'éqCO ₂ induites par les data centers, les bureaux et les déplacements professionnels de Worldline	32 %	31 %	83 %	100 %	100 %	100 %	100 %		●
	Taux de compensation des émissions d'éqCO ₂ induites par les terminaux de paiement sur tout leur cycle de vie	0 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	 	●

● Dépassé ● Atteint ● Partiellement atteint ● Pas atteint

* La méthodologie pour mesurer le Trust Index a changé en 2020. Nous avons choisi de présenter ici les résultats du Trust Index au regard de l'ancienne méthodologie afin de ne pas fausser la progression tout au long du programme TRUST2020. Au regard de la nouvelle méthodologie, les résultats sont les suivants : 64 % (2020), 63 % (2019), 59 % (2018), 58 % (2017), 57 % (2016).

🔍 Pour plus d'informations, consulter le Document d'Enregistrement Universel 2020 Sections D.1.3.1 et D.1.3.3.

FOCUS SUR DEUX INITIATIVES CLÉS EN PARALLÈLE DU PROGRAMME TRUST 2020

Analyse du cycle de vie des transactions de paiement

En 2020, notre initiative relative à l'analyse du cycle de vie des transactions de paiement nous a permis de réaliser des avancées majeures en matière de RSE. Nous avons mesuré l'éqCO₂ total émis lorsqu'un smartphone ou une carte sont utilisés pour effectuer une transaction, ce qui comprend non seulement les émissions de nos data centres, mais aussi l'empreinte carbone du reçu papier, les matériaux contenus dans l'appareil et même l'utilisation du réseau de télécommunications. Nous avons constaté que la plupart des émissions d'éqCO₂ proviennent de tickets imprimés ou de terminaux spéciaux utilisés dans certains pays, comme la Belgique, pour effectuer les paiements en ligne.

Ce projet historique pose les bases des nouveaux efforts que Worldline et les différentes parties prenantes de l'écosystème des paiements devront faire pour réduire l'empreinte carbone des transactions. Il reflète notre position de leader du secteur en matière de RSE et de lutte contre le changement climatique.

Achats responsables

En 2020, Worldline a redessiné sa politique d'achats responsables afin d'accroître la surveillance de ses fournisseurs selon plusieurs critères RSE. Nous avons mis en place un mécanisme interne solide pour garantir une bonne formation à tous nos fournisseurs. Les pratiques de Worldline en matière de RSE ont été évaluées par un tiers indépendant. Worldline continue ses efforts dans ce domaine afin d'améliorer ses propres notes de performance RSE. Pour plus d'informations, veuillez consulter les pages 58-59 de ce rapport intégré sur l'incorporation de nos valeurs au sein de notre chaîne d'approvisionnement.

Nous avons également lancé un programme pour explorer la contribution positive que Worldline peut apporter grâce à l'introduction de terminaux verts.

L'acquisition d'Ingenico et de son activité dans le secteur du matériel a fait de Worldline l'un des plus grands fabricants de terminaux de paiement au monde, ce qui crée deux nouvelles opportunités pour Worldline. Tout d'abord, nous entendons réduire l'impact environnemental de nos terminaux, en utilisant les principes de l'éco-conception pour augmenter le recyclage, réduire les émissions de carbone et minimiser notre empreinte environnementale. Deuxièmement, nous orienterons nos efforts sur les achats responsables, en augmentant notre surveillance de la chaîne d'approvisionnement de matériel en Asie. Nous renforcerons le contrôle de nos fournisseurs et les aiderons à améliorer leur performance RSE. Ce sera notre grande priorité en 2021.



NOTRE FEUILLE DE ROUTE RSE

Au cours de sa dernière année du programme TRUST 2020, la RSE a continué à être un moteur de transformation pour notre entreprise et un catalyseur de changement durable. En publiant d'emblée nos objectifs et nos indicateurs clés de performance (KPI), le programme a joué un rôle important en nous aidant à répondre aux attentes de nos parties prenantes, notamment de nos clients et de nos collaborateurs. En 2020, nous avons atteint ou dépassé la plupart des KPI de TRUST 2020 pour Worldline (avant l'intégration d'Ingenico). Malgré les nombreux défis posés par la COVID-19, nous avons fait de grands progrès pour accroître la satisfaction des employés, réduire notre empreinte carbone et renforcer la confiance de nos clients avec des niveaux de qualité et de sécurité exceptionnels.



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

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

TRUST 2025

PROGRAMME ET CHALLENGES

Les progrès réalisés dans le cadre du programme TRUST 2020 ont été récompensés par les principales agences de notation extra-financière. Les indicateurs de performance clés associés et les rapports de suivi des performances extra-financières sont également conformes aux recommandations des normes extra-financières les plus exigeantes.

NOS DÉFIS RSE À VENIR ET NOTRE FEUILLE DE ROUTE POUR LES 5 PROCHAINES ANNÉES

Dans son nouveau programme RSE, TRUST 2025, Worldline a inclus plusieurs éléments du programme ambitieux et efficace d'Ingenico en matière de RSE, comme son initiative de micro-dons.

Les principaux défis de Worldline sont liés à l'élargissement de son périmètre géographique, notamment en ce qui concerne les terminaux de paiement. Les activités d'Ingenico en matière d'assemblage de terminaux se déroulent principalement en Asie. Nous devons augmenter la traçabilité de la chaîne d'approvisionnement afin d'éviter l'utilisation de minerais de conflit ou d'une autre substance controversée. Il faudra également évaluer les risques relatifs au changement climatique car l'empreinte carbone de Worldline est appelée à augmenter suite à l'intégration d'Ingenico.

Par ailleurs, Worldline définira comment elle entend garantir le respect des droits de l'Homme, du droit du travail et des normes environnementales tout au long de la chaîne de valeur (devoir de vigilance).

De plus, Worldline s'efforcera de jouer un rôle de premier plan dans le recyclage et l'économie circulaire des terminaux de paiement.



"

Suite au succès de notre programme TRUST 2020, nous entendons aller encore plus loin dans notre engagement RSE par le biais de nos nouvelles ambitions décrites dans notre programme TRUST 2025. Ce dernier invite à une réelle transformation pour les cinq années à venir. Il vise à appliquer les meilleures pratiques afin de garder notre leadership en matière de RSE, et ce, en mobilisant l'ensemble de notre organisation dans la bonne direction et en influençant positivement notre écosystème. Avec l'acquisition d'Ingenico, Worldline met l'accent sur sa responsabilité sociétale d'entreprise afin de faire face à un périmètre plus large accompagné d'objectifs plus ambitieux pour l'avenir.

"

SÉBASTIEN MANDRON,
Directeur de la Responsabilité Sociétale d'Entreprise

NOUVELLES PERSPECTIVES : NOTRE PROGRAMME TRUST 2025

Début 2021, Worldline s'est fixé de nouveaux objectifs RSE pour les cinq prochaines années dans le cadre du programme TRUST 2025, avec la ferme intention de mener son engagement en matière d'excellence RSE encore plus loin.

Conformément à notre raison d'être, notre approche RSE repose sur une vision holistique à long terme et un modèle d'affaires durable, qui nous assure un comportement responsable envers toutes nos parties prenantes et la société dans son ensemble.

À cet égard, les engagements que nous avons pris dans le cadre du programme TRUST 2025 nous aiguilleront dans la gestion des grandes opportunités RSE qui se présentent à la nouvelle entité Worldline. En nous fixant des objectifs encore plus ambitieux dans les domaines clés (business, collaborateurs, éthique, chaîne de valeur et environnement), nous tâchons de consolider le leadership de Worldline en matière de RSE, un aspect qui continuera de nous distinguer sur le marché des services de paiement. Outre ces engagements revisités, un ensemble de nouveaux KPI a également été mis en place pour mieux répondre à l'ambition et aux valeurs de l'entreprise.

En conséquence, le programme TRUST 2025 sera le moteur d'une transformation qui donnera vie à notre raison d'être. Ce nouvel engagement, qui s'inscrit dans la continuité du programme TRUST 2020, anticipe les nouvelles tendances du marché, les risques et opportunités ainsi que l'évolution des réglementations dans les années à venir. Il repose sur les enjeux suivants :

- Garantir l'excellence de la livraison et une qualité de services maximale
- Améliorer l'expérience client grâce à des solutions à impact positif
- Favoriser le développement, le bien-être et l'engagement des collaborateurs
- Promouvoir l'équité, la diversité et l'inclusion pour plus d'égalité et de performance
- Renforcer les pratiques d'achat durables au sein de notre chaîne de valeur
- Renforcer l'éthique et la confiance dans toutes nos activités
- Contribuer à la neutralité carbone
- Proposer des terminaux de paiement éco-conçus alignés sur l'économie circulaire
- Aider nos communautés locales

	INDICATEURS	OBJECTIF 2025
Des plateformes entièrement disponibles	Score de qualité - Disponibilité du service et temps de réponse contractuels	>99,75 %
	% de demandes ayant reçu une réponse à temps et conformément à la politique de protection des données de Worldline	100 %
	% des sites certifiés ISO 27001 selon la politique de sécurité	100 %
L'expérience client et l'innovation	Taux net de recommandation	>50 %
	Chiffre d'affaires contribuant aux Objectifs de Développement Durable en millions d'euros	3 036
Attraction et rétention des talents / Diversité des collaborateurs	Nombre moyen d'heures de formation par collaborateur et par an	32h
	Taux de satisfaction globale des collaborateurs mesurée par le Trust Index de l'enquête <i>Great Place to Work</i> ®	69-70 %
	% de collaborateurs en situation de handicap dans les pays disposant d'une législation en vigueur	+20 %
	% de femmes dans des postes de direction	35 %
Achats responsables / Ethique & conformité	Part des fournisseurs évalués par EcoVadis avec un score inférieur à 45 qui sont encouragés par Worldline à avoir un plan d'action pour remédier aux difficultés identifiées	100 %
	% des dépenses totales évaluées par EcoVadis (parmi les dépenses fournisseurs critiques/stratégiques)	80 %
	% d'alertes investiguées et plans d'action associés définis dans les 2 mois	100 %
Changement climatique	Réduction des émissions d'éqCO ₂ (scopes 1, 2, 3a) (à réviser après validation de la mise à jour SBTi en raison du changement de périmètre)	-20 %
	% des émissions d'éqCO ₂ compensées pour les scopes 1, 2, 3a	100 %
Terminaux & économie circulaire	% de nouvelles gammes de terminaux vendus sans PVC	100 %
	% de terminaux vendus avec un écran disposant d'un mode économie d'énergie (permettant une réduction de la consommation d'énergie de 20 %)	90 %
	% de l'offre de terminaux (avec imprimante) compatibles avec les solutions de ticket dématérialisé, lorsque la réglementation l'autorise	100 %
	% de terminaux proposés avec des emballages en matière recyclée	100 %
Communautés locales	Volume de dons collectés en millions d'euros	500



NOTRE MODÈLE D'AFFAIRES

Le modèle d'affaires de Worldline est élaboré conformément aux directives de l'International Integrated Reporting Council (IIRC) pour bénéficier d'une vision plus large du concept de création de valeur, telle que formulée dans la raison d'être de l'entreprise.

Contribution

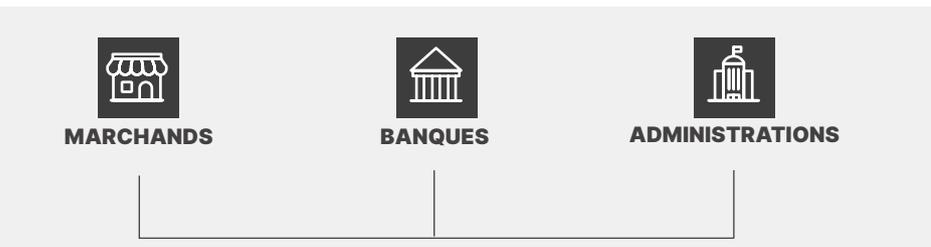
PRODUCTION

RESSOURCES ENJEUX

LES ACTIVITÉS DE WORLDLINE

FINANCIER

Profil financier solide ➤ Confiance des marchés et capacités de consolidation



MANUFACTURIER

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

Primauté des terminaux de paiement dotés une chaîne d'approvisionnement responsable ➤ Primauté des terminaux de paiement dotés une chaîne d'approvisionnement responsable

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



INTELLECTUEL

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



HUMAIN

20 709 collaborateurs dans plus de 50 pays ➤ Recrutement et rétention de talents, développement des collaborateurs

➤ Égalité homme/femme



SOCIAL ET RELATIONNEL

Veille réglementaire et connaissance des marchés ➤ Satisfaction du client

➤ Éthique et conformité

Savoir-faire technologique ➤ Contribution sociétale

RESSOURCES NATURELLES

Énergie électrique ➤ CO₂-eq emissions

Utilisation de minerais pour le *hardware* ➤ Énergie renouvelable

➤ % des minerais de conflit**

➤ Terminaux en fin de vie



En tant que leader européen bénéficiant d'une position centrale dans la chaîne de valeur des paiements, Worldline conçoit et exploite des solutions de paiement numérique et transactionnelles de premier plan qui garantissent chaque jour la sécurité et l'efficacité de milliards de transactions critiques.

* Périmètre Worldline (sans Ingenico)
 ** Périmètre Ingenico uniquement
 *** Périmètre Worldline uniquement 32,7%. Seul le périmètre Worldline est audité par Deloitte en 2020

L'infographie ci-dessous illustre l'impact des activités de Worldline sur les différentes formes de capital (capital financier, manufacturier, humain, intellectuel, social et relationnel, et lié aux ressources naturelles). Elle montre également comment le Groupe convertit les ressources (intrants basés sur le capital) en résultats (produits et services, déchets), et la manière dont il obtient ces résultats (effets positifs et négatifs sur le capital). Elle souligne par ailleurs systématiquement les contributions du Groupe aux Objectifs de Développement Durable des Nations Unies.

LIGNES DE SERVICES ET RÉSULTATS DE WORLDLINE

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

2,7 Mrds € 2020

CHIFFRE D'AFFAIRES ANNUEL

(i.e. en prenant en compte les 2 mois d'Ingenico)



SERVICES AUX COMMERÇANTS

45% DU CA (2020)

Dynamiser le commerce grâce à des services de paiement avancés



SERVICES FINANCIERS

33% DU CA (2020)

Consolider le traitement des paiements



TERMINAUX SOLUTIONS ET SERVICES

10% DU CA (2020)

Renforcer l'écosystème de paiement au niveau mondial grâce à ses terminaux tant au niveau des services que des solutions



MOBILITÉ & SERVICES WEB TRANSACTIONNELS

12% DU CA (2020)

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

Valeur 2020

CRÉATION DE VALEUR POUR LES PARTIES PRENANTES

ODD

FINANCIER

- Investisseurs et actionnaires > -4,6 % de croissance organique
- > 25,5 % de profitabilité (EBO)
- > 295 millions € de libre circulation des capitaux

MANUFACTURIER

- Fournisseurs et clients > Score de qualité de 9,817 - Disponibilité du service et temps de réponse contractuels*
- > 54 % Pourcentage des dépenses des fournisseurs stratégiques évaluées par Ecovadis

INTELLECTUEL

- Clients > 147,4 millions € d'investissement en R&D
- > 1 701 brevets dans notre portefeuille

HUMAIN

- Collaborateurs > 65 % de satisfaction GPTW®
En 2020, l'institut Great Place to Work® a modifié sa méthodologie pour calculer l'indice de confiance. Afin de rester cohérent avec l'évolution de la satisfaction des collaborateurs de Worldline tout au long du programme TRUST, nous avons choisi de publier les résultats 2020 en utilisant l'ancienne méthodologie.
- > 88 % de satisfaction en matière de formation*
- > 31 % de femmes***

SOCIAL ET RELATIONNEL

- Clients, communautés, organismes publics > 8,2/10 de satisfaction client*
- > 0 amende importante pour non-conformité*
- > 79 % des dépenses en achats locaux*
- > 338,9 millions € de contribution sociale

RESSOURCES NATURELLES

- Communautés, organismes publics > Éco-efficacité dans nos data centres
- > 100 % des offres neutres en éqCO₂ jusqu'à Novembre 2020
- > 92 % d'énergie renouvelable*
- > Économie circulaire

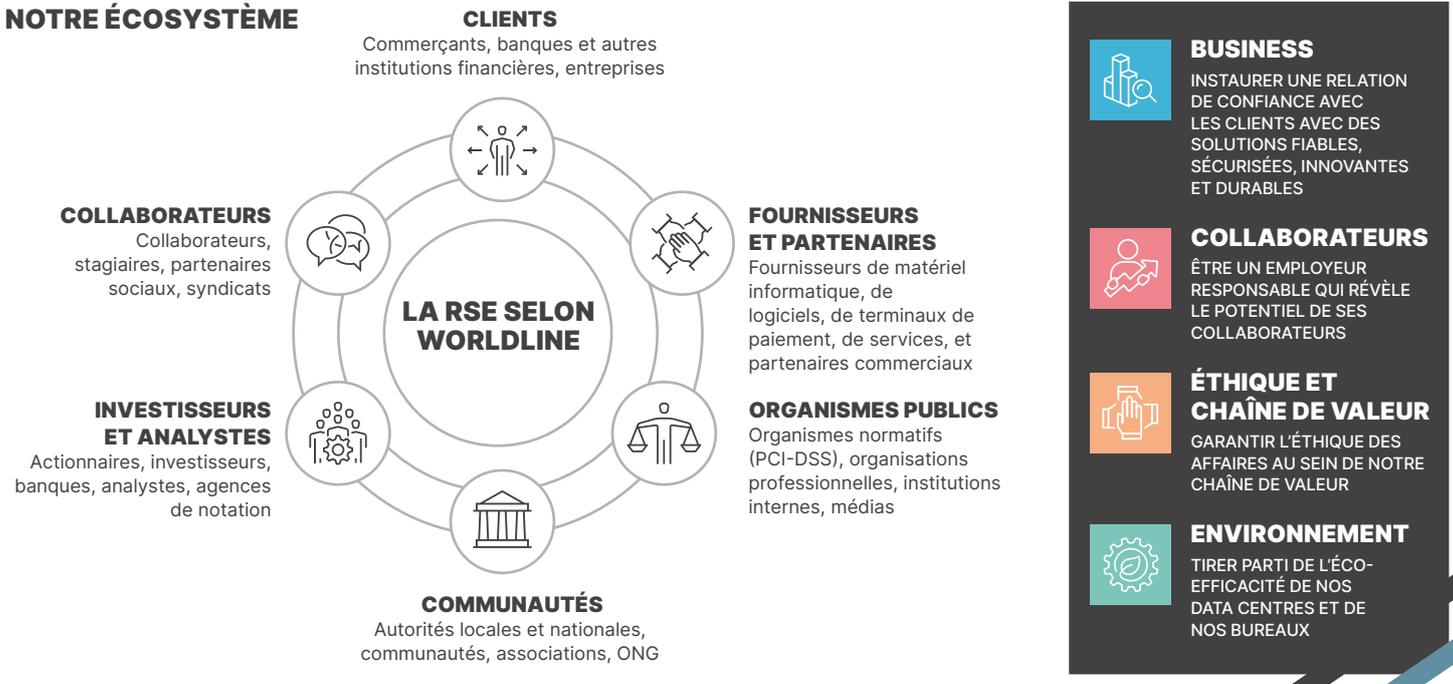


NOTRE VISION INTÉGRÉE

CRÉATION DE VALEURS DURABLES

La durabilité est au cœur du modèle d'affaires de Worldline et de son système de valeurs. Dans tout ce que nous entreprenons, nous nous efforçons de répondre aux attentes et aux défis de l'ensemble de nos parties prenantes.

NOTRE ÉCOSYSTÈME



Nos parties prenantes

Worldline a intégré sa stratégie de responsabilité sociétale d'entreprise (RSE) au cœur de son modèle d'affaires. Cette stratégie est conçue pour répondre aux problèmes les plus critiques pour les parties prenantes de Worldline et ses activités.

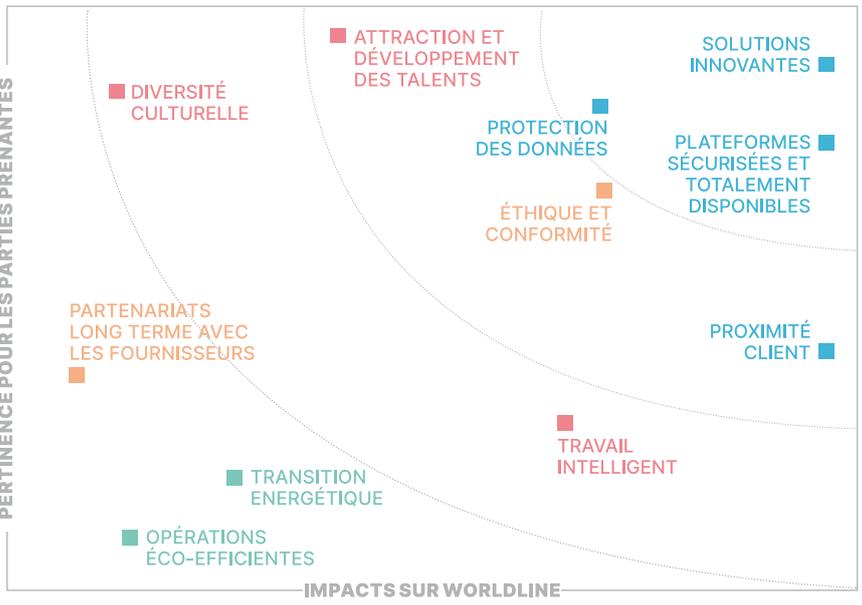
Nous sommes convaincus que la croissance à long terme de notre écosystème des paiements et des transactions numériques ainsi que sa stabilité dépendent de la bonne gestion des menaces et opportunités rencontrées par l'ensemble des parties prenantes. Le dialogue avec les parties prenantes a lieu à tous les niveaux du Groupe Worldline et inclut non seulement nos clients et investisseurs, mais également les collaborateurs, les fournisseurs, les autorités (organismes publics) et la société civile (communautés). En intégrant les enjeux extra-financiers liés à nos parties prenantes dans notre stratégie d'entreprise, nous visons à créer de nouvelles opportunités de valeur partagée, accroître nos capacités de résistance et agir conformément à la raison d'être de notre entreprise.

Relever les défis de nos parties prenantes

Afin de donner la priorité aux actions les plus importantes dans notre secteur d'activité, depuis 2014 notre approche RSE est fondée sur une analyse de matérialité qui évalue la pertinence et les impacts financiers de nos activités à partir de l'ensemble de nos parties prenantes.

NOTRE MATRICE DE MATÉRIALITÉ

La matrice de matérialité de Worldline s'articule autour de 11 défis dans quatre domaines clés : business, collaborateurs, éthique et chaîne de valeur, et environnement.



GÉRER LES RISQUES ET SAISIR LES OPPORTUNITÉS

La stratégie de Worldline tient compte des attentes de ses parties prenantes et des principaux risques et opportunités de son marché. Nous adoptons une approche risques et opportunités qui nous permet d'intégrer nos enjeux à la fois financiers et extra-financiers dans notre stratégie et nos processus d'entreprise.

Avec l'appui de notre département de gestion des risques d'entreprise (ERM), nous surveillons les différents risques bruts inhérents à l'entreprise et nous classons les plus importants par ordre de priorité en fonction de leur probabilité d'occurrence et de leur impact éventuel sur Worldline en termes financiers, opérationnels, juridiques et de réputation. Dans le cadre de cette évaluation structurée des risques, nous établissons et surveillons des mesures d'atténuation pour réduire les risques et mieux réaliser les objectifs et la raison d'être de l'entreprise.

Afin de mettre en évidence les risques extra-financiers liés aux attentes de nos parties prenantes, nous avons mené une analyse approfondie identifiant 12 risques bruts de taille. Les autres risques opérationnels sont détaillés dans notre Document d'Enregistrement Universel. Les risques et les opportunités sont interdépendants : pour chaque risque, il existe une opportunité de levier.

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

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

À partir d'une analyse cartographique en deux étapes, nous avons évalué notre contribution aux ODD à la fois sur le plan externe (produits et services) et sur le plan interne (chaîne de valeur, programmes et politiques internes).

Pour plus d'informations, veuillez consulter la page 74 de ce rapport. Nous avons priorisé les ODD auxquels nous contribuons le plus :



NOS PRINCIPAUX RISQUES ET OPPORTUNITÉS EXTRA-FINANCIERS

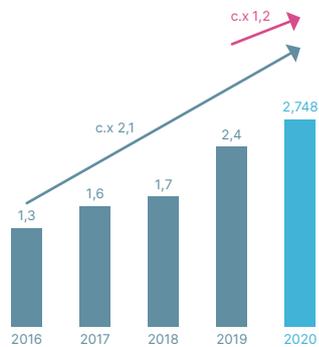
	BUSINESS	COLLABORATEURS	ÉTHIQUE ET CHAÎNE DE VALEUR	ENVIRONNEMENT
ODD				
RISQUES	<ul style="list-style-type: none"> Gestion de la relation client Innovation durable Protection des données personnelles Sécurité, fiabilité et continuité des systèmes 	<ul style="list-style-type: none"> Formation et développement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

🔗 Pour plus d'informations, veuillez consulter le Document d'Enregistrement Universel 2020 de Worldline, Sections D.1.1 and D.1.2.

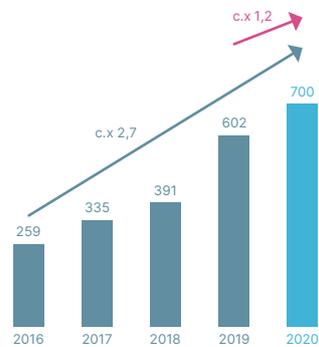
INDICATEURS CLÉS DE PERFORMANCE POUR 2020

NOS INDICATEURS FINANCIERS

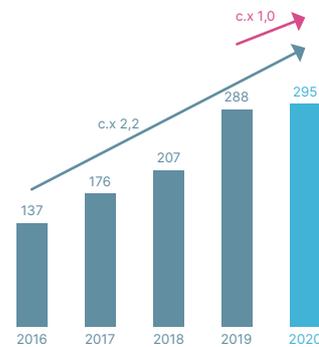
Une année d'expansion et de consolidation pour Worldline



CHIFFRE D'AFFAIRES (MRDS €)



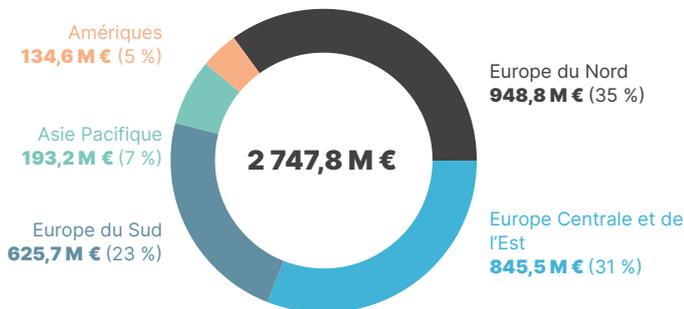
EXCÉDENT BRUT
OPÉRATIONNEL (M €)



FLUX DE TRÉSORERIE DISPONIBLE (M €)

Chiffre d'affaires et EBO à périmètre constant et taux de change moyen à décembre 2020

Chiffre d'affaires par zone géographique et par lignes de services



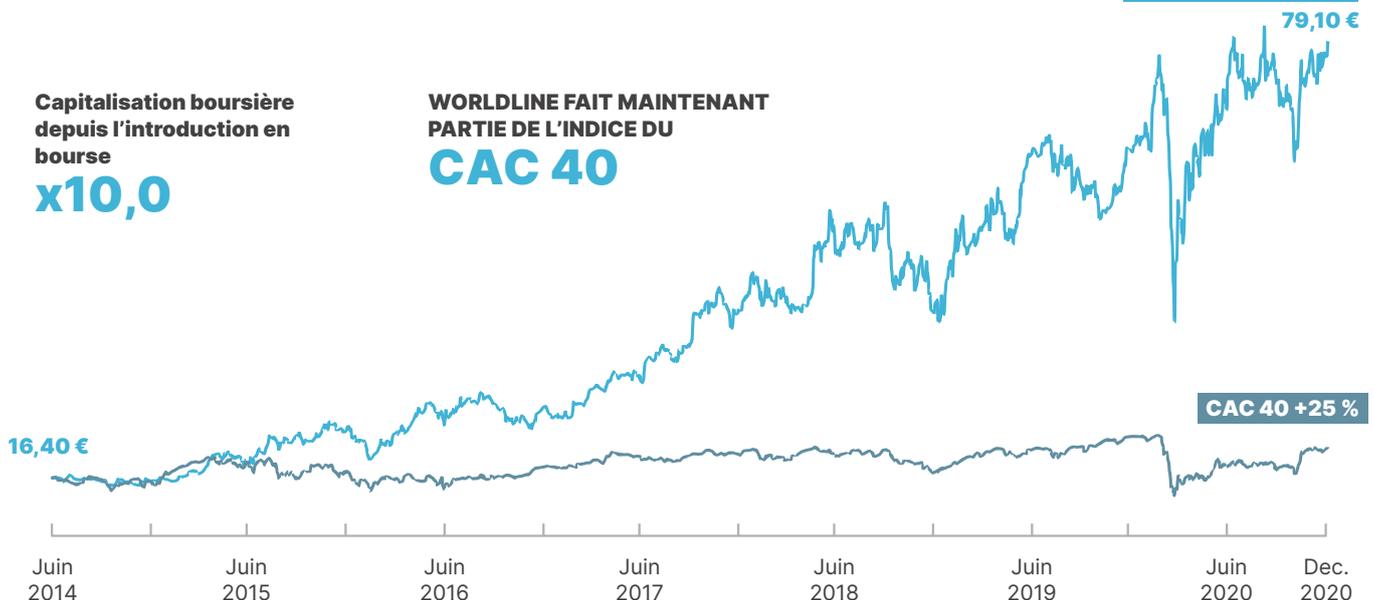
UNE ENTREPRISE PORTÉE PAR UN FORT SOUTIEN DES ACTIONNAIRES

Capitalisation boursière depuis l'introduction en bourse

x10,0

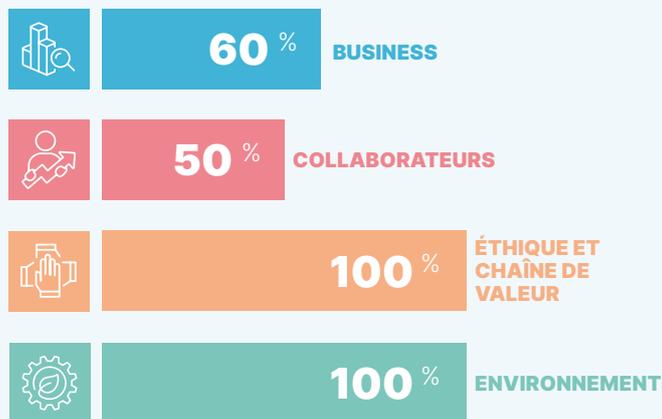
WORLDLINE FAIT MAINTENANT PARTIE DE L'INDICE DU

CAC 40



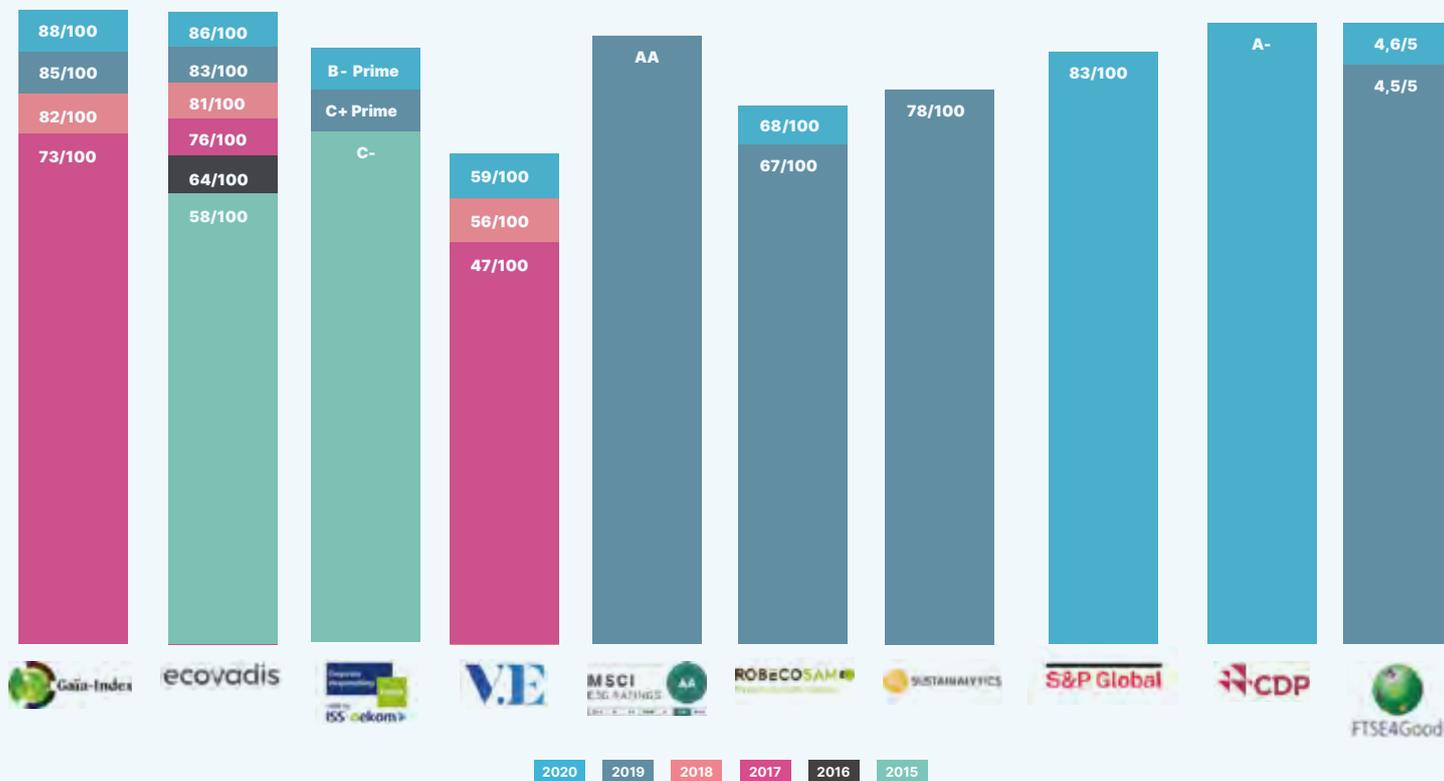
NOS INDICATEURS CLÉS EXTRA-FINANCIERS

Concrétisation de la feuille de route TRUST 2020 (2015-2020)



L'ÉVOLUTION DES PERFORMANCES RSE DE WORLDLINE

Amélioration continue des notations



🔍 Pour plus d'informations, consulter le Document d'Enregistrement Universel 2020 Section D.1.3.

WORLDLINE, UN CONSEIL D'ADMINISTRATION ÉLARGI ET PLUS DIVERSIFIÉ

En 2020, Worldline a accueilli de nouveaux actionnaires et administrateurs à la suite de l'acquisition marquante d'Ingenico, augmentant ainsi sa taille et sa portée. L'agrandissement du Conseil d'administration du Groupe Worldline s'est accompagné d'une hausse de la proportion d'administrateurs indépendants et d'administrateurs femmes, ainsi que d'une diversification des domaines d'expertise au sein du Conseil. Ces changements de gouvernance renforcent la vocation de leader mondial du Groupe.

LE CONSEIL D'ADMINISTRATION AU 31 DÉCEMBRE 2020

RÔLE DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

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



Domaines d'expertise :

ingénierie, finance, secteur bancaire, management, services de paiement, informatique, télécoms.

41 %¹

des membres du Conseil d'administration de Worldline sont des femmes

65 %¹

des membres du Conseil d'administration de Worldline sont indépendants

9 nationalités représentées

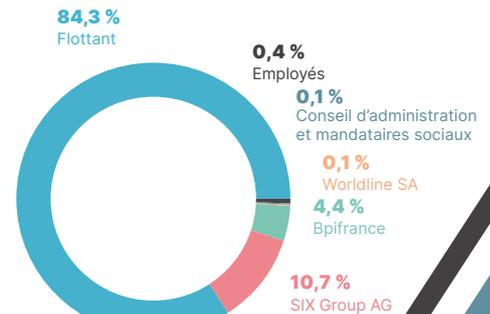
16 réunions en 2020

93 %

de taux de participation en 2020

58,6 ans¹ d'âge moyen

L'ACTIONNARIAT DU GROUPE WORLDLINE (au 31 janvier 2021)



COMPOSITION DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

La composition du Conseil d'administration et de ses comités spécialisés a été ajustée en 2020 pour refléter les évolutions de la structure actionnariale de la Société à la suite de l'acquisition amicale du Groupe Ingenico le 28 octobre 2020 et satisfaire aux accords conclus dans le cadre de l'acquisition. Au 31 décembre 2020, le Conseil d'administration comprend dix-neuf membres (dont deux administrateurs représentant les salariés). Onze membres ont été qualifiés d'administrateurs indépendants par le Conseil d'administration², conformément aux critères énoncés dans le Code AFEP-MEDEF, et cinq autres d'administrateurs non-indépendants (y compris le Président), plus un censeur.

M. GILLES GRAPINET

(Président du Conseil d'administration et Directeur Général)

M. BERNARD BOURIGEAUD²

(Administrateur indépendant)

M. GILLES ARDITTI

(Administrateur indépendant)

Mme AGNÈS AUDIER

(Administratrice indépendante)

M. ALDO CARDOSO

(Administrateur indépendant, Président du comité des comptes)

Mme METTE KAMSVÅG

(Administratrice indépendante)

Mme GIULIA FITZPATRICK

(Administratrice indépendante, Présidente du Comité de Responsabilité Sociétale et Environnementale)

Mme DANIELLE LAGARDE

(Administratrice indépendante, Présidente du Comité de Responsabilité Sociétale et Environnementale)

Mme MARIE-CHRISTINE LEBERT

(Administratrice représentant les salariés)

M. ARNAUD LUCIEN

(Administrateur représentant les salariés)

Mme CAROLINE PAROT

(Administratrice indépendante)

M. GEORGES PAUGET

(Administrateur référent indépendant)

M. LUC RÉMONT

(Administrateur indépendant, Président du Comité des rémunérations)

M. DANIEL SCHMUCKI

(Président du Comité Stratégie et Investissements)

Mme NAZAN SOMER ÖZELGIN

(Administratrice indépendante)

M. THIERRY SOMMELET

(Administrateur indépendant)

M. MICHAEL STOLLARZ

(Administratrice indépendante)

Mme SUSAN M. TOLSON

(Administratrice indépendante)

M. LORENZ VON HABSBERG LOTHRINGEN

(Président du Comité des nominations)

M. JOS DIJSSELHOF

(Censeur)

De plus, **MADAME JULIE NOIR DE CHAZOURNES**, représentante du Comité Social et Économique, assiste avec voix consultative aux séances du Conseil d'administration.



RENFORCER LA REPRÉSENTATION DES FEMMES

En 2020, les actionnaires de Worldline ont approuvé la nomination de trois nouvelles administratrices indépendantes : **MME CAROLINE PAROT**, **MME AGNÈS AUDIER** et **MME NAZAN SOMER ÖZELGIN**. Outre l'augmentation de la diversité du Conseil, le Groupe a identifié et mis en œuvre différentes actions destinées à renforcer la représentation des femmes à tous les niveaux de la Société³.

1. Le censeur et les administrateurs représentant les salariés ne sont pas comptabilisés pour déterminer ces ratios.

2. M. Bernard Bourigeaud a confirmé pouvoir accepter la fonction de président non-exécutif du Conseil d'administration au troisième trimestre 2021.

3. Pour plus d'informations, consulter la Section sur le programme d'égalité hommes-femmes de Worldline, pages 52-53 du présent rapport intégré.

LE COMITÉ EXÉCUTIF

Le Comité exécutif élabore la stratégie du Groupe, la met en œuvre et offre des conseils commerciaux dans l'intérêt de ses clients, de ses actionnaires et de ses collaborateurs. Il est également chargé de veiller à l'interaction et à la coopération effectives entre les quatre lignes de services et les marchés internationaux sur lesquels opère Worldline. Chaque ligne de service est gérée par un membre dédié du Comité exécutif.



GILLES GRAPINET
Directeur Général



MARC-HENRI DESPORTES
Directeur Général Délégué



ALESSANDRO BARONI
CBO et Directeur Adjoint de la ligne Services Financiers (FS)



OLIVIER BURGER
Directeur des Ressources Humaines du Groupe



LISA COLEMAN
Directrice de la Performance Opérationnelle du Groupe



EGLANTINE DELMAS
Directrice de la Qualité, des Risques et la Sécurité du Groupe



MATTHIEU DESTOT
Directeur de la ligne Solutions et Services de Terminaux de paiement (TSS)



CHARLES-HENRI DE TAFFIN
Directeur Juridique et Contract Management du Groupe



CHRISTOPHE DUQUENNE
Directeur Technique et Directeur des Opérations du Groupe



CLAUDE FRANCE
Directrice de la ligne Mobilité et Services Web Transactionnels (MeTS)



JACQUES GUERIN
Directeur des Nouvelles Initiatives du Groupe



ERIC HEURTAUX
Directeur Financier du Groupe



WOLF KUNISCH
Directeur de la Stratégie et des Affaires Publiques et Réglementaires



GRÉGORY LAMBERTIE
Directeur de la Stratégie, des Fusions et Acquisitions, et des Affaires Publiques et Réglementaires du Groupe



PASCAL MAUZÉ
Directeur Commercial, Communication et Marketing du Groupe



ROGER NIEDERER
Directeur Marketing, Services aux Commerçants (MS)



VINCENT ROLAND
Directeur de la ligne Services aux Commerçants (MS)



NIKLAUS SANTSCHI
Directeur Général, Payone



MICHAEL STEINBACH
Directeur de la ligne Services Financiers (FS) et PDG d'equensWorldline

BUSINESS

UN PARTENAIRE DE CONFIANCE DANS L'ÉVOLUTION DES TRANSACTIONS NUMÉRIQUES

Face à la numérisation croissante du commerce et des transactions durant la pandémie de Covid-19, l'ambition de Worldline est de proposer des solutions de paiement innovantes, qui minimisent les risques sociaux et environnementaux et soutiennent le développement durable de l'économie mondiale. Pendant la crise sanitaire de 2020, nous avons maintenu les activités, la sécurité numérique et la qualité de nos services à un niveau exceptionnel. À travers nos quatre lignes de services, nous fournissons à nos marchés des solutions entièrement disponibles, conformes et sécurisées, qui représentent une véritable valeur ajoutée pour nos clients, nos parties prenantes et la société dans son ensemble, tout cela dans un secteur en pleine évolution.

L'acquisition d'Ingenico en 2020 a augmenté l'envergure et la portée de Worldline à l'échelle mondiale. En tant qu'acteur majeur des services de paiement, nous ne cessons d'innover pour le compte de commerçants, d'institutions financières, d'administrations et d'autres clients. Ces innovations sont le moteur d'une transformation numérique durable dans le monde entier et stimulent la croissance de notre chiffre d'affaires ainsi que notre rentabilité.



LES AVANCÉES EN CHIFFRES

9 817

SCORE DE QUALITÉ - DISPONIBILITÉ
DU SERVICE ET TEMPS DE
RÉPONSE CONTRACTUELS

100 %

PART DES INCIDENTS TRAITÉS
CONFORMÉMENT AUX POLITIQUES DE
SÉCURITÉ DE WORLDLINE

99,7 %

PART DES ÉVALUATIONS DE CONFORMITÉ
RELATIVE À LA PROTECTION DES DONNÉES
PERSONNELLES EFFECTUÉES SUR
L'ENSEMBLE DES ACTIVITÉS DE TRAITEMENT
DES DONNÉES

1 055 M €

CHIFFRE D'AFFAIRES RÉALISÉ À TRAVERS DES
SOLUTIONS DURABLES CONTRIBUANT AU
PROGRÈS SOCIAL ET ENVIRONNEMENTAL
(EN MILLIONS D'EUROS)

8,2

SCORE GLOBAL DE LA SATISFACTION CLIENT

RISQUES

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

OPPORTUNITÉS

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



CONCEPTION ET EXPLOITATION DE SOLUTIONS DE PREMIER PLAN

- Après l'acquisition d'Ingenico le 30 octobre 2020, le nouveau Groupe Worldline a démarré ses activités en tant que société unique, en s'appuyant sur sa méthodologie bien établie *Day One*, qui vise à accélérer le processus d'intégration et créer des synergies.
- Nous avons réorganisé nos Services aux Commerçants en plusieurs pôles produits et créé quatre pôles de commercialisation dédiés à des segments spécifiques du marché.
- Nous avons consolidé notre position parmi les principaux prestataires européens de services d'*open banking* et d'accès aux comptes. À ce jour, nous avons mis en relation des prestataires tiers avec plus de 2 800 banques dans 16 pays.
- Le *WL Access Control Server (ACS)*, notre plateforme de premier plan pour l'authentification des transactions, a aidé les banques à gérer la forte hausse des volumes traités dans le e-commerce et le m-commerce durant la pandémie, renforçant ainsi la confiance dans l'économie numérique en cette période critique.
- Nous avons répondu à tous les incidents de sécurité numérique (sans exception) dans le respect des règles de notre politique de sécurité, en enquêtant sur leurs causes profondes afin d'éviter qu'ils ne se reproduisent.
- Nous avons lancé l'"Alliance européenne de l'industrie des paiements digitaux" (*European Digital Payments Industry Alliance* ou EDPIA) et sommes devenus actionnaires de la société intérimaire de l'*European Payments Initiative (EPI)*.



**PARTENAIRE
DE CHOIX**

DES PAIEMENTS OMNICOMMERCES



“
Nous sommes devenus un acteur véritablement international avec une approche locale. Nos innovations et nos plateformes de paiement mondiales soutiennent les commerçants du monde entier.
”

VINCENT ROLAND,
Directeur de la ligne Services aux Commerçants

Ce fut une année sans pareille pour les Services aux Commerçants, mais aussi une année de grande réussite. L'épidémie de Covid-19 a eu de graves répercussions sur le commerce traditionnel (en magasin) et sur les transactions de grande valeur dans les secteurs du voyage, de l'hôtellerie et du tourisme. Nos équipes ont travaillé d'arrache-pied pour accompagner nos clients au cours de cette période difficile.

Nous avons assuré un niveau de disponibilité de service, un service client et un support technique exceptionnels, alors même que la majorité de nos collaborateurs travaillait à distance. Nous avons notamment aidé les commerçants à déployer de nouveaux services *pay-by-link* et à tirer profit de l'essor du e-commerce. Notre volume global des paiements en e-commerce a doublé par rapport à l'année précédente. Autre effet de la crise sanitaire : nous avons constaté une augmentation considérable des paiements sans contact. Dans de nombreux pays, le paiement sans contact était peu répandu avant la pandémie. Aujourd'hui, il est devenu la norme. Nous avons contribué à rendre ce changement possible.

L'année 2020 a aussi été marquée par notre acquisition d'Ingenico, qui nous a permis de consolider notre position de leader dans le domaine de l'acquisition, de l'acceptation et des services numériques. En matière d'acquisition, nous avons étendu nos activités en Allemagne, avec la coentreprise PAYONE, ainsi que dans les pays nordiques. Nous avons également augmenté notre capacité à fournir des services d'acceptation à de très gros clients sur la

même plateforme. Nous avons acquis une plateforme d'acceptation véritablement mondiale et sommes parvenus à accroître considérablement l'acceptation dans le e-commerce. Cette présence grandissante dans l'acceptation et l'acquisition omnicanales sera un accélérateur de croissance pour l'avenir. Nos terminaux de paiement ultramodernes offrent également aux commerçants une nouvelle gamme de services numériques à valeur ajoutée.

Du fait de sa plus grande taille, Worldline représente un partenaire particulièrement attrayant pour les grandes entreprises qui utilisent plusieurs services de paiement à l'échelle locale et mondiale, et qui ont besoin de services de paiement personnalisés et coordonnés dans plusieurs zones géographiques. En 2020, nous avons réorganisé les Services aux Commerçants en pôles nouveaux produits et commercialisation, renforçant ainsi notre offre omnicanale aux commerçants de toutes tailles et dans tous les secteurs.

La responsabilité environnementale et la durabilité de l'entreprise ont toujours figuré parmi les principaux moteurs de l'innovation de nos Services aux Commerçants, qu'il s'agisse de remplacer les cartes plastiques par des paiements sans carte, de recycler les matériaux utilisés ou d'augmenter l'efficacité énergétique de nos opérations de traitement des données. À mesure que notre croissance s'accélère et que notre présence globale s'étend, notre orientation client et notre leadership en matière de responsabilité sociétale d'entreprise ne cesseront de démarquer notre société sur le marché mondial en 2021.

env. 19 Mrds

TRANSACTIONS D'ACCEPTATION
ET D'ACQUISITION PAR AN

+42 %

D'AUGMENTATION DES PAIEMENTS
SANS CONTACT

+35 %

D'AUGMENTATION DES TRANSACTIONS
DE E-COMMERCE

TRANSFORMER LES PAIEMENTS EN INDE AVEC LES SMARTPHONES

Worldline s'est associée à Mastercard et Axis Bank pour lancer un service de paiement innovant et durable en Inde, l'un des plus grands marchés de détail au monde.

Des millions de petits commerçants qui avaient traditionnellement recours aux espèces pourront désormais accepter les paiements par carte en utilisant de simples smartphones Android comme points de vente (POS). La solution SoftPOS supporte également les paiements à distance et les transactions sans contact conformément aux mesures de distanciation sociale.

Les commerçants peuvent s'inscrire auprès de la banque acquéreuse en moins de 30 minutes, puis commencer à gérer leurs transactions en toute simplicité et de manière plus sécurisée. Ils n'ont pas besoin d'investir dans un terminal de point de vente. De plus, l'application permet aux commerçants de comptabiliser plus facilement les transactions et de faire des demandes de prêt commercial.

Ce service de paiement numérique peut être utilisé comme solution en marque blanche par toutes les banques et tous les agrégateurs de comptes.

UNE PRÉSENCE NUMÉRIQUE ÉTENDUE EN EUROPE DE L'EST

En 2020, Worldline a finalisé l'acquisition d'une participation de 53 % dans le prestataire de services de paiement en ligne tchèque GoPay, avec l'option d'acquérir les 47 % restants. Dans le cadre de cette transaction, Worldline a accueilli 45 experts en paiement de GoPay.

GoPay gère les paiements d'environ 10 000 e-boutiques en République tchèque et offre de nombreux moyens de paiement locaux. Sa présence en Slovaquie, en Pologne et en Hongrie ne cesse de croître. Avec cette acquisition, Worldline renforce ses services de collecte des paiements électroniques dans un marché en forte croissance et consolide sa position en République tchèque ainsi que son excellent partenariat avec Komerční banka.

GoPay 

UN PARTENARIAT D'ACQUISITION HISTORIQUE EN AUSTRALIE



En s'associant à ANZ Bank pour développer des services d'acquisition commerciale en Australie, Worldline obtient un accès unique à l'un des marchés de paiement les plus importants et les plus sophistiqués au monde.

ANZ est le troisième plus grand acquéreur d'Australie, avec une part de marché des transactions de 20 %. Worldline fournira des produits et services de pointe aux clients d'ANZ, qui bénéficieront des technologies et de l'expertise exceptionnelles de Worldline à l'échelle mondiale.

Signé en décembre 2020, cet accord associe les solutions de Worldline aux services bancaires et au réseau de distribution d'ANZ. Worldline détient une participation majoritaire (51 %) dans la coentreprise, qui marque le premier succès du nouveau pôle Services aux Commerçants-Institutions Financières et tire parti des atouts de Worldline suite à l'acquisition d'Ingenico. Ce partenariat permettra à Worldline de devenir un partenaire de choix pour les banques qui visent l'excellence dans leurs activités d'acquisition marchande et souhaitent rester compétitives sur le marché.

DES SANDWICHS À LA POINTE DE LA TECHNOLOGIE



Worldline a été retenu par Subway® pour offrir des solutions de paiement omnicanales à ses franchisés européens. La solution de Worldline comprend l'acceptation des paiements par terminaux de points de vente et e-commerce ainsi que des terminaux de paiement fonctionnant avec le nouveau protocole NEXO.

Worldline fournit à Subway® une infrastructure de paiement évolutive ainsi qu'une intégration fluide des terminaux de paiement dans le processus de vente et le parcours client. Grâce à son portail d'intégration intuitif, Worldline permet aux franchisés de rendre la fonctionnalité de paiement opérationnelle très rapidement dans leurs restaurants. L'offre comprend des fonctionnalités supplémentaires, notamment le DCC (Dynamic Currency Conversion ou conversion dynamique des devises) dans les sites touristiques ou multidevises, ainsi que la publicité au point de vente. La solution de Worldline permet également de générer des rapports consolidés de tous les flux de paiement, une source précieuse d'informations et un outil d'aide à la prise de décision très utile à tous les niveaux.

Subway a attribué à Worldline un contrat de trois ans comprenant l'acceptation des paiements par point de vente et en ligne, dont le déploiement débutera sur plusieurs marchés européens en 2020.





FAÇONNER LE NOUVEAU MONDE DE L'ACCEPTATION DES PAIEMENTS



"

Avec notre matériel innovant, nos nouveaux services cloud et nos solutions Android, nous sommes les chefs de file de l'évolution numérique des paiements en magasin.

"

MATTHIEU DESTOT,

Directeur de la ligne Solutions et Services de Terminaux de paiement

Depuis l'acquisition d'Ingenico, Worldline est devenu le premier fabricant mondial de terminaux de paiement et le leader mondial de l'acceptation des paiements. Chefs de file de notre secteur, nous sommes des pionniers en matière d'innovation, de création de nouveaux modèles d'affaires et de responsabilité environnementale et sociétale.

La ligne Solutions et Services de Terminaux de paiement est bien plus qu'une simple entreprise de matériel. Nous sommes le moteur d'un nouvel écosystème de paiement mondial qui permet à un ensemble d'acteurs (banques, acquéreurs, ISO, éditeurs de logiciels indépendants, PSP, agrégateurs et fintechs) de profiter de produits, solutions et services personnalisés parmi les plus innovants et révolutionnaires en termes d'expérience client. Nous proposons à nos clients un nombre croissant de systèmes Android et de solutions *Terminal as a Service* (TaaS). Nous faisons également évoluer le secteur vers des solutions cloud en offrant notre technologie à de nouveaux partenaires qui font leur entrée sur le marché. En 2021, nous lancerons une plateforme de gestion de voyage sur le cloud, qui prendra en charge des méthodes de paiement et d'authentification innovantes.

Durant la pandémie, nos innovations ont permis aux consommateurs et aux commerçants d'effectuer et de recevoir des paiements sécurisés, à l'aide de technologies sans contact et de codes QR qui ne nécessitaient pas la manipulation d'espèces ou la saisie de codes PIN sur un terminal.

Nous améliorons en permanence la performance environnementale de nos terminaux de paiement. Pour minimiser leur empreinte écologique, nous réduisons l'utilisation de peintures chimiques et augmentons le pourcentage de matières recyclables. Notre programme mondial de recyclage des terminaux de paiement couvre désormais près de 90% des volumes de terminaux vendus sur les trois dernières années, et notre dernière génération de terminaux de paiement portables TETRA passe en mode veille lorsqu'elle n'est pas utilisée, ce qui optimise considérablement la consommation d'énergie.

Nous prenons notre responsabilité sociétale d'entreprise très au sérieux. Nous effectuons des contrôles réguliers auprès de nos fournisseurs pour nous assurer qu'ils ne s'approvisionnent pas en minerais dans des zones de conflits armés. Par ailleurs, nos principaux fournisseurs doivent signer une clause RSE les engageant à adopter des pratiques durables et à faire preuve d'intégrité commerciale.

2021 sera une première année décisive pour notre ligne de services SST. Avec notre portefeuille élargi, notre nouvelle gamme de terminaux de paiement Android et nos services cloud, la croissance de notre chiffre d'affaires est sur la bonne voie. Notre objectif : faire en sorte que les terminaux de paiement de demain soient plus sûrs, plus innovants et plus durables que jamais.

> 35 M

TERMINAUX DE PAIEMENT DÉPLOYÉS

37 %

PART DE MARCHÉ

> 1 000

BANQUES, ACQUÉREURS, ÉDITEURS DE LOGICIELS
INDÉPENDANTS, AGRÉGATEURS DE PAIEMENT ET
CLIENTS FINTECH

~ 3 000

APPLICATIONS DE PAIEMENT DONT > 1 100
APPLICATIONS DE PAIEMENT CERTIFIÉES

> 1 100

CERTIFICATIONS

> 300

MOYENS DE PAIEMENT ACCEPTÉS



ÉVOLUTION ACCÉLÉRÉE VERS ANDROID

En 2020, nous avons ouvert un nouveau Centre de compétences Android au Vietnam, exclusivement dédié aux développements Android et au déploiement du portefeuille de produits Android de Worldline.

Notre investissement dans les solutions Android est un élément central de la transformation du modèle d'affaires de notre ligne Solutions et Services de Terminaux de paiement (SST). Nous centrons davantage nos efforts sur notre modèle d'affaires *Software as a Service*, en nous adressant à de nouveaux clients tels que les éditeurs de logiciels indépendants et en positionnant SST comme un facilitateur et partenaire de confiance dans un écosystème d'acceptation des paiements en pleine croissance.

En 2021, nous lancerons une nouvelle génération de terminaux de paiement AXIUM, qui tire pleinement parti des systèmes d'exploitation Android 10. Cette plateforme Android sera disponible selon des modes de tarification périodiques innovants.

Répondant à une demande croissante d'applications de paiement Android et de solutions Terminal as a Service (TaaS), les terminaux de paiement innovants de Worldline permettent à ses clients et aux clients de ces derniers d'intégrer un nouvel ensemble d'applications commerciales riches en fonctionnalités (telles que les programmes de fidélisation de la clientèle) au sein même de leurs processus de paiement.

BIENVENUE DANS PPaaS

Toujours en 2020, Worldline a annoncé son offre *Payments Platform as a Service* (PPaaS), une solution cloud qui révolutionne l'expérience du commerce numérique.

Avec le déploiement de PPaaS, l'ensemble de nos clients dans l'écosystème des paiements (banques, acquéreurs, fintechs, éditeurs de logiciels indépendants) auront accès à une plateforme de services et de solutions mondiale, ouverte et évolutive, sans investir dans du matériel. PPaaS permettra à nos clients de réduire leurs dépenses et d'accéder à de nouvelles fonctionnalités plus rapidement et plus efficacement.

En 2021, la plateforme cloud sécurisée, pilotée par des API ouvertes, fournira aux clients de Worldline des services de paiement et de commerce à valeur ajoutée, indépendamment du matériel qu'ils utilisent et du lieu où ils se trouvent.



SÉCURISATION DU TERMINAL DE POINT DE VENTE SUR SMARTPHONE

En 2020, la ligne Solutions et Services de Terminaux de paiement de Worldline est devenue l'un des premiers acteurs du secteur des paiements au monde à obtenir la certification de sécurité PCI SPoC pour sa solution de point de vente logicielle (SoftPOS), qui permet l'acceptation sécurisée des paiements par carte sur smartphone.

La certification PCI reflète l'engagement de Worldline à minimiser le risque de fraude et de violation des données personnelles, à un moment où le secteur des paiements migre vers des solutions de point de vente logicielles. Elle place Worldline à l'avant-garde du marché prometteur des SoftPOS.

En tant que membre du Conseil des normes de sécurité PCI, Worldline contribue également à l'élaboration d'autres normes mondiales en matière de protection des données personnelles et de sécurité numérique dans l'écosystème des paiements.



ASSISTANCE AUX PERSONNES MALVOYANTES

Les écrans tactiles sont omniprésents dans le monde des services de paiement. Les innovations de Worldline s'efforcent de protéger l'accès des personnes malvoyantes à ces services. En 2020, nous avons intégré dans notre terminal Android APOS A8 une solution logicielle qui aide les personnes aveugles ou malvoyantes à saisir leur code PIN sur un écran tactile en verre aussi facilement et avec le même niveau de sécurité que sur un clavier traditionnel. Les meilleurs terminaux de paiement Android de Worldline, VALINA et YUMI, sont également accessibles aux personnes malvoyantes.





FAVORISER LE SUCCÈS DE NOS CLIENTS DANS UN SECTEUR EN MUTATION



"

À la fois sécurisée et durable, notre infrastructure de traitement des paiements a joué un rôle social et économique primordial durant la pandémie.

"

MICHAEL STEINBACH,

Directeur de la ligne Services Financiers et PDG d'equensWorldline

Quatre principaux éléments affectent le secteur du traitement financier aujourd'hui : les nouvelles technologies, le changement des comportements des consommateurs, l'évolution des réglementations et l'arrivée de nouveaux concurrents. En accélérant l'abandon des espèces et l'essor du e-commerce, la pandémie est devenue le cinquième moteur de ce changement en 2020.

Durant la crise sanitaire, notre responsabilité sociétale était plus importante que jamais. Grâce à nos plateformes de paiement puissantes et sécurisées, nous avons permis aux consommateurs d'effectuer leurs paiements en toute sécurité, à toute heure et partout. Nous avons accru nos capacités de traitement dans le secteur du e-commerce et fait face à une augmentation massive des paiements sans contact.

Notre modèle d'affaires est résilient. Alors même que notre volume d'acquisitions a diminué en 2020, nous avons constaté une croissance soutenue des paiements sur compte et une forte demande de solutions de e-commerce, telles que l'authentification.

Nous sommes bien positionnés pour transformer le secteur. En Europe, nous sommes le premier système de traitement des paiements instantanés et l'un des principaux acteurs de l'European Payment Initiative. Nous sommes également l'un des principaux prestataires de services d'open banking et de PSD2, ayant mis en relation des prestataires tiers avec plus de 2 800 banques dans 16 pays. Notre taille et notre expérience nous placent dans une situation privilégiée pour tirer profit de nouvelles opportunités et mettre en œuvre la standardisation et la marchandisation des paiements instantanés à l'échelle mondiale. L'acquisition d'Ingenico

a renforcé notre position et amélioré notre accès aux institutions financières européennes et mondiales. La consolidation de nos plateformes accélérera les économies d'échelle et augmentera notre compétitivité.

Dans un secteur en rapide mutation, de plus en plus de banques réévaluent leurs modèles opérationnels. Dans ce contexte, les solutions d'approvisionnement flexibles de Worldline dans le domaine du traitement des paiements sont devenues encore plus intéressantes pour les banques. En tirant parti de notre portée mondiale, nous permettons aux banques de niveau 1, telles que Commerzbank et UniCredit, ainsi qu'aux partenaires de niveau 2 et 3, de centrer leurs ressources et leurs compétences sur les activités orientées client.

Pour saisir toutes ces opportunités, nous avons lancé en 2020 notre programme One FS. L'objectif de ce programme est d'optimiser nos méthodes de travail, d'augmenter notre efficacité, de faciliter la collaboration, d'améliorer notre orientation client et de renforcer durablement notre position sur le marché. Si ce programme a pu voir le jour durant la pandémie, c'est uniquement grâce au talent et au travail acharné de nos collaborateurs. Je suis très fier de leurs efforts, qui rendront notre ligne de services encore plus compétitive et durable. Nous avons développé un grand esprit de solidarité et une forte conscience de notre responsabilité sociétale.

En 2021, la durabilité continuera d'être au cœur de nos actions, qu'il s'agisse d'établir de nouveaux partenariats de traitement, de mettre sur pied de nouveaux services numériques et de nouvelles solutions PSD2, ou de participer à la consolidation du secteur.

#1

SYSTÈME DE PAIEMENT
EUROPÉEN

> 320

INSTITUTIONS
FINANCIÈRES

> 2 800

BANQUES DANS

16 PAYS

UTILISENT LES SERVICES
ACCESS 2 ACCOUNT

> 0,5 Mrd

PAIEMENTS INSTANTANÉS
TRAITÉS EN 2020

~17 Mrds

TRANSACTIONS
DE PAIEMENT PAR AN

UNICREDIT S'ASSOCIE À WORLDLINE POUR LE TRAITEMENT DES PAIEMENTS

En 2020, UniCredit, l'une des principales institutions financières européennes, a choisi equensWorldline pour traiter tous ses paiements SEPA (*Single Euro Payments Area*), ses paiements instantanés, ses paiements multidevises, ainsi que ses paiements nationaux et de grande valeur en Autriche et en Allemagne.

equensWorldline, une marque experte de Worldline, traitera ces transactions sur sa plateforme de paiement entièrement conforme et évolutive. Parfaitement intégrée et très fiable, cette plateforme prend également en charge les innovations sur les produits de paiement de compte à compte.

Ce partenariat à long terme avec UniCredit a permis à equensWorldline de consolider sa position en tant que plus grand système de paiement d'Europe. Les institutions financières de premier rang, telles qu'UniCredit, ainsi que des banques de toutes tailles privilégient de plus en plus l'externalisation de leurs opérations de traitement des paiements afin de minimiser leurs coûts, d'atténuer les risques et de dégager des ressources.

UN LEADER DE L'OPEN BANKING

Plus de 2 800 banques dans 16 pays utilisent désormais les services *Access 2 Account (A2A)* de Worldline pour entrer en relation avec des fournisseurs tiers.

Depuis l'entrée en vigueur du règlement PSD2 en 2019, equensWorldline est devenu l'un des principaux prestataires d'*open banking* en Europe. PSD2 oblige les banques européennes à partager leurs informations de compte avec des entreprises agréées via une seule API (*Application Programming Interface*) et autorise ces dernières à initier des paiements, ce qui rend le paysage des services financiers plus transparent et compétitif.

Convaincue que la PSD2 représente une excellente opportunité pour les clients des banques, equensWorldline utilise sa portée et sa taille pour aider les banques à se distinguer sur le marché. L'entreprise offre un vaste portefeuille de services *open banking* comprenant des services A2A, notamment des services de monétisation d'API et des services d'identité. Par ailleurs, elle a développé plus de dix différents cas d'utilisation afin d'explorer les possibilités offertes par l'*open banking* avec ses clients et en vue de créer des propositions de valeur innovantes pour les clients de ses clients.

UN PARTENARIAT RENOUVELÉ EN AUTRICHE

Après huit années de partenariat prospère, PSA Payment Services Austria a prolongé de cinq ans son accord avec Worldline en 2020.

La société PSA est le principal prestataire de systèmes de paiement numérique auprès des banques autrichiennes, auxquelles elle fournit aussi bien des cartes conventionnelles que des solutions de paiement mobile de plus en plus populaires.

Worldline continuera de traiter toutes les transactions effectuées avec des cartes de débit autrichiennes pour le compte de PSA. En 2019, un milliard de transactions ont été traitées dans le cadre du précédent accord. SIX Payment Services, qui a intégré Worldline fin 2018, est le système principal utilisé par PSA pour traiter les transactions par carte depuis 2012.

Les paiements sans contact et les solutions comme Apple Pay ne cessent de gagner du terrain sur le marché autrichien. Dans ce contexte, Worldline continuera d'accompagner les efforts de PSA en matière d'innovation.

LE BIG BANG DES PAIEMENTS INSTANTANÉS DANS LES CARAÏBES

En mars, equensWorldline a permis à l'ensemble de la communauté bancaire des îles caraïbes d'Aruba, Curaçao et Saint-Martin d'abandonner complètement les paiements par lots traditionnels en faveur des Paiements instantanés.

Worldline a apporté des modifications au système CSM (*Clearing and Settlement Mechanism*) de la Banque centrale d'Aruba, de sorte que tous les paiements interbancaires en florin arubais émis à Aruba peuvent désormais être traités instantanément 24 h/24, 7 j/7 et 365 j/an. Cela a également permis à la Banque centrale de Curaçao et de Saint-Martin (CBCS) de traiter les paiements interbancaires en dollars américains ainsi qu'en florins antillais. De ce fait, CBCS est l'une des premières institutions à utiliser un système de double monnaie directe et à traiter les dollars de manière instantanée. Les systèmes de Paiement instantané sont pleinement conformes aux normes internationales telles que la norme ISO 20022.





DÉPLOYER NOTRE EXPERTISE SUR DE NOUVEAUX MARCHÉS



"

Notre forte ambition, notre expertise et notre capacité à innover sont autant d'atouts qui nous permettent de saisir de nouvelles opportunités de croissance pour Worldline et ses clients.

"

CLAUDE FRANCE,

Directrice de la ligne Mobilité et Services Web Transactionnels (MST)

En 2020, la Covid-19 a fortement bouleversé nos activités. Bien que nous ayons observé une nette baisse de la billetterie électronique sur les marchés des transports européens et latino-américains, nous avons également constaté une hausse de la demande en faveur de nos services numériques et de nos solutions de santé et de e-commerce. En France, nous fournissons aux autorités de santé des services essentiels leur permettant de gérer les données des patients en toute sécurité, d'effectuer une recherche de contacts efficace et de lutter activement contre la pandémie.

La même année, nous avons enregistré une croissance de 36 % du chiffre d'affaires de WL Contact, notre solution de contact omnicanal sur le cloud. WL Contact aide nos clients à faire face à la fermeture temporaire des agences bancaires et au télétravail du personnel des centres d'appels délocalisés, en leur permettant de communiquer avec leurs clients de manière efficace, sécurisée et sans risque sanitaire durant l'épidémie.

L'acquisition d'Ingenico en 2020 a accru la visibilité de notre ligne de services Mobilité et Services Web Transactionnels (MST) dans des zones géographiques importantes. Cela a également renforcé notre capacité à mettre à profit l'innovation pour créer de nouvelles opportunités de revenus et améliorer les relations avec les clients. Notre expertise dans l'Internet des objets, la télémaintenance et les solutions de vie connectée nous permet de créer des applications numériques et des cas d'utilisation qui couvrent nos principales

activités de paiement, et ainsi d'apporter une véritable valeur ajoutée à la nouvelle génération de produits que nous développons.

Nos services numériques de confiance aident les autorités à numériser leurs processus en toute sécurité, ainsi qu'à suivre et à localiser les produits sensibles comme le tabac. En tant que pionniers mondiaux de la technologie *blockchain*, nous travaillons sur un ensemble de projets qui utilisent la technologie *distributed ledger* pour suivre et authentifier les données dans des chaînes de valeur mondiales complexes.

En 2020, nous avons réuni nos différentes régions au sein d'une seule organisation MTS mondiale. Ainsi, nous sommes parvenus à créer un fort esprit d'équipe parmi nos collaborateurs malgré les défis posés par la pandémie. Nous avons également facilité les échanges de savoir-faire par-delà les différentes zones géographiques. Cette approche nous aidera à profiter au mieux des nouvelles opportunités qui se présentent sur des marchés en pleine croissance comme la santé en ligne, la billetterie, la vie connectée, les services numériques de confiance et les services de contact client.

À mesure que nous améliorons notre orientation produit et affinons notre stratégie en vue d'un modèle commercial reproductible, nos objectifs pour 2021 sont d'élargir notre portefeuille, élaborer notre feuille de route et travailler en étroite collaboration avec d'autres secteurs d'activité afin d'accélérer la transformation numérique de l'offre commerciale globale de Worldline.

> 350

CLIENTS DANS DE NOMBREUX
SECTEURS INDUSTRIELS

> 2 M

D'OBJETS CONNECTÉS

> 3 500

D'EXPERTS MTS DANS 10 PAYS

LES NOUVELLES RÈGLES DE L'ENGAGEMENT CLIENT

Dans le cadre d'un contrat pluriannuel signé en 2020 avec l'une des plus grandes banques d'Europe, Worldline va mettre en place et exploiter un centre de contact omnicanal. *WL Contact* gèrera l'interaction client de la banque via tous les canaux de communication (appels vocaux, e-mails, chat, réseaux sociaux et appels vidéo).

Les collaborateurs de cette banque peuvent accéder à *WL Contact* depuis leur bureau, une agence, de chez eux et même en déplacement via leur smartphone. Le service *WL Contact* est disponible 24 h/24 et 7 j/7 et dispose d'une interface multilingue en français, néerlandais, anglais et allemand.

Fonctionnant selon un modèle d'exploitation SaaS (*Software as a Service*), *WL Contact* est une plateforme personnalisable qui répond aux normes les plus rigoureuses de sécurité informatique et de protection des données personnelles. Elle s'appuie sur des technologies de pointe, telles que le traitement du langage naturel, l'intelligence artificielle et les chatbots.

Durant la crise sanitaire, *WL Contact* a permis à un grand nombre de banques, de compagnies d'assurance et autres grandes institutions européennes d'interagir de manière sécurisée et efficace avec leurs clients, les aidant ainsi à resserrer les liens avec leur clientèle et à améliorer l'expérience client.

En 2020, Gartner a inclus *WL Contact* dans son "Magic Quadrant" mondial des solutions de *Contact Centre as a Service (CCaaS)*.

L'OPEN PAYMENT ÉVOLUE

En 2020, Worldline a développé sa solution *Tap 2 Use* pour SYTRAL, l'autorité de transport public de Lyon, afin qu'elle puisse offrir à ses voyageurs la possibilité d'acheter et de valider leur trajet uniquement à l'aide de leurs cartes bancaires EMV. En 2021, Worldline installera des milliers de valideurs et fera entrer les transports publics lyonnais dans l'ère de l'*open payment*.

Worldline met à profit son expertise de l'*open payment* et de l'*account-based ticketing* (billetterie liée à un compte) afin de transformer la mobilité en France et au-delà, notamment à Dijon et à Aix-en-Provence.

SOUTENIR LE SECTEUR DE LA SANTÉ DURANT LA PANDÉMIE

Worldline utilise son savoir-faire en matière de gestion et dématérialisation sécurisées des transactions pour soutenir les gouvernements et les autorités sanitaires en cette période critique.

Parmi les principaux projets de 2020, citons le développement d'une application sécurisée permettant l'identification et la localisation des personnes atteintes de la Covid-19 dans les hôpitaux français, d'une solution sanitaire numérique destinée à des dizaines d'hôpitaux en France ainsi qu'au ministère de la Santé luxembourgeois, et de solutions sécurisées pour les sociétés d'assurance maladie allemandes.



TRANSFORMER LES TRANSPORTS PUBLICS À L'ÉCHELLE MONDIALE

En 2020, Worldline a conclu un partenariat stratégique avec Unwire, une société danoise de technologie financière et de *Mobility as a Service (MaaS)*, afin d'accélérer l'innovation en matière de paiement numérique dans le domaine des transports publics.

En associant les solutions de paiement de Worldline à l'expertise de planification multimodale d'Unwire, les partenaires permettront aux utilisateurs des transports publics de planifier, réserver et payer leurs trajets via une application dédiée sur leurs smartphones.

La solution MaaS combinera tous les services de mobilité au sein d'un compte unique, propre à chaque voyageur, qui remplacera les billets imprimés par des paiements numériques. Les données générées dans le cadre de ces services aideront également les autorités de transport du monde entier à mieux adapter l'offre à la demande.

LES CLIENTS AU CŒUR DE NOTRE STRATÉGIE

ACCOMPAGNER NOS CLIENTS À L'HEURE DE LA TRANSFORMATION



"

En ces temps incertains sur le plan économique et social, le leadership de Worldline en matière de responsabilité sociétale des entreprises est un facteur de différenciation évident.

"

PASCAL MAUZÉ,

Directeur Commercial, Communication et Marketing du Groupe

La crise sanitaire de 2020 a mis en évidence les atouts du modèle d'affaires responsable et axé sur le client de Worldline. Depuis le début de la pandémie, nous maintenons une communication étroite et multiplions nos interactions avec notre clientèle à l'aide de tous les canaux numériques disponibles. Nous avons fait savoir à nos clients que nous étions là pour eux. Nous les avons écoutés attentivement et nous les avons accompagnés en mettant à leur disposition les solutions dont ils avaient besoin (*click-and-collect*, *pay-by-link* et connexions sécurisées IoT Industriel). Nous leur avons également fourni des conseils pratiques concernant, par exemple, la meilleure façon de désinfecter leurs terminaux de paiement.

Les réactions du marché ont été extrêmement positives. Nos clients nous ont fait part de leur profonde gratitude face à notre disponibilité et au soutien que nous leur avons apporté durant cette période. Notre gestion proactive et professionnelle de la pandémie nous a aidés à consolider notre leadership sur le marché. Forts de cet élan, nous avons commencé à remodeler notre image de marque afin qu'elle reflète au mieux notre approche éthique, durable et respectueuse de l'environnement, conformément à la raison d'être et aux valeurs de notre entreprise. Nous espérons ainsi placer Worldline en position de leader mondial et prestataire de prédilection dans le secteur des services de paiement.

Dans le contexte sanitaire actuel, nous avons également commencé l'intégration post-acquisition d'Ingenico, qui a transformé notre portefeuille et notre processus de commercialisation. Grâce à ce rachat, nous sommes désormais spécialisés dans les secteurs les plus importants du marché, des compagnies aériennes aux

commerces de luxe en passant par les institutions financières. Avec l'aide de nos collaborateurs spécialisés dans la vente et le marketing, nous verticalisons notre processus de commercialisation et élaborons de nouvelles propositions de valeur pour nos clients. En 2021, nous rationaliserons notre portefeuille post-acquisition et développerons de nouvelles campagnes pour certaines de nos offres clés. Portefeuille, taille, expertise, capacité d'innovation : nous possédons tous les atouts pour saisir de nouvelles opportunités dans tous les segments du marché.

La durabilité est un impératif pour bon nombre de nos clients. La demande de nos services et produits éco-conçus augmente parallèlement à l'importance croissante que le marché accorde à la responsabilité économique et sociétale des entreprises. Le secteur public reconnaît en particulier que nos solutions numériques peuvent favoriser l'inclusion financière et l'accès aux services publics.

L'innovation constitue un autre volet décisif de la satisfaction client. Dans cette optique, en 2021, nous établirons un réseau de centres d'innovation où nous présenterons des offres personnalisées ainsi que des projets pilotes dans un effort d'innovation collaborative avec nos clients.

La satisfaction client sera une mesure clé du programme RSE TRUST 2025. Avec une disponibilité de service de près de 100 %, des efforts en matière d'innovation toujours croissants et une expérience client plus fluide sur ses produits et services, Worldline est mieux disposée que jamais pour augmenter sa création de valeur et acquérir de nouveaux clients.

49 %

NET PROMOTER SCORE
(+ 2 POINTS PAR RAPPORT
À 47 % EN 2019)

8,2

SATISFACTION CLIENT
GLOBALE (8,2 EN 2019)

51

NOMBRE DE SESSIONS SUR
L'INNOVATION ASSURÉES PAR
WORLDLINE POUR SES CLIENTS
(CONTRE 14 EN 2019)*

99,91 %

TAUX DE DISPONIBILITÉ
DES SERVICES
(CONTRE 99,95 % EN 2019)

* Le changement de définition de l'indicateur "nombre de sessions d'innovation" conduit à une forte augmentation du nombre de sessions délivrées en 2020. Cela s'explique principalement par le fait qu'en 2019, seules les sessions tenues physiquement dans le BTIC étaient comptabilisées. En 2020, les sessions se déroulant sur le site du client sont prises en compte.

“
Nos clients sont nombreux à nous avoir dit qu'ils n'oublieraient jamais l'engagement et la disponibilité de Worldline durant la pandémie.
”

ESPERANZA MORENO,
Directrice Marketing du Groupe

INNOVER POUR NOS CLIENTS À TRAVERS DES PARTENARIATS DYNAMIQUES

Worldline renforce sa collaboration avec les fintechs pour stimuler l'innovation en matière de paiements et améliorer les transactions de ses clients.

Chaque année, Worldline organise le *e-Payments Challenge*, un événement qui permet aux start-ups de développer des solutions de paiement passionnantes pour le compte de grands clients et leur offre l'occasion d'explorer les possibilités offertes par les nouvelles technologies. Date incontournable du calendrier de Worldline, ce concours joue un rôle important dans la satisfaction client.

En 2020, le troisième *e-Payments Challenge*, le plus grand jusqu'ici, s'est déroulé entièrement en ligne et a accueilli au total 15 clients et 28 start-ups fintech. Les participants devaient utiliser nos plateformes Worldline pour fournir à nos clients des solutions durables, qui accompagnent la transition vers une société sans (ou avec peu) d'espèces et offrent une expérience client transparente.

Le gagnant du grand prix, ReceiptHero de Finlande, a construit une plateforme de reçus entièrement numérisée qui met en relation les commerçants, les clients et d'autres partenaires au sein de la chaîne de valeur des paiements.

PRENDRE LA TÊTE DU NUMÉRIQUE

En 2020, année durant laquelle il était difficile de mener des campagnes de marketing traditionnelles en raison de la pandémie, Worldline a lancé de nouveaux canaux de vente numériques et intensifié son marketing en ligne afin de mieux se faire connaître, renforcer l'engagement avec sa clientèle existante et acquérir de nouveaux clients.

Pour promouvoir le leadership éclairé et les solutions innovantes de Worldline, nous avons organisé plus de 70 webinaires, élargi notre clientèle à plus de 2 500 abonnés et aidé nos clients à développer leurs activités durant une période difficile.

Au cours de l'année 2020, Worldline a publié plus de 50 articles de blog et prises de position sur de nombreux sujets d'actualité, consolidant ainsi son statut de leader d'opinion dans le secteur des paiements et des services transactionnels.

En 2021, nous continuerons d'investir dans des campagnes de marketing numériques et des contenus stimulants visant à accroître notre visibilité, renforcer notre marque et captiver nos clients.

“

Les communications de Worldline nous aident à réinventer la façon dont nous interagissons avec nos clients et nos autres parties prenantes. À mesure que nous développons notre propre marque écologique, nous continuerons d'exprimer clairement notre engagement à inscrire la durabilité au cœur de tout ce que nous entreprenons.

”

SANDRINE VAN DER GHINST,
Responsable Communication du Groupe

UNE NOUVELLE MARQUE ÉCOLOGIQUE POUR UNE NOUVELLE ÉPOQUE

Worldline a lancé un nouveau logo distinctif qui projette une identité visuelle forte du Groupe dans son ensemble.

Nous savons que l'impact environnemental des marques est un enjeu majeur et nous participons activement à ce débat. En 2020, notre engagement dans ce domaine a franchi un nouveau cap. Notre nouvelle image de marque s'appuie en effet sur les meilleures pratiques d'éco-conception : une police variable et des couleurs écologiques qui utilisent moins d'encre et moins d'énergie lors des processus d'impression et de numérisation. Le logo Worldline et les logos de la plupart des marques du Groupe sont désormais bicolores, dans une jolie palette de couleurs gris foncé et bleu turquoise.

Par ailleurs, les marques commerciales récemment acquises d'Ingenico sont clairement signalées comme des marques Worldline sur tous les principaux points de contact, tels que les sites Web et les réseaux sociaux. Le nouveau logo met à profit l'image de marque d'Ingenico tout en soulignant la modernité, l'indépendance et la cohésion de Worldline.

Il ne s'agit là que de la première étape d'une opération de changement d'image qui va s'accélérer à l'échelle du Groupe en 2021. Leader environnemental de grande notoriété dans son secteur, Worldline déploiera progressivement sa nouvelle image de marque écologique conforme à sa raison d'être à partir de 2021.

SÉCURISER NOS SOLUTIONS

ASSURER LA QUALITÉ, LA SÉCURITÉ ET
LA CONTINUITÉ DES ACTIVITÉS

“
À mesure que notre leadership s’accroît au niveau mondial suite à l’acquisition d’Ingenico, notre culture d’excellence nous permettra de répondre aux attentes de nos clients et d’établir de nouvelles normes en matière de sécurité et de qualité.
”

CHRISTOPHE DUQUENNE,
Directeur Technique et Directeur des Opérations

Le défi de Worldline est de renforcer la confiance des clients avec des plateformes entièrement disponibles et sécurisées, à un moment où le secteur des paiements est confronté à des risques complexes liés à l’augmentation de la cybercriminalité ainsi qu’à des exigences croissantes en matière de protection des données et de confidentialité. Malgré les défis engendrés par la pandémie en 2020, nous avons continué de fournir à nos clients un service de qualité et une plateforme sécurisée, tout en introduisant des innovations importantes dans nos processus d’infrastructure et de cybersécurité.

GARANTIR LA PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES

Les principes de la politique de protection des données à caractère personnel de Worldline sont basés sur le Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD) de l’Union européenne, les lois d’application de ce règlement au sein de l’UE et les lois applicables en dehors de l’UE. Le Règlement est également conforme à la législation des États membres de l’UE sur la ePrivacy et les données personnelles non couvertes par le RGPD.

Le respect du RGPD ainsi que des lois susmentionnées sont obligatoires pour toutes nos entités et leurs employés. Dans nos solutions et services, nous garantissons la confidentialité dès la conception et par défaut. Tous nos collaborateurs doivent suivre une formation sur la protection des données, et nous procédons à une

évaluation de la conformité du traitement des données pour nous conformer pleinement à nos obligations en la matière.

TIRER PARTI DE NOS MEILLEURES PRATIQUES

L’intégration d’Ingenico passera par la standardisation et l’harmonisation des différents outils, processus et mesures destinés à protéger la sécurité sur l’ensemble du périmètre de Worldline, notamment à travers l’instauration d’un centre d’opérations de sécurité unifié. Nous renforcerons nos lignes de défense et couvrirons chaque domaine de manière cohérente et cohésive. Nous développerons également notre politique de gestion des risques pour les commerçants afin de mieux traiter certains secteurs verticaux.

AMÉLIORER L’EXPÉRIENCE CLIENT

En 2020, Worldline a mis en place l’initiative “Objectif Zéro Incident” afin de pouvoir résoudre immédiatement tous les incidents majeurs ayant un impact sur la qualité de l’expérience client. Ce système permet d’analyser la cause principale d’un incident en un rien de temps afin d’éviter qu’il ne se reproduise. Nous cherchons en permanence à identifier des vulnérabilités dans nos systèmes et prenons des mesures pour les corriger. Nous surveillons également notre exposition aux risques par l’intermédiaire de tiers. Chaque jour, nous travaillons pour atténuer les menaces les plus importantes, réduire les chances d’attaque et minimiser l’impact des incidents.



UNE CULTURE D'EXCELLENCE EN MATIÈRE DE SÉCURITÉ ET DE GESTION DES RISQUES : 4 QUESTIONS POUR EGLANTINE DELMAS

La sécurité et la gestion des risques sont plus que jamais au cœur de l'objectif de Worldline, à savoir concevoir des solutions de paiement numérique et transactionnelles qui renforcent la confiance et la sécurité dans nos sociétés.

COMMENT WORLDLINE RÉPOND-ELLE AUX NOUVEAUX RISQUES DE SÉCURITÉ ?

Les menaces de sécurité sont complexes et en constante évolution. L'acquisition des plateformes et des opérations mondiales d'Ingenico a augmenté notre surface d'attaque et donc notre exposition. De plus, les hackers sont de plus en plus organisés et utilisent des outils sophistiqués.

En 2020, nous avons consolidé notre plan de sécurité et notre feuille de route. Nous avons également renforcé notre gouvernance et nos outils pour lutter contre les cyberattaques et éviter les violations de données.

COMMENT WORLDLINE GÈRE-T-ELLE ET ATTÈNUE-T-ELLE LES RISQUES ?

Notre modèle de gestion des risques est notre pierre angulaire. Son déploiement réussi et harmonieux à l'échelle de l'organisation représente un avantage concurrentiel certain pour Worldline. Nos processus d'évaluation et de gestion des risques nous permettent d'identifier puis de classer les risques, notamment extra-financiers, et de les surveiller à tous les niveaux du Groupe.

Worldline renforce également ses comités transversaux à l'échelle du Groupe afin que la Direction Générale et le

Comité d'Audit bénéficient d'une meilleure visibilité sur les risques de sécurité et de qualité.

QUELLES MESURES DE SÉCURITÉ, DE QUALITÉ ET DE CONTINUITÉ DES ACTIVITÉS ONT ÉTÉ PRISES EN 2020 POUR LUTTER CONTRE LA COVID-19 ?

Notre dispositif de gestion des risques nous permet de prendre des mesures rapides pour atténuer les menaces. En février 2020, au tout début de la pandémie, nous avons activé le Plan de Continuité d'Activité du Groupe au niveau mondial ainsi que dans toutes les entités nationales de Worldline. De plus, nous avons renforcé notre suivi des risques aux commerçants.

Notre équipe mondiale de gestion des crises a centré son activité sur deux priorités : la santé de nos effectifs et un service sans faille pour nos clients.

QU'EST-CE QUI SE PROFILE À L'HORIZON EN 2021 ?

L'une de nos plus grandes priorités est d'intégrer et d'aligner nos politiques de sécurité et de gestion des risques à l'échelle du nouveau Groupe, à l'aide d'un plan de convergence qui reprend les meilleures pratiques des deux anciennes entités et intègre un cadre de gestion des risques dynamique et proactif. Nous intégrons également tous les processus, services et plateformes dans le système de gestion Worldline. Notre culture d'excellence en matière de qualité, de gestion des risques et de sécurité créera de la valeur ajoutée pour notre entreprise et nos parties prenantes.

"

Alors que le nombre et la variété des menaces augmentent, nous ne cessons d'adapter nos stratégies aux évolutions en matière de sécurité et de protéger notre entreprise et nos clients contre les nouveaux risques.

"

EGLANTINE DELMAS,

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

PROGRÈS TRUST 2020

Réponses aux incidents : poursuivant ses progressions annuelles depuis 2016, à la fin de 2020, Worldline a atteint l'objectif du programme TRUST 2020 : répondre à 100 % des incidents dans les délais impartis et en totale conformité avec la politique de sécurité de Worldline.

Satisfaction client : en 2020, nous avons adapté notre enquête de satisfaction client au contexte sanitaire. Nos clients ont

grandement apprécié la continuité de service que nous leur avons assurée malgré les circonstances.

Nous avons atteint nos objectifs de satisfaction client tactique (CSAT) pour 2020 : un score de satisfaction globale de la clientèle (OCS) de 8,2 et un *Net Promoter Score* (NPS) de 49 %, contre 47 % en 2019. Nous avons également atteint l'ambitieux score qualité en matière de disponibilité des services et de temps de réponse contractuels.

COLLABORATEURS

FAVORISER LE BIEN-ÊTRE ET LE DÉVELOPPEMENT DE TOUS NOS COLLABORATEURS

Les effectifs talentueux de Worldline sont l'un de ses principaux moteurs de croissance et de succès. Nous nous efforçons de créer un environnement de travail qui favorise le bien-être, encourage la diversité et permet à nos collaborateurs d'acquérir et de développer les compétences et l'expérience dont ils ont besoin pour évoluer.

La marque employeur de Worldline est largement reconnue comme l'une des principales du secteur. Nos collaborateurs occupent une place très importante en tant que parties prenantes de l'entreprise. Le recrutement et la rétention de talents motivés, c'est ce qui nous permet d'apporter à nos clients l'expertise qu'ils attendent de nous. Avec une marque employeur forte, des effectifs de plus en plus diversifiés et des programmes de formation et de développement complets, nous répondons aux attentes professionnelles de nos collaborateurs en leur offrant un environnement de travail sûr, enrichissant et stimulant.



LES AVANCÉES EN CHIFFRES

7

NOMBRE DE CITATIONS DANS DES CLASSEMENTS SUR LA MARQUE EMPLOYEUR

88 %

PART DE COLLABORATEURS SATISFAITS PAR LES FORMATIONS DISPENSÉES PAR WORLDLINE

65 %⁴

TAUX DE SATISFACTION GLOBALE DES COLLABORATEURS MESURÉE PAR LE TRUST INDEX DE L'ENQUÊTE GREAT PLACE TO WORK®

10 PTS

ÉCART ENTRE LA PART DE FEMMES AU SEIN DE LA POPULATION MANAGÉRIALE ET LA PART DE FEMMES AU SEIN DE LA POPULATION GLOBALE

RISQUES

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

OPPORTUNITÉS

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

⁴ La méthodologie de *Great Place to Work*® a changé en 2020. Par souci de cohérence, nous avons choisi de présenter les résultats suivant l'ancienne méthodologie. Si l'on se rapporte à la nouvelle méthodologie, les résultats sont les suivants : 64 % (2020), 63 % (2019), 59 % (2018), 58 % (2017), 57 % (2016).



RESPONSABILISER NOS COLLABORATEURS, SOUTENIR LA TRANSFORMATION SOCIALE

- **Renforcer la confiance des collaborateurs** : L'enquête *Great Place to Work*® réalisée en 2020 auprès des collaborateurs de Worldline a couvert 28 pays et atteint un taux de participation de 74 %. Notre indice de confiance a augmenté pour la deuxième année consécutive, à 65 %⁴ (contre 63 % en 2019).
- **Mettre fin aux inégalités femmes-hommes** : En 2020, 35 % des nouvelles recrues de Worldline étaient des femmes, après la modification des descriptions de poste du Groupe destinée à les rendre plus inclusives. Le nombre de femmes participant à nos programmes de développement des talents, des experts et des managers a également augmenté.
- **Un environnement de travail inclusif** : En France, Worldline est l'un des leaders en matière d'emploi de personnes handicapées (elles représentent 3,46 % de nos effectifs en France). Dans de nombreux pays, nous avons réagencé nos espaces de travail afin d'améliorer leur accessibilité aux collaborateurs en situation de handicap.
- **Investir dans les Worldliners de demain** : Notre nouveau plan de formation mondial a pour objectif de renforcer l'expertise technologique, diversifier les compétences de nos équipes commerciales et développer les capacités de leadership de nos managers.
- **Communications** : Nous avons continué à faire preuve de beaucoup de créativité en 2020. Nous avons utilisé nos communications pour soutenir le moral des collaborateurs ainsi que pour protéger et renforcer la réputation du Groupe Worldline durant la pandémie.

* La méthodologie pour mesurer le Trust Index a changé en 2020. Nous avons choisi de présenter ici les résultats du Trust Index au regard de l'ancienne méthodologie afin de ne pas fausser la progression tout au long du programme TRUST2020. Au regard de la nouvelle méthodologie, les résultats sont les suivants : 64 % (2020), 63 % (2019), 59 % (2018), 58 % (2017), 57 % (2016)



“
Lorsque vous travaillez chez Worldline,
vous savez que vous soutenez une
croissance économique durable et
contribuez à rendre le monde meilleur.
”

OLIVIER BURGER,
Directeur des Ressources Humaines

ÊTRE

UN EMPLOYEUR RESPONSABLE

4 QUESTIONS POUR **OLIVIER BURGER**

La culture d'entreprise de Worldline se caractérise par une responsabilité sociétale et des valeurs fortes. En 2020, ces qualités, résumées dans la raison d'être de Worldline, ont permis à l'entreprise de relever les défis liés à la Covid-19, d'intégrer Ingenico en un temps record et de créer un environnement de travail encore plus collaboratif, diversifié et autonome.

COMMENT LES WORLDLINERS METTENT-ILS EN APPLICATION LA NOUVELLE RAISON D'ÊTRE DE WORLDLINE ?

La raison d'être de Worldline a été développée dans le cadre d'un processus participatif au sein de l'entreprise. Elle a été intégrée dans nos statuts en 2020, plaçant officiellement la durabilité sociale et environnementale au cœur de notre mission. Nous avons identifié quatre valeurs qui définissent des comportements professionnels cohérents avec notre objectif : l'innovation, l'excellence, la coopération et la responsabilité, qui comprend également la confiance et le développement personnel. Le moment le plus valorisant dans une carrière est la prise de responsabilités, lorsque vous devenez autonome et gagnez la confiance des collaborateurs.

COMMENT WORLDLINE MAINTIENT-ELLE SA POSITION DE PREMIER EMPLOYEUR SUR LE MARCHÉ ?

La satisfaction des employés est essentielle au succès de notre entreprise. En 2020, nous avons élaboré un nouveau programme de leadership ainsi que la Worldline Academy, qui développe nos jeunes talents, nos collaborateurs expérimentés et nos experts.

Comptant désormais plus de 20 000 collaborateurs, nous sommes une organisation plus diversifiée que jamais. La proportion de femmes aux postes de direction a augmenté de 17 % à 25 %. Nous sommes largement reconnus comme leader en matière de responsabilité sociétale des entreprises, et notre programme TRUST 2025 vise à augmenter le taux de femmes dans les postes de direction.

COMMENT ENTRETENEZ-VOUS LA COHÉSION D'ÉQUIPE APRÈS L'ACQUISITION D'INGENICO ?

Le respect mutuel a joué un rôle majeur dans la réussite de notre intégration jusqu'à maintenant.

Worldline et Ingenico ont convenu de travailler main dans la main pour mettre sur pied une nouvelle entreprise où chacun a un rôle à jouer. L'excellence demeure notre but ultime. C'est pourquoi nous avons affecté les meilleurs talents à chaque poste et mis en place des processus de cohésion d'équipe efficaces.

L'acquisition d'Ingenico est le plus grand projet d'intégration entrepris par Worldline à ce jour. Grâce à notre planification préalable à l'acquisition, plus de 8 000 anciens collaborateurs d'Ingenico répartis dans 40 pays ont pu commencer à travailler dans notre nouvelle organisation dès le premier jour. S'inspirant des meilleures pratiques et approches en vigueur chez Ingenico, Worldline entend améliorer sa performance dans plusieurs domaines tels que le leadership et la diversité.

QUELLES MESURES ONT ÉTÉ PRISES POUR AIDER LES COLLABORATEURS À FAIRE FACE AUX PRESSIONS LIÉES À LA PANDÉMIE ?

En réponse à la crise sanitaire de 2020, le télétravail est devenu la nouvelle norme au sein de l'entreprise, et nous avons annulé plusieurs événements physiques avant même que les différentes réglementations nationales ne l'exigent. Travaillant en étroite collaboration avec des collègues du monde entier, notre direction surveille régulièrement les impacts de la pandémie sur nos activités ainsi que le bien-être et la sécurité de nos collaborateurs. Nous avons gardé le moral, nous prenons soin les uns des autres et nous avons organisé de nombreuses campagnes de collecte de fonds.

L'INTÉGRATION DES COLLABORATEURS D'INGENICO DÈS LE PREMIER JOUR

20 000

EMPLOYÉS

773

NOUVEAUX DÉPARTEMENTS CRÉÉS

2 697

MANAGERS ATTRIBUÉS

PARTICIPATION À L'ÉLABORATION
DE NOTRE RAISON D'ÊTRE

600

COLLABORATEURS

22

PAYS

27

WORKSHOPS



COMMUNIQUER PENDANT LA PANDÉMIE

Durant la crise sanitaire de 2020, la communication interne a joué un rôle majeur dans la prise en charge de la sûreté et la sécurité des collaborateurs et nous a permis de réinventer efficacement notre façon de travailler.

Dès février, Worldline a commencé à mettre à jour régulièrement ses directives de voyage et a informé de façon régulière ses effectifs sur la progression de la pandémie (via des e-mails, des affiches et des écrans). Le PDG de Worldline, Gilles Grapinet, a communiqué directement avec les collaborateurs par e-mail et par messages vidéo. Nous avons également partagé plusieurs conseils pour permettre à nos collaborateurs de rester vigilants et d'éviter tout risque de contamination à l'aide de nos canaux de communication.

Worldline a demandé à ses collaborateurs de télétravailler et mis en place plusieurs initiatives destinées à faciliter la communication interne, entre collaborateurs et avec la direction, avant même que les gouvernements de nombreux pays ne prennent des mesures en ce sens.

En plus des mises à jour régulières du Directeur Général Délégué, Marc-Henri Desportes, concernant les problèmes opérationnels et les initiatives communautaires des Worldliners, nous avons également publié un guide mensuel sur la façon de garder la forme et la bonne humeur à la maison.

Lorsque les restrictions ont été temporairement assouplies ou levées à la mi-2020, Worldline a fait en sorte que tous les Worldliners restent prudents de retour à leur bureau.



LA COHÉSION AU CŒUR DE NOTRE COMMUNICATION

Grâce à la campagne intensive de communication que nous avons menée au niveau du Groupe pour les collaborateurs déjà en place et les nouveaux venus, la nouvelle entité Worldline était opérationnelle dès le premier jour après l'intégration d'Ingenico.

Dans un contexte de télétravail généralisé dû à la situation sanitaire, la communication a joué un rôle fondamental en permettant à tout le monde d'être d'emblée sur la même longueur d'onde.

A l'approche de la clôture de l'acquisition d'Ingenico, Worldline a publié près de 200 articles et publications sur l'intranet et les réseaux sociaux du Groupe. Nous avons tenu les collaborateurs régulièrement informés afin d'expliquer les impacts positifs du changement de taille et de forme de notre entreprise. Au moment d'accueillir les nouveaux collaborateurs venus d'Ingenico, nous leur avons fait part de nos valeurs et de notre culture, de nos programmes de formation et de développement, ainsi que de nos procédures internes et de nos canaux de communication.

Très rapidement, nous avons organisé un ensemble de roadshows virtuels et de présentations durant lesquels la haute direction a expliqué les raisons stratégiques de cette acquisition ainsi que les opportunités qu'elle représente pour Worldline et les Worldliners.

Plus de 8 500 collaborateurs ont participé à ces événements, qui ont contribué à créer un élan prometteur pour notre avenir commun en tant que leader mondial des paiements.

LES COLLABORATEURS

AU CŒUR

DE NOTRE STRATÉGIE

Afin d'attirer et de retenir les meilleurs talents, nous valorisons en permanence notre marque employeur et mettons l'accent sur l'intégration des collaborateurs, le développement de carrière et la mobilité dans l'ensemble de nos entités à travers plusieurs programmes. En parallèle, nous encourageons le dialogue social via les comités d'entreprise. Ces organismes sont des parties prenantes clés et contribuent à promouvoir des normes de travail flexibles et ambitieuses, comme le télétravail.

En 2020, Worldline s'est lancée dans une nouvelle aventure en accueillant 8 000 nouveaux collègues d'Ingenico. Un travail important a été mis en œuvre pour les accueillir dans les meilleures conditions et créer ainsi un sentiment de cohésion. L'acquisition d'Ingenico a également augmenté le nombre de pays présents dans le groupe spécial de négociation, fondé dans le cadre de la création du Comité d'entreprise européen. Cinq pays supplémentaires seront représentés au sein de ce groupe spécial, qui compte 21 pays au total en Europe. En 2020, le Comité d'entreprise européen a orienté l'essentiel de son activité sur la pandémie. De plus, des mesures de sécurité et de sûreté ont également été mises en place pour l'ensemble des collaborateurs à travers les différentes entités.

NOS ENJEUX

Bien-être des collaborateurs au travail

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

 **65 %***

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

 **7**

entités certifiées *Great Place To Work*® : Chine, France, Argentine, Autriche, Suède, Chili, Pologne

Recrutement et rétention des talents

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

 **1 200**

personnes recrutées (chez Worldline uniquement) - **61%** de jeunes recrues (chez Worldline uniquement)

 **11,02 ans**

d'ancienneté en moyenne chez Worldline

Formation et développement du capital humain

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

 **88 %**

des collaborateurs satisfaits des formations dispensées par Worldline

 **288**

experts internationaux de haut niveau répartis dans 13 pays (membres de la Communauté d'experts de Worldline)

* La méthodologie de *Great Place to Work*® a changé en 2020. Par souci de cohérence, nous avons choisi de présenter les résultats suivant l'ancienne méthodologie. Si l'on se rapporte à la nouvelle méthodologie, les résultats sont les suivants : 64 % (2020), 63 % (2019), 59 % (2018), 58 % (2017), 57 % (2016).



FAVORISER LE BIEN-ÊTRE ET LE DÉVELOPPEMENT PERSONNEL

En 2020, la situation sanitaire a donné une tout autre dimension aux problématiques liées à la santé et à la sécurité des collaborateurs. Heureusement, nous avons pu mettre en œuvre un ensemble d'initiatives pour soutenir nos effectifs durant cette période difficile. Nous avons également continué d'assurer la formation et le développement du leadership tant indispensables à la progression de nos collaborateurs et au développement de notre entreprise.

Une de nos principales priorités était d'aider nos collaborateurs à faire face aux défis posés par la pandémie. Ainsi, plusieurs initiatives ont vu le jour au niveau local, notamment en termes de soutien psychologique, d'activité sportive, de conseil en alimentation saine et en nutrition.

”

Le programme de leadership fournit des informations très utiles qui peuvent servir dans la vie quotidienne au sein de l'organisation ainsi que dans la vie personnelle. Cela m'a permis de réfléchir à mon rôle en tant que manager, à la manière dont j'aborde mon travail et à mes interactions avec les autres.

”

PARTICIPANT LEADERSHIP

OFFRE DE FORMATION GLOBALE

En 2020, nous nous sommes concentrés sur le développement d'une offre complète de formations en ligne pour les compétences techniques, professionnelles, linguistiques et de leadership, ainsi que sur le développement d'un nouveau programme de leadership. En 2020, Worldline a lancé ses propres cursus pour les managers débutants et plus expérimentés ; programmes intensifs pour le développement des compétences managériales et de leadership.

MANAGER PROGRAMME – NOUVEAU THÈME

En 2020, un nouveau thème pour le programme Manager était "Prendre soin de soi". Plusieurs événements ont été organisés (par exemple des ateliers de méditation, des conférences sur divers sujets tels que les neurosciences, comment rebondir en cas de crise et un leadership positif). Des webinaires ont été organisés pour accompagner les managers sur les questions RH.

NOUVEAU PROGRAMME D'ANTICORRUPTION EN LIGNE

En 2020, Worldline a développé une nouvelle formation en matière d'anti-corruption propre à l'entreprise, qui comprend notamment des vidéos, des séances interactives et des quiz.

LA WORLDLINE ACADEMY

Notre nouveau programme de développement des talents, *One Worldline Academy*, a été mis en place en 2020 pour les nouvelles recrues, les collaborateurs expérimentés ainsi que pour les experts. #Oneteam #oneWorldline est le fil conducteur de toutes les formations. L'apprentissage est empirique, immersif et facile d'accès. Le programme enseigne également des compétences techniques et fournit des boîtes à outils utiles. Ses principaux thèmes sont les

compétences de leadership au XXI^e siècle, le leadership de soi et des autres, l'innovation, la gestion Agile, l'inclusion et la diversité.

COMMUNAUTÉ D'EXPERTS

En 2020, nous avons lancé un cadre international basé sur 12 domaines stratégiques, en parfaite adéquation avec le cadre qui existait déjà au sein d'Ingenico. Des chefs de domaine et des coleaders ont été identifiés pour permettre un partage des expertises entre les différents métiers et zones géographiques de l'entreprise. Après sélection, d'anciens employés d'Ingenico ont pu intégrer notre communauté d'experts.

AIDE PSYCHOLOGIQUE PENDANT LA PÉRIODE DU COVID-19

Différentes initiatives ont été organisées au niveau local, afin d'aider au mieux les collaborateurs durant cette période difficile.



LA DIVERSITÉ ET L'INCLUSION STIMULENT LA PERFORMANCE

La pandémie de la Covid-19 a fortement perturbé nos méthodes de travail habituelles et, pour beaucoup, les lieux de vie faisaient également office de lieu de travail. Dans ce contexte, il est plus important que jamais de soutenir le bien-être de nos collaborateurs.

Worldline s'engage à faire en sorte que chaque Worldliner se sente inclus et accepté. In fine, ce sont nos collaborateurs qui stimulent la croissance durable et rentable de notre entreprise. Pour Worldline, la responsabilisation et la motivation des collaborateurs est une priorité. Son objectif : offrir un lieu de travail diversifié, inclusif et stimulant.

65 %* DES SALARIÉS SATISFAITS SELON LE TRUST INDEX DE L'ENQUÊTE *GREAT PLACE TO WORK*®

81 %

DES COLLABORATEURS ONT UNE
BONNE OPINION DE LA DIVERSITÉ

82 %

DES COLLABORATEURS
RECONNAISSENT POUVOIR
PRENDRE DES CONGÉS EN CAS DE
BESOIN

78 %

DES COLLABORATEURS
ESTIMENT QUE WORLDLINE
OFFRE UN ENVIRONNEMENT DE
TRAVAIL CONVIVAL

NOTRE CULTURE D'INCLUSION

Worldline s'efforce de valoriser la diversité dans tous ses aspects, en recrutant un certain pourcentage de personnes handicapées et en sous-traitant à des entreprises comptant plus de 80 % de personnes en situation de handicap (secteur protégé).

Sur plusieurs sites français de Worldline, la proportion de personnes handicapées est plus élevée que ne l'exige la loi (6 % des effectifs). Par ailleurs, dans le cadre de sa stratégie d'achats responsables, Worldline implique le secteur des ateliers protégés dans diverses activités, telles que l'entretien des espaces verts, les remplacements et le tri sélectif. Citons, à titre d'exemple, "Le Grain d'Or" à Blois et Tours (France), "ANRH" à Tours, "Illunion" à Madrid et "SERVICEA" à Rennes. De plus, le recyclage et le retraitement des terminaux de paiement sont effectués par un atelier répondant aux critères nationaux protégé établi en Belgique.

Notre ambition est d'augmenter le taux d'achats dans le secteur protégé et de publier une politique globale sur cette question à l'échelle du Groupe.



* La méthodologie de Great Place to Work® a changé en 2020. Par souci de cohérence, nous avons choisi de présenter les résultats suivant l'ancienne méthodologie. Si l'on se rapporte à la nouvelle méthodologie, les résultats sont les suivants : 64 % (2020), 63 % (2019), 59 % (2018), 58 % (2017), 57 % (2016).

LES DÉFIS EN MATIÈRE DE PARITÉ HOMMES-FEMMES

Chez Worldline, 31 % des collaborateurs sont des femmes*. Notre ambition est d'atteindre un taux de 31 % dans toutes les parties du Groupe puis de dépasser ce pourcentage à l'échelle de l'entreprise.

Au niveau de la haute direction, nous avons augmenté la proportion de femmes de 17 % à 25 %. Nous nous concentrons désormais sur l'augmentation du nombre de femmes dans les positions managériales.

LE PROGRAMME D'ÉGALITÉ HOMMES-FEMMES DE WORLDLINE

La diversité des talents est l'une des grandes forces de Worldline. Notre entreprise accueille des collaborateurs compétents et les aide à accomplir le meilleur d'eux-mêmes, quels que soient leurs origines ou leur sexe. Nous nous engageons à montrer l'exemple en matière de parité hommes-femmes dans notre secteur. À ce titre, notre Programme d'égalité hommes-femmes vise à offrir les mêmes chances de progression aux collaboratrices femmes qu'à leurs homologues masculins.

GILLES GRAPINET,
Président et Directeur Général de Worldline

TROIS PILIERS

- 1. ATTIRER DES CANDIDATES FEMMES.** Ce pilier vise à fournir des leviers concrets pour mieux attirer les talents féminins et renforcer l'inclusion des femmes durant le processus de recrutement chez Worldline. Les recommandations consistent notamment à garantir le même niveau de représentation dans tous les événements externes, notamment auprès des écoles informatiques partenaires et dans la communication d'entreprise. Par ailleurs, en 2019, 50 descriptions de poste ont été révisées afin de les rendre plus inclusives et augmenter le nombre de candidates susceptibles de se sentir concernées. Pour éviter toute discrimination, Worldline demande aux responsables de recrutement de vérifier que l'éventail de candidats comprenne aussi bien des femmes que des hommes. Les descriptions de poste sont révisées régulièrement à l'échelle du Groupe pour être plus inclusives, paritaires, et augmenter le nombre de candidatures féminines.
- 2. PROMOUVOIR ET FAIRE ÉVOLUER LES FEMMES.** Ce pilier a été conçu pour offrir des opportunités d'évolution qui respectent les principes de diversité de Worldline et permettre au Groupe de donner à tous ses collaborateurs la même chance de réaliser leur plein potentiel. À ce titre, Worldline déploie des formations encourageant le leadership des femmes et des hommes. Au cours de l'année 2020, Worldline a continué d'améliorer la représentation des femmes dans le cadre de ses programmes Talents et Experts ainsi que dans ses plans de succession. L'objectif : s'assurer que les collaboratrices femmes figurent bien parmi les successeurs potentiels sur des postes stratégiques lorsque ces derniers se libèrent.
- 3. RETENIR LES TALENTS FÉMININS PARMIS NOS COLLABORATEURS.** Ce pilier a pour objectif de mieux retenir les talents féminins chez Worldline, en veillant notamment à ce que les femmes et les hommes soient traités sur un pied d'égalité. Pour limiter la baisse des effectifs, Worldline déploie des processus RH neutres qui soutiennent les collaborateurs à chaque étape de leur carrière. Les critères d'équité hommes-femmes ont été pleinement intégrés dans les processus RH, tels que les évaluations annuelles du personnel et des salaires. Ainsi, en France, l'indice d'égalité hommes-femmes chez Worldline et equensWorldline a atteint un score de 88/100 en 2020, ce qui est largement supérieur au minimum légal et à la moyenne nationale. En Espagne, l'année 2020 a été marquée par l'adoption d'un nouveau protocole sur le harcèlement et la nomination de trois ambassadeurs de l'égalité dans tous les sites de Worldline Iberia.

LES RÉSEAUX EDI AU ROYAUME-UNI

En 2020, l'entité Worldline Royaume-Uni a créé des réseaux d'égalité, de diversité et d'inclusion (EDI) ouverts à tous. Ces réseaux ont pour mission de favoriser une culture inclusive, d'identifier des problèmes, d'encourager le partage d'idées, de sensibiliser aux difficultés rencontrées par certains groupes et de fournir des informations sur la stratégie de Worldline, sa politique et ses évolutions.

" Chez Worldline, nous encourageons une culture de confiance et de cohésion où l'égalité des chances est garantie et où chacun se sent à la fois soutenu, respecté et valorisé pour ce qu'il est. Fin 2020, nous avons eu le plaisir de créer et mettre en place cinq réseaux dans le cadre de notre stratégie EDI. Nos efforts et notre passion commune commencent déjà à porter leurs fruits, et nous sommes déterminés à continuer sur cette lancée. "

ANITA GRAY, Directrice de l'Équité, la Diversité et l'Inclusion MTS Royaume-Uni

* Périmètre Worldline uniquement 32,7% (hors Ingenico). Seul le périmètre Worldline est audité par Deloitte en 2020

ÉTHIQUE ET CHAÎNE DE VALEUR



LES AVANCÉES EN CHIFFRES

100 %

**POURCENTAGE DE FOURNISSEURS
AVEC UN SCORE ECOVADIS INFÉRIEUR
À 40 ENCOURAGÉS À ÉLABORER
UN PLAN D'ACTION POUR REMÉDIER
AUX DIFFICULTÉS IDENTIFIÉES**

ÉTHIQUE DES AFFAIRES ET CHAÎNES D'APPROVISIONNEMENT DURABLES

En tant qu'entreprise dont les opérations et les chaînes d'approvisionnement s'étendent sur une grande partie du globe, le Groupe Worldline est conscient des risques associés au traitement financier et au traitement des données sensibles. C'est pourquoi, conformément à nos engagements visant à renforcer la confiance de nos parties prenantes, Worldline place l'éthique des affaires et la durabilité au centre de ses opérations commerciales et de sa chaîne d'approvisionnement mondiale. Elle fait preuve d'une tolérance zéro à l'égard des comportements non éthiques, que ce soit au sein de son organisation ou de sa chaîne d'approvisionnement.

Worldline et les Worldliners s'efforcent également de contribuer positivement au développement de leurs communautés locales, en mettant leur temps, leur argent et leur savoir-faire au service d'associations caritatives ou de projets qui œuvrent pour l'autonomisation des jeunes, l'inclusion numérique et le bien-être social.

RISQUES

- Respect des lois et des réglementations
- Achats responsables et audits préalables dans la chaîne de valeur
- Corruption

OPPORTUNITÉS

- Excellence opérationnelle
- Mécanismes de contrôle interne et juridique
- Confiance et conformité sur toute la chaîne de valeur



RENFORCER LA CONFIANCE ET LA SÉCURITÉ DANS NOS SOCIÉTÉS

- Notre stratégie d'achats responsables s'appuie sur des processus spécifiques et de nouveaux outils, parmi lesquels la mise en place d'un Comité d'achats responsables et une formation RSE pour les acheteurs.
- L'agence de notation indépendante RSE EcoVadis a attribué une note de 90/100 à Worldline pour sa performance éthique, reconnaissant sa capacité à promouvoir des comportements et des pratiques responsables sur l'ensemble de la chaîne de valeur.
- 35 % des fournisseurs clés de Worldline ont été évalués par EcoVadis : ils représentent 54 % des 250 fournisseurs les plus importants en termes de dépenses.
- Durant la pandémie, les Worldliners ont organisé des collectes fonds pour divers hôpitaux et associations caritatives. Ils ont également fabriqué des masques et des visières pour le personnel de santé et soutenu leurs communautés de nombreuses manières.
- 96 % des collaborateurs de Worldline ont suivi la formation sur le Code d'éthique de Worldline. 73 % des managers et des collaborateurs principaux ont suivi une formation de lutte contre la corruption.



L'INTÉGRITÉ EN TOUTE OCCASION

L'acquisition d'Ingenico et l'expansion géographique de Worldline ont exposé l'entreprise à de nouveaux risques en matière de réglementation et de réputation. Le Groupe a profité de cette situation pour saisir de nouvelles opportunités d'assurer l'intégrité commerciale et l'excellence éthique dans toutes ses activités.

NOUVELLE ENTREPRISE, NOUVEAUX HORIZONS

En acquérant Ingenico, Worldline a considérablement élargi son périmètre géographique. Son champ d'action dépasse désormais le marché de l'Union Européenne et s'exerce véritablement à l'échelle mondiale. Worldline bénéficie également d'un accès plus vaste au marché américain et d'une exposition accrue aux commerçants d'Amérique latine et d'Asie-Pacifique. Par ailleurs, l'acquisition d'Ingenico nous a permis d'accroître fortement notre participation dans la fabrication de terminaux.

Nous devons donc nous conformer aux réglementations de plusieurs juridictions dans des domaines tels que la protection des données, l'éthique, la lutte contre la corruption, les contrôles à l'exportation, la lutte contre le blanchiment d'argent et la lutte contre le financement du terrorisme. En outre, notre réputation s'expose à plus de risques en raison de la présence accrue d'Ingenico dans des pays moins respectueux des droits de l'Homme et du droit du travail. Compte tenu des activités d'Ingenico dans le secteur de l'assemblage de terminaux, il est essentiel d'accroître la traçabilité de la chaîne d'approvisionnement afin d'éviter l'utilisation de minerais de conflit et d'autres substances controversées.

NOUVEAU CODE D'ÉTHIQUE

L'éthique est l'un des piliers de notre modèle d'affaires. En 2020, nous avons publié un nouveau Code d'éthique qui explique clairement que les valeurs et la raison d'être de notre entreprise s'appuient sur une démarche éthique vis-à-vis de nos parties prenantes. Ainsi, nous nous efforçons d'être un partenaire de confiance, de respecter les droits de l'Homme et d'établir un lien de respect mutuel avec les collaborateurs. Nous traduisons ce nouveau Code d'éthique dans de nombreuses langues afin de le partager dans monde entier.

L'orientation du Code d'éthique a changé. Son principal axe est désormais l'employé, et son instauration a consolidé le poids de l'éthique et de la conformité sur quatre différents niveaux d'organisation.



L'élaboration du nouveau Code a également été l'occasion d'ajouter de nouvelles règles et de valoriser les principes existants, notamment en matière de droits de l'Homme et de respect des collaborateurs. Le Code d'éthique s'articule autour des quatre valeurs de Worldline que sont l'innovation, la coopération, l'excellence et la responsabilisation, ainsi qu'autour des quatre niveaux d'organisation.

Afin d'assurer une parfaite connaissance du nouveau Code d'éthique, nous avons mis en place un programme de formation obligatoire destiné à l'ensemble des collaborateurs.



"
Nous garantissons une culture de conformité dans tous les domaines d'activité de Worldline à travers une formation continue des collaborateurs et une sélection rigoureuse des partenaires commerciaux.
"

EMILIE MAURIN,
Directrice de la Conformité du Groupe

NOUVELLE ORGANISATION DE L'ÉQUIPE DE CONFORMITÉ

Pour répondre à l'importance croissante des problématiques liées à la conformité dans cette nouvelle entité Worldline, en 2020, nous avons renforcé notre équipe et notre structure organisationnelle afin d'assurer la conformité aussi bien au niveau local qu'à l'échelle du Groupe.

Avec des équipes de conformité dédiées déjà présentes dans les différentes lignes de services à l'échelle mondiale, cette nouvelle structure permet de renforcer la sensibilisation à la conformité durant la mise en place de nouveaux produits ou stratégies et favorise la constitution d'un réseau de conformité solide dans l'entreprise.

En 2020, Worldline a également lancé un plan d'action à l'échelle du Groupe pour développer des initiatives d'identification des risques et de prévention des violations découlant de nos activités, celles de nos fournisseurs ou celles d'autres partenaires.

DÉFIS

Notre priorité absolue est de continuer à bâtir un réseau de conformité à l'échelle mondiale. En raison de notre présence accrue sur le marché de la fabrication de terminaux, nous devons redoubler d'efforts en matière de contrôle à l'exportation et de risque pays. Nous prévoyons d'instaurer un nouveau système de suivi des changements réglementaires à travers le monde et de mettre à jour notre politique de protection des données. Durant le déploiement de notre nouveau Code d'éthique, nous mettrons au point une formation destinée spécifiquement à la direction et nous automatiserons le processus de sélection des partenaires commerciaux dans le monde entier.



📄 Pour plus d'informations, consulter le Document d'Enregistrement Universel 2020 Section D.4.

INCORPORER

NOS VALEURS DANS LA CHAÎNE

D'APPROVISIONNEMENT

L'engagement de Worldline en faveur de l'intégrité et de l'éthique dans le monde de l'entreprise ainsi que sa détermination à défendre les droits de l'Homme, les normes de travail, la protection de l'environnement et les valeurs partagées sont ancrés dans son écosystème. Nous cherchons à influencer le secteur, en particulier les fournisseurs et les partenaires, afin que notre chaîne d'approvisionnement applique les meilleures pratiques en matière de Responsabilité Sociétale d'Entreprise (RSE) et suive les normes éthiques les plus élevées.

En 2020, Worldline a affiné sa stratégie d'achats responsables en créant des processus et des outils destinés à intégrer les principes de RSE dans le processus d'approvisionnement. Cette stratégie repose sur trois principes : (i) assurer une diligence raisonnable en réalisant des évaluations des risques auprès des fournisseurs ; (ii) promouvoir des pratiques d'achats responsables ; et (iii) améliorer continuellement les performances RSE de nos fournisseurs.

Depuis l'acquisition d'Ingenico, Worldline accorde encore plus d'importance à la pratique d'achats responsables. Au regard des nombreuses activités d'Ingenico en matière de fabrication de terminaux, nous nous devons d'assurer la traçabilité sur l'ensemble de la chaîne d'approvisionnement pour empêcher l'utilisation de minerais de conflit ou d'autres substances controversées.

DILIGENCE RAISONNABLE DANS LA CHAÎNE D'APPROVISIONNEMENT

APPROVISIONNEMENT ET SÉLECTION

- Intégrer la durabilité comme critère de sélection des fournisseurs dans les appels d'offres (dans une proportion d'au moins 10 %)
- Stimuler les achats locaux pour promouvoir le développement local, limiter les déplacements et réduire les émissions d'éqCO₂
- Travailler avec des ateliers protégés qui emploient des personnes handicapées

ACCUEIL DES PARTENAIRES COMMERCIAUX

- Effectuer des contrôles financiers et extra-financiers ou de conformité auprès des fournisseurs
- Recueillir des informations sur les fournisseurs à l'aide du questionnaire d'intégration
- Cartographier le pays fournisseur et recenser les risques RSE inhérents au secteur
- Définir un niveau de risque et de contrôle du fournisseur

CONTRAT AVEC LES FOURNISSEURS

- Intégrer une clause RSE dans les conditions générales d'achat de Worldline obligeant ses fournisseurs à respecter sa charte d'intégrité pour les partenaires commerciaux, de même que ses autres clauses sur la sécurité, la protection des données, etc.
- Envoyer aux fournisseurs de matériel une lettre d'engagement à l'Initiative des minéraux responsables, comprenant des directives sur l'approvisionnement responsable en minerais

ÉVALUATION ET PERFORMANCE DES FOURNISSEURS

- Évaluer régulièrement la performance des principaux fournisseurs stratégiques
- Tirer parti de l'évaluation EcoVadis comme principal indicateur de la performance RSE
- Si nécessaire, déclencher un audit RSE sur le terrain
- Surveiller l'ensemble de nos opérations pour éviter les risques liés aux achats (sécurité, protection des données, continuité d'activité)

EN 2020,

54 % DE NOS DÉPENSES TOTALES
AUPRÈS DES FOURNISSEURS CLÉS ONT FAIT L'OBJET
D'UNE ÉVALUATION ECOVADIS.



"
L'élaboration de notre stratégie d'achats responsables nous a permis de mettre au point une approche de la gestion des risques et des performances fournisseurs entièrement personnalisée. La prise en compte des impacts éthiques, sociaux et environnementaux a fortement contribué à l'amélioration de notre performance globale.
"

LISE BESNÉ,

Procurement Sustainability, Risk & Compliancy leader

CONTRÔLE ACCRU DES FOURNISSEURS

Bien que la stratégie d'achats responsables de Worldline se concentre principalement sur les fournisseurs critiques et stratégiques, nous surveillons également de près les autres fournisseurs susceptibles de présenter des risques financiers et extra-financiers élevés. En 2020, nous avons créé une nouvelle catégorie regroupant les fournisseurs qui ne sont ni critiques ni stratégiques mais pour lesquels un suivi régulier est nécessaire.

DEVOIR DE VIGILANCE

Conformément à la loi française sur le devoir de vigilance des grandes entreprises, Worldline a mis en place une série d'actions qui serviront de fondements à notre plan de vigilance.

Le plan de vigilance de Worldline comprend des mesures permettant d'identifier les risques et de prévenir le non-respect des droits de l'Homme, ainsi que les violations en matière de santé, de sécurité et de protection de l'environnement. Il s'applique non seulement aux activités de Worldline mais aussi à celles de ses fournisseurs. Voici les principales mesures de notre plan de vigilance :

- Une cartographie des risques de nos fournisseurs et partenaires
- Une procédure d'évaluation pour les fournisseurs
- Des mesures pour atténuer ces risques
- La procédure et le système d'alerte de Worldline : ComplianceWorldline@worldline.com

AGIR

POUR NOS COMMUNAUTÉS

L'ambition de Worldline ne se limite pas à la création d'emplois, au développement de solutions et à la prestation de services. Bien que la pandémie nous ait empêchés de mener à bien les initiatives sociales initialement prévues au niveau local, nous avons continué de prendre part à plusieurs actions importantes. Nous avons également accru nos efforts sur certaines solutions commerciales, telles que les micro-dons à partir d'un terminal de paiement, ainsi que sur notre solution d'acceptation des dons en ligne pour les ONG.

DONS RÉGULIERS DES COLLABORATEURS

En France, le programme "Arrondi sur Salaire" permet aux collaborateurs d'Ingenico de faire chaque mois des micro-dons à partir de leur salaire net (arrondi ou fixe), dont Worldline double ensuite le montant, pour soutenir l'une des cinq associations suivantes : Le Rire Médecin, Institut Curie, Assistance Publique-Hôpitaux de Paris, À chacun son Everest ou The Sea Cleaners. Dans le cadre de cette initiative, aucune commission n'est appliquée sur les dons collectés : l'intégralité des dons est reversée aux associations et aucune donnée sensible n'est collectée ou traitée.

MICRO-DONS À PARTIR D'UN TERMINAL

Nous permettons aux consommateurs de faire des micro-dons à partir d'un terminal de paiement dans un nombre croissant de pays, dont la France, l'Espagne et le Royaume-Uni.

Alors que de plus en plus de consommateurs choisissent les marques en fonction de leur impact social et environnemental, les solutions de terminaux de Worldline offrent aux consommateurs la possibilité de faire un don lorsqu'ils achètent un produit ou un service auprès des marques participantes. Cette initiative a été rendue possible grâce à notre réseau de partenaires européens :



SOLUTION D'ACCEPTATION DES DONS EN LIGNE

Alors que les paiements en ligne deviennent progressivement la norme en matière de dons, Worldline sert de prestataire à plusieurs ONG pour donner aux gens la possibilité de faire un don directement sur leur site Web.

UN RIEN C'EST TOUT

En 2020, Worldline France a continué de parrainer l'association à but non lucratif "Un Rien c'est Tout" sur le plan technologique. Cette association soutient des projets dédiés à quatre causes majeures, qui correspondent parfaitement aux principaux objectifs sociétaux de Worldline : l'enfance, l'éducation, la santé et l'environnement. Le Groupe propose 40 000 transactions bancaires par mois sur le site OUI SNCF avec la solution *Worldline Sips*. Ces transactions ont donné lieu à près de 160 000 € de dons en 2020.



TÉLÉTHON

En France, Worldline est un partenaire fidèle du Téléthon depuis presque 20 ans. Toute l'année, le Groupe offre gratuitement sa passerelle de paiement sécurisé multicanal au Téléthon pour la collecte des dons effectués par carte bancaire en ligne ou sur un terminal mobile. Cette initiative de longue date repose en grande partie sur la mobilisation des collaborateurs : une quarantaine de bénévoles contribuent chaque année à sa réussite. Au total, 18 608 307 € ont été récoltés pour le Téléthon grâce aux solutions de Worldline.



RAILWAY CHILDREN

Au Royaume-Uni, les collaborateurs de Worldline se réunissent autour d'une activité phare de l'association caritative *Railway Children*, qui collecte des fonds pour aider les enfants sans-abri souvent réfugiés dans les gares. Ayant tissé des liens étroits avec le secteur ferroviaire, notamment à travers son activité de billetterie électronique, Worldline Royaume-Uni a eu le plaisir de participer au *Get on Track Challenge*, un événement durant lequel les collaborateurs doivent tenter de parcourir la distance du réseau ferroviaire britannique et irlandais en marchant, en courant ou à vélo. La distance parcourue est ensuite convertie en argent et reversée à l'association.



DIGITAL4YOUTH

En 2020, Worldline Belgique a levé des fonds pour *Digital4Youth*. Cette association s'engage à faire en sorte que tous les jeunes adultes aient accès aux technologies de l'information et de la communication en Belgique.



[Digital4Youth.be](https://www.digital4youth.be)

ENVIRONNEMENT



LES AVANCÉES EN CHIFFRES

8 626 T

**D'ÉQCO₂ COMPENSÉES
CORRESPONDANT AUX ÉMISSIONS
INDUITES PAR LES DATA CENTRES,
LES BUREAUX ET LES DÉPLACEMENTS
PROFESSIONNELS DE WORLDLINE**

UN LEADER ENVIRONNEMENTAL ENGAGÉ DANS LA LUTTE CONTRE LE CHANGEMENT CLIMATIQUE

La croissance rapide de l'économie numérique entraîne une forte augmentation des besoins énergétiques des data centres. Worldline s'engage à réduire son empreinte carbone et à investir dans l'innovation pour améliorer la performance environnementale de ses produits et de ses services.

Dans le cadre de notre engagement climatique, nous avons établi des objectifs scientifiques ambitieux afin de réduire nos émissions d'éqCO₂. Pour les réaliser, il nous faut renforcer l'éco-efficacité des data centres, des bureaux et des terminaux de paiement, et réduire les déplacements professionnels. Nous nous efforçons également de tirer parti des principes de l'éco-conception pour réduire l'impact environnemental de nos terminaux de paiement et favoriser l'économie circulaire. Adeptes du concept de valeur partagée, nous minimiserons les risques environnementaux, renforcerons la confiance de nos parties prenantes et respecterons les engagements inscrits dans la raison d'être de notre entreprise.

RISQUES

- Changement climatique
- Économie circulaire

OPPORTUNITÉS

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



PERMETTRE UNE CROISSANCE ÉCONOMIQUE DURABLE

- Grâce à l'utilisation d'infrastructures écoénergétiques, nous avons atteint une efficacité énergétique (PUE) de 1,65 dans nos data centres stratégiques, réalisant ainsi l'objectif de notre programme TRUST 2020.
- 91 % de la consommation totale d'électricité de Worldline provenait de sources d'énergie renouvelables.
- Nous avons repensé notre programme eLearning sur l'environnement et mis sur pied un ensemble d'initiatives locales et mondiales visant à encourager des comportements respectueux de l'environnement au bureau et en dehors, notamment dans le cadre de la Semaine européenne du développement durable et de la Semaine européenne de la mobilité.
- Nous avons effectué une analyse du cycle de vie des transactions de paiement électronique pour mesurer et trouver des moyens de réduire l'empreinte environnementale des transactions.

L'ANALYSE DU CYCLE DE VIE D'UNE TRANSACTION DE PAIEMENT

Pour réduire son empreinte carbone, Worldline s'efforce de bien comprendre l'impact environnemental des transactions de paiement et d'identifier les étapes du processus qui génèrent le plus d'émissions d'éqCO₂. C'est pourquoi nous avons lancé un nouveau projet d'analyse du cycle de vie des transactions de paiement électronique, une initiative importante pour la durabilité de Worldline d'un point de vue économique et stratégique.



NOUS METTONS ACTUELLEMENT EN PLACE UN CERTAIN NOMBRE DE MESURES D'ATTÉNUATION À COURT, MOYEN ET LONG TERMES :

Court terme : nous continuerons d'augmenter la durée de vie du matériel et de poursuivre la virtualisation des serveurs.

Moyen terme : en Belgique, nous avons lancé un projet de réduction rapide des émissions d'éqCO₂, qui commence déjà à porter ses fruits : la suppression du digipass pour authentifier les transactions.

Une autre mesure que nous avons prise est d'éliminer les reçus papier. L'impact environnemental de ces reçus est très élevé, en raison de la forte consommation d'eau et d'énergie nécessaire à leur production et des émissions d'éqCO₂ qu'elle génère. Dès que les réglementations nationales en faveur de la suppression des reçus papier seront en vigueur, nous entamerons notre transition vers des terminaux émetteurs de reçus électroniques dont l'empreinte carbone est bien moindre.

Par ailleurs, nous continuerons de promouvoir l'éco-conception du matériel, afin de réduire leur teneur en plastique, augmenter le recyclage et améliorer la maintenance de nos terminaux. Nous entendons également augmenter la durée d'utilisation du matériel que nous utilisons.

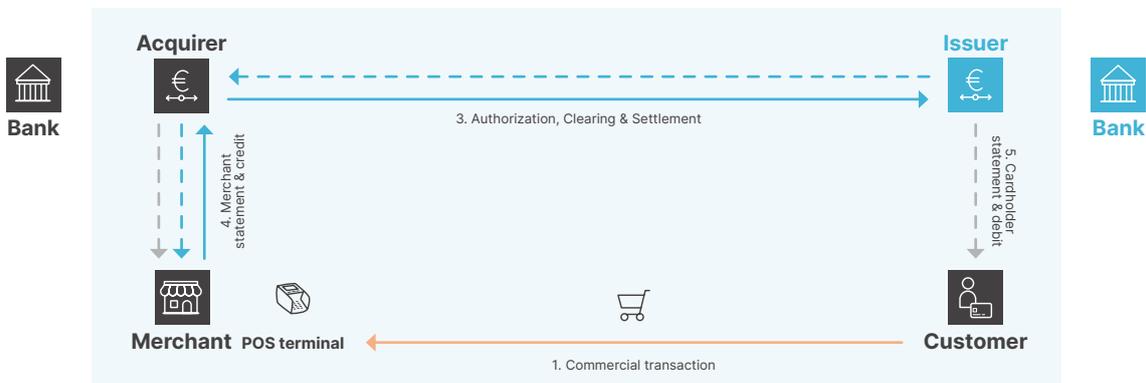
À long terme, nous prévoyons une diminution progressive de l'utilisation des cartes et donc une diminution de l'impact environnemental des terminaux de paiement.

"
Nos activités s'appuient sur une connaissance précise et scientifique de la répartition de notre empreinte carbone à chaque étape de la transaction de paiement.
"

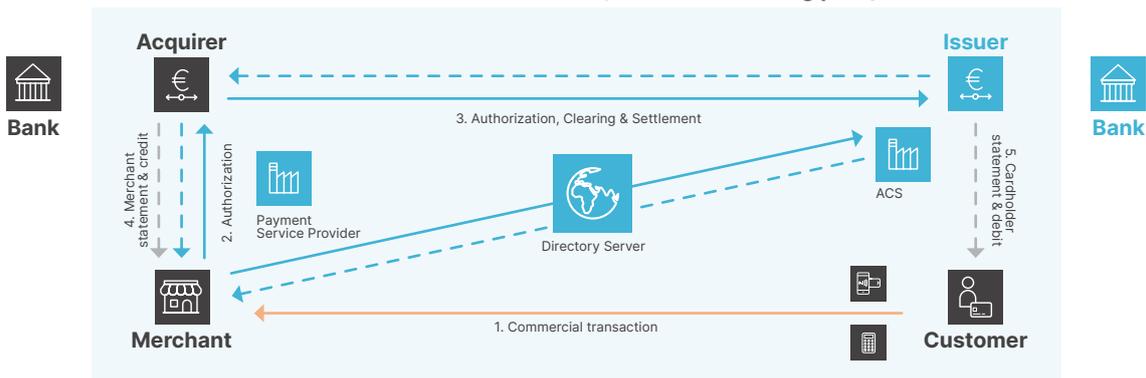
PIERRE DECROQC,
Directeur Environnement du Groupe

DEUX SCÉNARIOS :

1. Une transaction dans un magasin



2. Une transaction sur Internet (avec ou sans un digipass)



UN PIONNIER EN MATIÈRE D'INNOVATION DANS LE SECTEUR DU PAIEMENT

Worldline ouvre la voie à une nouvelle ère d'innovation des paiements et des transactions dans des domaines tels que le commerce omnicanal, l'intelligence artificielle et les monnaies numériques, conformément à son objectif de croissance économique durable.

“
Chez Worldline, l'innovation
n'est pas le monopole
d'une seule équipe. Elle a
lieu à tous les niveaux et
dans tous les domaines de
l'entreprise.
”

STÉPHAN BLACHIER,
Responsable de Worldline Labs

INNOVER LE SECTEUR DES PAIEMENTS POUR TRANSFORMER LE MONDE DU COMMERCE

La crise sanitaire a agi comme un accélérateur en termes d'innovation. Si Worldline avait déjà réalisé et proposé la plupart de ces innovations aux grandes entreprises, la pandémie a accéléré leur adoption par les petites et moyennes entreprises.

Les innovations omnicanales telles que *click-and-collect* et *pay-by-link* ont permis aux commerces de poursuivre leurs activités, une tendance qui transforme profondément l'expérience en magasin. Nous explorons par ailleurs les modalités de fusion des expériences d'achat physique et en ligne, en permettant par exemple aux clients de payer automatiquement lorsqu'ils quittent une boutique et en créant des magasins automatisés sans surveillance.

Avec le développement du commerce vocal et des nouveaux modes de paiement, les réseaux sociaux sont devenus un marché important pour les marques. D'ici peu, des assistants personnels intelligents se chargeront même d'acheter vos produits essentiels à votre place.

L'utilisation des données et l'intelligence artificielle alimentent cette révolution, de sorte que la sécurité, l'authentification et la prévention de la fraude sont plus importantes que jamais. L'intelligence artificielle, la confiance des utilisateurs et l'expérience client sont au cœur du programme d'innovation de Worldline, qui s'étend de la biométrie et de la réalité augmentée aux chatbots et à l'analyse des sentiments.



QUAND LA DURABILITÉ DEVIENT UNE PRIORITÉ POUR DES SOLUTIONS INNOVANTES

Le commerce vocal et les chatbots développés par Worldline favorisent l'intégration sociale en aidant les personnes malvoyantes à utiliser des terminaux de paiement et à effectuer leurs paiements en ligne. L'abandon progressif du papier, des cartes et des appareils en plastique au profit de paiements et de signatures numériques contribuera à réduire l'empreinte environnementale des transactions. Ainsi, nous collaborons avec ReceiptHero, le gagnant du *e-Payments Challenge 2020*, pour remplacer les reçus papier par des reçus numériques.



L'INNOVATION CHEZ WORLDLINE EN 2020

- Nous avons établi un réseau d'ambassadeurs au sein de l'organisation afin de promouvoir l'innovation, sensibiliser les collaborateurs, soutenir l'orientation de l'entreprise et faciliter la coopération.
- Nous avons mis en place un nouveau modèle de gouvernance de l'innovation, de la recherche et du développement, la Fédération R&D, afin de renforcer les synergies, car les communautés sont plus fortes lorsqu'elles travaillent de concert.
- La Communauté d'Experts : près de 290 experts mondiaux consacrent 10 % à 20 % de leur temps de travail aux sujets d'étude, à la preuve de concept/valeur, à la formation interne ou à des projets stratégiques. L'expertise des membres de la communauté est vaste : logiciels, technologie, compétences fonctionnelles et commerciales, gestion de projets innovants et autres. En associant des collaborateurs d'entités et de lieux géographiques variés, la Communauté d'Experts sert de creuset à des innovations de tous types.

PRÉSENTATIONS VIRTUELLES : BIENVENUE DANS LE STUDIO

En septembre 2020, nous avons organisé notre premier événement entièrement en ligne, le *e-Payments Challenge*, depuis notre studio de Bezons. Le succès de cet événement a mis en évidence l'importance de ce studio dans la réalisation de l'objectif de transformation numérique de Worldline.



ACHETEZ ET ÉCHANGEZ DES JETONS "DAVINCI GOLD" GRÂCE À LA BLOCKCHAIN DE WORLDLINE

Lancé en décembre 2020, ce projet est avant tout le fruit de la synergie entre la réflexion de l'équipe Worldline Labs sur l'utilisation de la *blockchain* et le travail des équipes de développement commercial des Services Financiers. Le cas d'usage des *stablecoins* a donné lieu à l'élaboration d'un nouveau modèle d'affaires. La solution DaVinci Gold a été créée en partenariat avec notre client Gold Global Currency Corp, un intermédiaire financier suisse spécialisé dans les métaux précieux. Le nouveau modèle d'affaire comprend un parcours utilisateur complet, tel que mis en œuvre pour le projet DaVinci en plus de notre plateforme DAM. La solution se compose d'une application mobile Android et d'un site Web qui permet l'inscription des utilisateurs, l'administration des services, ainsi que l'achat et le transfert de jetons DaVinci.



LA MARQUE WORLDLINE SANTEOS RENFORCE LES SERVICES DE SANTÉ

Santeos, la marque d'e-santé de Worldline, aborde des problématiques médicales telles que la continuité des parcours des patients, la e-prévention, la télémédecine, le partage d'imagerie médicale et la création de valeur à partir des données.

Parmi nos solutions, *WL Shared Imaging* permet par exemple de visualiser des images médicales, d'obtenir un second avis via de la télé-expertise ou de faire de la télé-interprétation. À l'avenir, des mécanismes de Data Intelligence pourraient permettre de proposer des services de "médecine augmentée" qui font appel au meilleur de l'humain et de l'intelligence artificielle. C'est dans cette optique que Worldline Labs a développé un cas d'usage de détection des pathologies thoraciques sur des images médicales.



RÉDUIRE EN PERMANENCE

NOTRE EMPREINTE

ENVIRONNEMENTALE

La responsabilité environnementale est au cœur de la culture et de la raison d'être de Worldline. La lutte contre le changement climatique et la promotion de l'économie circulaire ont continué à orienter les objectifs et les opérations de Worldline en 2020.

PASSER DE LA COMPENSATION À LA NEUTRALISATION DE NOS ÉMISSIONS D'ÉQCO₂

Pour gérer nos émissions de éqCO₂, nous suivons un ensemble de mesures destinées à (i) fixer et évaluer les objectifs ; (ii) limiter la consommation d'énergie et maximiser l'efficacité énergétique ; (iii) capturer les émissions par le stockage du éqCO₂ et (iv) compenser les émissions résiduelles grâce à des projets de compensation.

Dans le cadre de notre stratégie de réduction des émissions d'éqCO₂, nous continuons à mettre en œuvre les actions suivantes :

Dans nos data centres, Worldline continuera à réduire le PUE, augmenter la température ambiante, démanteler les équipements inutilisés et poursuivre la virtualisation des serveurs.

Dans nos bureaux, Worldline met en œuvre un programme d'amélioration de l'environnement.

De manière générale, nous étendrons nos contrats d'approvisionnement en énergie renouvelable en vue d'atteindre un taux de consommation d'énergie renouvelable de 100 % à l'échelle mondiale.

Nous prévoyons également de lancer une nouvelle initiative ambitieuse : la neutralisation (ou capture) des émissions d'éqCO₂ (capture du carbone). Nous entendons ainsi capturer les niveaux les plus élevés d'éqCO₂ équivalents à nos émissions. Nous identifions actuellement des partenaires potentiels pour la réalisation de ce projet.

A terme, dans les domaines où il nous sera impossible de réduire ou de neutraliser davantage nos émissions d'éqCO₂, nous nous efforcerons de compenser nos émissions par des crédits carbone (financement de projets de compensation carbone). En 2019, nous avons compensé nos émissions résiduelles de gaz à effet de serre par des crédits carbone de la manière suivante : 90 % dans un parc éolien en Inde et les 10 % restants dans un projet de préservation des forêts au Brésil. À long terme, nous souhaitons nous impliquer davantage dans la préservation des forêts pour parvenir à une approche plus équilibrée.

PROGRÈS RÉALISÉS EN 2020

Deux nouveaux sites sont passés aux énergies renouvelables. Depuis l'été 2020, nos bureaux espagnols (Barcelone et Madrid) utilisent des énergies renouvelables, ce qui élève le taux d'énergie renouvelable à 92 %.

Bureaux éco-efficaces. Nous avons appliqué nos rigoureuses pratiques environnementales à nos nouveaux équipements et bâtiments, et nous mettons en œuvre un plan d'éco-efficacité pour tous les bureaux de 200 employés ou plus.

Économie circulaire. Dans le domaine des terminaux, nos éco-conceptions réduisent l'empreinte environnementale de la fabrication de matériel, par exemple en augmentant le recyclage des matériaux, en minimisant l'utilisation de plastiques et en améliorant la durabilité. Grâce à l'éco-conception, nous avons réduit notre impact environnemental de 25 % au cours des trois dernières années.

Sensibilisation aux enjeux environnementaux. En 2020, Worldline a mis en place plusieurs initiatives pour sensibiliser ses collaborateurs aux enjeux environnementaux et les inciter à adopter des comportements éco-responsables visant à réduire l'impact environnemental de leurs sites.

L'édition 2020 de la Semaine européenne du développement durable (SEDD), à laquelle ont participé de nombreux collaborateurs, abordait plusieurs thèmes liés à la RSE, notamment les défis environnementaux tels que la consommation d'énergie. Plusieurs webinaires ont été organisés à l'échelle mondiale pour l'ensemble des collaborateurs. Cet événement, qui a eu lieu en septembre, a été combiné avec la semaine de la mobilité. En France, un webinaire national a été organisé conjointement avec EDF et DALKIA pour présenter le contrat d'énergie verte de Worldline ainsi que les dernières technologies des data centres. Le responsable des data centres du Groupe a également présenté les derniers

investissements réalisés dans ce domaine : le refroidissement naturel et les nouvelles technologies de refroidissement.

Durant l'édition 2020 de la **Semaine européenne de la mobilité**, qui s'est déroulée en septembre 2020, Worldline a présenté un ensemble d'initiatives locales organisées par des groupes de bénévoles dans chaque site et visant à proposer des solutions de mobilité alternatives et plus durables.

Formation en ligne sur l'environnement : en 2020, Worldline a repensé son offre de *eLearning* consacrée à l'environnement afin d'y intégrer un programme de développement durable à l'échelle mondiale, qui répond aux principaux défis du secteur en la matière.

LES DÉFIS ENVIRONNEMENTAUX

Les principaux défis d'ordre environnemental de Worldline proviennent de la forte augmentation de son empreinte carbone après l'acquisition d'Ingenico. En 2020, notre empreinte carbone avant acquisition était d'environ 29 161 t éqCO₂ (scopes 1, 2, 3A et terminaux), tandis que l'empreinte carbone cumulée du nouveau Groupe est désormais de 605 472 t éqCO₂. En 2020, seul le périmètre Worldline a été neutralisé, Ingenico ne faisant partie du Groupe que depuis deux mois.

Worldline s'efforce également de faire face à une série de défis liés à l'économie circulaire, tels que le recyclage de nos terminaux et la réduction du volume de minerais de conflit (par ex. 3TG : étain, tantale, tungstène et or) et de plastique dans la fabrication des terminaux.

Outre l'économie circulaire, nous sommes confrontés aux défis suivants :

- Fixer de nouveaux objectifs de réduction des émissions d'éqCO₂ pour les faire approuver par l'initiative Science Based Targets.

- Migrer vers un système de gestion environnementale commun, qui intègre les meilleures pratiques de Worldline et d'Ingenico.

Worldline et l'ex-Ingenico uniront leurs forces pour relever les défis suivants :

- Continuer à améliorer l'éco-efficacité des data centres stratégiques (Vendôme, Bruxelles, Seclin et Dassault).
- Lancer de nouveaux plans d'action pour limiter la consommation d'énergie :
 - Signer des accords d'achat d'électricité provenant d'énergies renouvelables lorsqu'aucun fournisseur n'est disponible, afin d'utiliser 100 % d'énergie renouvelable à l'échelle mondiale.
 - Réduire les déplacements et encourager les modes de déplacement faibles en carbone.
 - Collaborer étroitement avec les développeurs de logiciels pour appliquer les directives de conception de logiciels écologiques.

- Développer des terminaux de faible consommation.
- Supprimer les reçus papier.
- Augmenter la sensibilisation aux enjeux environnementaux et aux solutions Green IT.
- Pour accélérer nos progrès et maintenir notre statut de leader du secteur sur le plan environnemental, nous tâchons d'élaborer des objectifs encore plus ambitieux pour notre programme TRUST 2025, qui couvrira également les opérations de l'ex-Ingenico.

LES INDICATEURS CLÉS DU PROGRAMME TRUST 2020 ONT ÉTÉ ATTEINTS

Nous avons réalisé l'ensemble des objectifs environnementaux du programme TRUST 2020. Durant cette dernière année du programme, Worldline a compensé l'intégralité des émissions de carbone de ses data centres, bâtiments et déplacements professionnels, et du cycle de vie de ses terminaux de paiement, avant l'intégration d'Ingenico.

A-
CLASSEMENT CDP
PLATINE
NIVEAU OBTENU À LA SUITE
DE L'ÉVALUATION PAR ECOVADIS

15
BUREAUX DE + DE 500 COLLABORATEURS
ET DATA CENTRES CERTIFIÉS ISO 14001

1,65
EFFICACITÉ DE L'UTILISATION DE L'ÉNERGIE
DES DATA CENTRES STRATÉGIQUES
(PÉRIMÈTRE WORLDLINE)



PERFORMANCE

SUR NOS PRINCIPAUX KPI

Les tableaux ci-dessous présentent les indicateurs clés de performance (ICP) de Worldline en matière de Responsabilité Sociétale d'Entreprise en 2020, en reprenant nos quatre principaux enjeux. Tous les ICP sont présentés dans le Document d'Enregistrement Universel de Worldline pour 2020.

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

Éléments	Standards GRI	Indicateurs	2020	2019	2018	2017	2016	2015	Périmètre 2020	
									Par collaborateurs	Par revenu
Proximité avec le marché	WL1	Taux de disponibilité des services*	99,91 %	99,95 %	99,97 %	99,96 %	99,88 %	99,81 %	-	60 %
	GRI102-44	Résultats des enquêtes Tactiques mesurant la satisfaction des clients+	8,2	8,2	8,1	8,1	7,7	7,3	-	100 %
	GRI102-44	Taux net de recommandation*	49 %	47 %	41 %	40 %	29 %	1 %	-	100 %
Solutions innovantes	WL8	Nombre de sessions sur l'innovation assurées par Worldline pour ses clients*	51	14	15	9	10	17	-	100 %
	WL2	Nombre de membres WIN*	56	55	47	45	44	45	100 %	-
	WL2	Pourcentage de titulaires d'un doctorat et d'étudiants en doctorat dans le service R&D*	37 %	38 %	49 %	49 %	45 %	46 %	100 %	-
Plateformes sécurisées et entièrement disponibles	GRI418-1	Nombre total de plaintes reconnues valides*	0	0	0	0	0	0	100 %	-
	WL3	Nombre d'incidents de sécurité*	561	274	159	150	110	126	-	74 %

(*) Audité par un organisme tiers indépendant - Portée Worldline uniquement

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

Éléments	Standards GRI	Indicateurs	2020	2019	2018	2017	2016	2015	Périmètre 2020	
									Par collaborateurs	Par revenu
Attraction des talents & développement	GRI 404-1	Nombre moyen d'heures de formation suivies par les collaborateurs durant l'année*	18,11	21,44	26,32	28,13	25,14	18,99	100 %	-
	GRI 404-3	Pourcentage de collaborateurs ayant bénéficié régulièrement d'un entretien de performance et de développement de carrière au cours de l'année*	88,32 %	82,43 %	90,65 %	97,40 %	94,23 %	96,62 %	84 %	-
Engagement des collaborateurs	WL11	Taux de participation à l'enquête <i>Great Place to Work</i> ®*	73 %	71 %	75 %	77 %	79 %	84 %	100 %	-
	WL11 TC-SI-330a.2.	Trust Index de Worldline établi par l'Institut <i>Great Place to Work</i> ®*	65,0 %	60,0 %	59,0 %	58,0 %	57,0 %	50,0 %	100 %	-
	WL5	Plan d'actionnariat salarial*	Qualitatif	Qualitatif	Qualitatif	Qualitatif	Qualitatif	Qualitatif	-	-
	WL6	Taux de rotation du personnel*	9,84 %	10,73 %	9,40 %	8,21 %	8,42 %	9,35 %	100 %	-
Diversité culturelle	GRI 405-1	Pourcentage de femmes*	32,7 %	31,5 %	30,3 %	30,2 %	29 %	29 %	100 %	-
	WL9	Perception de la Diversité (<i>Great Place to Work</i> ®)*	81 %	87 %	84 %	82 %	81 %	79 %	100 %	-
	WL7	Pourcentage de femmes à des postes de direction chez Worldline*	32,7 %	24,1 %	18,5 %	14,7 %	21,0 %	17,7 %	100 %	-
Travail collaboratif	GRI 403-2	Taux d'absentéisme global*	3,02 %	3,48 %	2,70 %	2,78 %	2,50 %	2,73 %	70 %	-

(*) Audité par un organisme tiers indépendant - Portée Worldline uniquement

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

Eléments	Standards GRI	Indicateurs	2020	2019	2018	2017	2016	2015	Périmètre 2020	
									Par collaborateurs	Par revenu
Ethique et conformité	GRI 205-2	Pourcentage de cadres dirigeants formés au Code éthique - webinaires	-	82 %	-	77 %	-	68 %	100 %	-
	GRI 205-2	Pourcentage de collaborateurs formés au Code éthique - formation en ligne*	96 %	95 %	95 %	95 %	82 %	71 %	96 %	-
	GRI 419-1	Valeur monétaire des pénalités significatives pour non-respect des lois et des règlements*	0	0	0	0	0	0	100 %	-
Partenariats durables avec les fournisseurs	GRI 204-1	Proportion des dépenses consenties à des fournisseurs locaux*	79 %	79 %	86 %	86 %	88 %	84 %	-	100 %
	WL17	Pourcentage de fournisseurs stratégiques évalués par EcoVadis*	35 %	45 %	38 %	30 %	26 %	-	-	100 %
		Pourcentage des dépenses totales évaluées par EcoVadis*	54 %	56 %	50 %	49 %	47 %	-	-	100 %

(*) Audité par un organisme tiers indépendant - Portée Worldline uniquement

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

Eléments	Standards GRI	Indicateurs	2020	2019	2018	2017	2016	2015	Périmètre 2020	
									Par collaborateurs	Par revenu
Opérations éco-efficientes	GRI 302-1	Consommation d'énergie de l'organisation (Gj)*	301172	320571	301349	281972	265636	248258		100 %
	GRI 302-3	Intensité énergétique par million d'euros de chiffre d'affaires (GJ/ Million d'€)*	135	135	189	225	240	232		circa 100 %
	GRI 302-3	Intensité énergétique par collaborateur (GJ/collaborateur)*	24	27	30	37	42	41		circa 100 %
	GRI 305-4	Emissions totales d'éqCO ₂ *	8626	11461	10074	11253	11842	10330		99 %
	GRI-305-4	Émissions d'éqCO ₂ par million d'euros de chiffre d'affaires (tonnes éqCO ₂ /M €)*	3,9	4,9	6,8	9,0	11,1	9,7		circa 99 %
	GRI-305-4	Émissions d'éqCO ₂ par collaborateur (tonnes éqCO ₂ /collaborateur)*	0,7	1,0	1,1	1,5	2,0	1,7		circa 97 %
	WL10	Nombre de sites certifiés ISO14001	15	11	9	9	9	9		100,0 %

(*) Audité par un organisme tiers indépendant - Portée Worldline uniquement

WL1 Taux de disponibilité des services : Le taux de disponibilité du service ne concerne que la solution SIPS et surtout la Paypage 2.0 (client Sips Direct) basée sur la plateforme SIPS de Worldline. De même, Digital River, PaySquare, Equens, Ogone et Six Payment sont exclus du périmètre de reporting.

WL3 Nombre d'incidents de sécurité : Exclusion des incidents de sécurité de SPS.

WL 8 Nombre de sessions sur l'innovation assurées par Worldline pour ses clients : En 2019, les sessions d'innovation ont été menées par Global Markets auprès des clients d'Atos et de Worldline avec le soutien du réseau BTIC. Suite à la séparation avec Atos, Worldline n'a plus accès au réseau BTIC. En 2020, les sessions d'innovation organisées sont menées par Sales & Marketing auprès des clients de Worldline. Le changement de définition des sessions d'innovation entraîne une forte augmentation du nombre de sessions délivrées en 2020. Cela s'explique principalement par le fait qu'en 2019, seules les sessions tenues physiquement au BTIC étaient comptabilisées. En 2020, les sessions tenues sur le site du client et dans toutes les installations de Worldline dans le monde sont prises en compte. En raison de la Covid-19, les sessions d'innovation dispensées en ligne ont également été prises en compte.

GRI102-44 Résultats des enquêtes Tactiques mesurant la satisfaction : Le périmètre de reporting est basé sur les revenus éligibles, représentant chaque contrat pris en compte par l'enquête de satisfaction.

GRI 404-3 Pourcentage de collaborateurs ayant bénéficié régulièrement d'un entretien de performance et de développement de carrière au cours de l'année : WL Allemagne (à l'exception des anciens salariés SPS), eW Allemagne et WL Autriche sont exclus du périmètre de reporting.

GRI205-2 Pourcentage de collaborateurs formés au Code éthique - formation en ligne : L'Allemagne et l'Autriche sont exclues du périmètre de reporting car la formation en ligne n'a pas été déployée.

WL2 Taux de satisfaction globale des collaborateurs mesurée par le Trust Index de l'enquête Great Place to Work® : La méthodologie pour mesurer le Trust Index a changé en 2020. Nous avons choisi de présenter ici les résultats du Trust Index au regard de l'ancienne méthodologie afin de ne pas fausser la progression tout au long du programme TRUST2020. Au regard de la nouvelle méthodologie, les résultats sont les suivants : 64 % (2020), 63 % (2019), 59 % (2018), 58 % (2017), 57 % (2016).

GRI 403-2 Taux d'absentéisme : exclusion de WL Brésil, WL USA, WL République tchèque, eW Allemagne, WL Allemagne, WL Inde, WL Estonie, WL Lettonie, WL Lituanie, WL Luxembourg, WL Italie, SPS Royaume-Uni.

GRI 302-1 Consommation d'énergie de l'organisation (Gj) : Exclusion de l'Indonésie, de Taïwan, des États-Unis, du Brésil et de la Hongrie.

GRI 302-3 Intensité énergétique par million d'euros de chiffre d'affaires et Intensité énergétique par collaborateur (GJ/collaborateur) : Exclusion de l'Indonésie, de Taiwan, des États-Unis, du Brésil et de la Hongrie.

Émissions d'éqCO₂ par million d'euros de chiffre d'affaires et Émissions d'éqCO₂ par collaborateur : Pour la consommation d'énergie au sein de l'organisation de l'Indonésie, Taïwan, les États-Unis, le Brésil et la Hongrie ont été exclus. Pour la consommation d'énergie en dehors de l'organisation, les exclusions sont les suivantes : - Les déplacements en voiture : Exclusion de l'Indonésie, de Singapour, de Hong Kong, de Taïwan, de la Chine, des États-Unis, du Brésil, de la Hongrie et de la Slovaquie.- Voyages en train : Exclusion de Singapour, Hong Kong, Taïwan, Chine, Suède, États-Unis, Brésil, Hongrie, Slovaquie, Pologne et Estonie.- Voyages en taxi : Exclusion de la Pologne, de l'Estonie, de la Suède, des États-Unis, du Brésil, de la Hongrie, de Singapour, de Hong Kong, de Taïwan et de la Slovaquie. En Allemagne, les entités suivantes sont exclues du champ d'application : PaySquare, BDS POS et SPS.- Voyages aériens : Exclusion de l'Indonésie, de Singapour, de Hong Kong, de Taiwan, de la Pologne, de l'Estonie, de la Lituanie, des États-Unis, du Brésil, de la Hongrie et de la Slovaquie.

GRI 204-1 Proportion des dépenses consenties à des fournisseurs locaux : Exclusion de l'Estonie et l'Indonésie.

LETTRE DE CERTIFICATION

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

À la suite de la demande qui nous a été faite et en notre qualité de Commissaires aux Comptes de la société Worldline SA (ci-après « entité »), nous avons effectué un examen visant à nous permettre d'exprimer une assurance modérée sur une sélection d'informations sociales, sociétales et environnementales présentées aux pages 1 à 71¹ dans le rapport intégré (ci-après « les Données ») établi au titre de l'exercice clos le 31 décembre 2020.

RESPONSABILITÉ DE L'ENTITÉ

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

INDÉPENDANCE ET CONTRÔLE QUALITÉ

Notre indépendance est définie par les textes réglementaires, le Code de déontologie de la profession ainsi que les dispositions prévues à l'article L. 822-11-3 du Code de commerce. Par ailleurs, nous avons mis en place un système de contrôle qualité qui comprend des politiques et des procédures documentées visant à assurer le respect des règles déontologiques, des normes d'exercice professionnel et des textes légaux et réglementaires applicables.

RESPONSABILITÉ DES COMMISSAIRES AUX COMPTES

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

NATURE ET ÉTENDUE DES TRAVAUX

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

Nous avons mis en œuvre les diligences suivantes conduisant à obtenir une assurance modérée sur le fait que les Données sélectionnées par le Groupe et présentées aux pages 1 à 71 ne comportent pas d'anomalies significatives de nature à remettre en cause leur conformité, dans tous leurs aspects significatifs, aux Référentiels. Une assurance de niveau supérieur aurait nécessité des travaux de vérification plus étendus.

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

- Nous avons apprécié le caractère approprié des Référentiels au regard de leur pertinence, leur exhaustivité, leur fiabilité, leur neutralité et leur caractère compréhensible, en prenant en considération, le cas échéant, les bonnes pratiques du secteur ;
- Nous avons vérifié la mise en place d'un processus de collecte, de compilation, de traitement et de contrôle visant à l'exhaustivité et à la cohérence des Données ;
- Nous avons mené des entretiens auprès des personnes concernées de la Direction de la Responsabilité Environnementale et Sociétale Groupe afin d'analyser le déploiement et l'application des Référentiels ;
- Nous avons mis en œuvre des procédures analytiques sur les Données et vérifié, sur la base de sondages, les calculs ainsi que la consolidation des Données ;
- Nous avons testé les Données au niveau d'un échantillon d'entités représentatives que nous avons sélectionnées³ en fonction de leur activité, de leur contribution aux Données consolidées, de leur implantation et d'une analyse de risque. Nous avons mené des entretiens pour vérifier la correcte application des procédures et mis en œuvre des tests de détail approfondis sur la base d'échantillonnages, consistant à vérifier les calculs effectués et à rapprocher les données des pièces justificatives ;
- L'échantillon ainsi sélectionné couvre entre 21 % et l'ensemble des données sociales, sociétales et environnementales testées.

CONCLUSION

Sur la base de nos travaux, nous n'avons pas relevé d'anomalie significative de nature à remettre en cause le fait que les Données présentées aux pages 1 à 71 dans le rapport intégré 2020 du groupe Worldline, ont été établies, dans tous leurs aspects significatifs, conformément aux Référentiels.

Fait à Paris-La Défense le 08 juin 2021

L'un des commissaires aux comptes

Deloitte & Associés

Véronique Laurent,

Associée

1 **Informations qualitatives** : Favoriser le bien-être et le développement personnel ; L'analyse de cycle de vie d'une transaction de paiement.
Indicateurs quantitatifs : Nombre moyen d'heures de formation suivies par les collaborateurs durant l'année, Pourcentage de collaborateurs ayant bénéficié régulièrement d'un entretien de performance et de développement de carrière au cours de l'année, Trust Index de Worldline établi par l'Institut Great Place To Work®, Taux de rotation du personnel, Pourcentage de femmes, Pourcentage de femmes à des postes de direction chez Worldline, Taux de disponibilité des services, Résultats des enquêtes Tactiques mesurant la satisfaction des clients, Taux net de recommandation, Nombre de sessions sur l'innovation assurées par Worldline pour ses clients, Nombre d'incidents de sécurité, Pourcentage de collaborateurs formés au Code d'Éthique – formation en ligne, Valeur monétaire des pénalités significatives pour non-respect des lois et des règlements au-delà de 100 000 EUR, Proportion des dépenses consenties à des fournisseurs locaux, Pourcentage de fournisseurs stratégiques évalués par EcoVadis, Pourcentage des dépenses totales évaluées par EcoVadis, Consommation d'énergie de l'organisation (Gj), Intensité énergétique par million d'euros de chiffre d'affaires (GJ/Million d'€), Intensité énergétique par collaborateur (GJ/employé), Émissions totales de CO₂ (scope 1, 2 et 3A), Émissions de CO₂ (scope 1, 2 et 3A) par chiffre d'affaires (teqCO₂/M €), Émissions de CO₂ (scope 1, 2 et 3A) par collaborateur (teqCO₂/employé), Score de qualité - Disponibilité du service et temps de réponse contractuels, Part des incidents traités conformément aux politiques sécurité de Worldline, Part des évaluations de conformité relative à la protection des données effectuées sur l'ensemble des activités de traitement des données, Chiffre d'affaires réalisé à travers des solutions durables contribuant au progrès social et environnemental (en millions d'€), Nombre de citations dans des classements sur la marque employeur, Part des collaborateurs satisfaits par les formations dispensées par Worldline, Écart entre la part de femmes au sein de la population managériale et la part des femmes au sein de la population globale (fourchette de +/- 10%), Niveau obtenu suite à l'évaluation par EcoVadis, Part des fournisseurs évalués par EcoVadis avec un score inférieur à 40 qui sont encouragés par Worldline à avoir un plan d'action pour remédier difficultés identifiées, Taux de compensation des émissions de CO₂ induites par les data centers, les bureaux et les déplacements professionnels, Taux de compensation des émissions de CO₂ induites par les terminaux de paiement sur tout leur cycle de vie.

2 ISAE 3000 – Assurance engagements other than audits or reviews of historical financial information.

3 Worldline Allemagne, Worldline Inde et Worldline Belgique

INFORMATIONS AUX ACTIONNAIRES

INFORMATIONS SUR LE TITRE

Nombre de titres:	279 135 504 (au 31 décembre 2020)
Classification sectorielle	Technologie de l'information
Indice principal	CAC 40
Autres indices	SBF 120, CAC Industrials, CAC Sup. Services, CAC All Shares
Marché	Euronext Paris Segment A
Place de cotation	Euronext Paris (France)
Code	WLN (Euronext)
Code ISIN	FR0011981968
Éligibilité PEA/SRD	Oui/Oui

LES PRINCIPAUX CODES SONT

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

STRUCTURE DE L'ACTIONNARIAT

Au 31 décembre 2020	Nombre d'actions	% du capital	% des droits de vote
SIX Group AG	29 853 529	10,69 %	18,90 %
Bpifrance	12 266 935	4,39 %	3,88 %
Worldline SA	330 617	0,12 %	0,00 %
Conseil d'administration et mandataires sociaux	304 639	0,11 %	0,13 %
Employés	979 528	0,35 %	0,37 %
Flottant	235 400 256	84,33 %	76,71 %
Total	279 135 504	100,00 %	100,00 %

POLITIQUE DE DIVIDENDE

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

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

PERFORMANCE DE L'ACTION WORLDLINE

Le cours de l'action Worldline a terminé l'année à 79,10 €, soit avec une hausse de 25,26 %.

La capitalisation boursière de Worldline a atteint 22 080 millions € fin 2020.

NOS RAPPORTS SONT CONFORMES AUX NORMES LES PLUS ÉLEVÉES

Ce rapport a été préparé conformément aux normes GRI : option complète. Worldline est membre de la communauté de la Global Reporting Initiative et soutient la mission de la GRI de permettre aux décideurs du monde entier, à travers les normes de reporting de durabilité GRI et son réseau multipartite, d'agir pour une économie et un monde plus durables. Un index du contenu GRI est disponible sur le site Web de Worldline <https://worldline.com/en/home/about-us/our-commitment.html> (dans la section des rapports annuels) pour présenter clairement toutes les références GRI pour tous les contenus divulgués dans le rapports. Ce tableau correspond également aux objectifs de développement durable des Nations Unies. En tant que membre de la communauté du Pacte mondial des Nations Unies, Worldline publie également son rapport Communication On Progress sur une base annuelle.

Vous trouverez plus d'informations sur le tableau d'index de contenu qui établit une approche cohérente entre les initiatives de Worldline, notre contribution aux ODD et les normes GRI sur <https://worldline.com/en/home/about-us/our-commitment.html>.

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



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



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



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



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



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

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



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



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



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



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

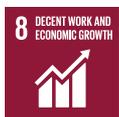


- Stratégie Climat
- Programme de réduction de notre empreinte carbone
- Engagements et politique environnementale



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

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



Complémentaires



LES RAPPORTS 2020 DE WORLDLINE

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



worldline.com/rapports2020

LES RAPPORTS 2020 DE WORLDLINE SONT PRÉPARÉS CONFORMÉMENT :

- **Aux principes d'inclusion, de matérialité, de réactivité et d'impact définis dans la norme internationalement reconnue AA1000 AP.**
- **À la directive européenne 2014/95/UE sur la déclaration de performance extrafinancière.** La conformité des données divulguées dans le Document d'Enregistrement Universel et les indicateurs TRUST 2020 sont audités et certifiés par un organisme tiers indépendant (veuillez vous référer au Rapport de l'un des commissaires aux comptes de Deloitte dans le Document d'Enregistrement Universel 2020 de Worldline, Section D.6.4 ou à la page 72 de ce rapport).
- **Ce rapport a été préparé conformément aux standards de la GRI : option de conformité étendue.** Worldline est membre de la communauté GRI et soutient sa mission qui consiste à donner aux décideurs du monde entier, grâce à ces standards de reporting en matière de développement durable et à son réseau multipartite, les moyens d'agir en faveur d'une économie et d'un monde plus durables.
- Un Index de contenu GRI est disponible sur le site web de Worldline worldline.com (dans la section des rapports annuels) afin de présenter clairement toutes les références GRI pour tous les contenus publiés dans nos rapports. Ce tableau fait également la correspondance avec
- En tant que membre de la communauté du Pacte mondial des Nations Unies, Worldline publie également un rapport annuel intitulé *Communication On Progress*.

📄 Pour plus d'information, consulter le Document d'Enregistrement Universel 2020 de Worldline, Sections D.1.3.4 et D.6.1

Remerciements

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

Crédit photo : Frederic Boyadjian, Getty Images et Istockphoto.

À PROPOS DE WORLDLINE

Worldline [Euronext : WLN] est le leader du marché européen dans le secteur des services de paiement et de transaction, et le 4ème acteur mondial des paiements. Grâce à sa présence mondiale et son engagement en faveur de l'innovation, Worldline est le partenaire technologique de choix des commerçants, des banques et des acquéreurs tiers, ainsi que des opérateurs de transports publics, des agences gouvernementales et des entreprises industrielles, tous secteurs confondus. Worldline peut compter sur le talent de ses 20 000 collaborateurs répartis dans plus de 50 pays pour offrir à ses clients, où qu'ils soient, des solutions durables, fiables et sécurisées sur l'ensemble de la chaîne de valeur des paiements, favorisant ainsi la croissance de leur entreprise.

Les offres de Worldline dans les domaines des Services aux Commerçants, Solutions et Services de Terminaux de paiement, Services Financiers et Mobilité et Services Web Transactionnels incluent les solutions en ligne et physiques d'acquisition commerciale nationale et paneuropéenne, les solutions de traitement des transactions de paiement hautement sécurisées, un large portefeuille de terminaux de paiement, ainsi que des services de billetterie électronique et des services numériques dans l'environnement industriel. Le chiffre d'affaires pro forma 2020 de Worldline s'élève à 4,8 milliards d'euros.

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

Pour plus d'informations
infoWL@worldline.com

