

WORLDLINE 



2025

Rapport de Durabilité

Pierre-Antoine Vacheron, Directeur Général de Worldline



@Julien Cresp

L'année écoulée a été une période d'exigence et de transformation pour Worldline, nous conduisant à renforcer nos fondamentaux. Nous abordons la durabilité à travers une lecture lucide et structurée de nos enjeux clés, pleinement intégrés à notre pilotage. Cette approche est au cœur de notre plan de transformation *North Star* 2030 et des ambitions renouvelées de notre plan RSE TRUST 2030. Elle constitue selon nous la manière la plus exigeante et la plus pertinente d'appréhender la gestion globale du Groupe.

L'analyse de double matérialité, que nous révisons chaque année, vient confirmer des constats déjà bien ancrés dans notre expérience de terrain : la résilience de nos plateformes, la satisfaction de nos clients et l'intégrité des paiements s'imposent comme des priorités absolues. Dans un secteur régulé comme le nôtre, notre responsabilité est claire : garantir des services fiables et sécurisés, tout en nous assurant de ne jamais être le vecteur d'usages malveillants.



Collectivement, nous avançons avec rigueur et engagement, dans la continuité de ce qui fait l'ADN de Worldline, pour assurer la durabilité de notre modèle et affirmer notre position d'acteur de référence, engagé et responsable.

Ces priorités se traduisent directement dans nos choix opérationnels et dans les actions significatives engagées en 2025. La convergence de nos plateformes constitue à cet égard un levier majeur de transformation. Mais elle ne vaut que si elle s'accompagne d'une exigence intacte en matière de fiabilité, condition essentielle de la confiance et de la satisfaction de nos clients. Cette discipline constitue un véritable facteur de différenciation, elle est au cœur de notre capacité à conjuguer performance et durabilité.

Avec *North Star* 2030, nous réaffirmons que la durabilité est au cœur de l'action, et aujourd'hui, nous sommes en ordre de marche. Ensemble, nous sommes prêts à avancer avec détermination, en assumant pleinement nos responsabilités et en construisant un modèle durable, robuste et créateur de valeur pour tous.

Agnès Park, Présidente et administratrice indépendante



En 2025, dans un environnement exigeant, nous avons maintenu le cap de notre transformation tout en préparant activement nos ambitions à horizon 2030. Notre objectif est clair : faire de Worldline le leader de la décarbonation et des économies d'énergie dans l'industrie des paiements, en agissant sur notre offre, nos infrastructures et notre chaîne de valeur.

L'année 2025 s'inscrit dans la continuité de la trajectoire de transformation de Worldline. Dans un environnement économique exigeant, le Groupe a su maintenir son cap tout en poursuivant activement la préparation de ses ambitions à horizon 2030.

Notre ambition est claire : devenir le leader de la décarbonation et des économies d'énergie dans l'industrie des paiements. Cette ambition s'inscrit pleinement dans les attentes du marché, mais relève également de notre responsabilité en tant qu'acteur clé de notre écosystème. Elle repose sur trois piliers structurants : le développement d'une offre durable à faible empreinte carbone, la transformation de nos infrastructures vers un modèle Green IT, et le renforcement de nos exigences vis-à-vis de nos fournisseurs afin de réduire l'empreinte environnementale de l'ensemble de notre chaîne de valeur.

Au-delà de son impact environnemental, cette stratégie est aussi un puissant moteur de création de valeur. Elle soutient notre croissance, stimule l'innovation, renforce le contrôle de nos opérations et génère des économies durables. Elle participe également à la résilience de notre modèle face aux évolutions réglementaires et aux attentes croissantes de nos parties prenantes.

Cette transformation ne saurait être possible sans un engagement fort en matière de ressources humaines. Dans un contexte marqué par des tensions économiques, nous avons poursuivi l'amélioration et l'harmonisation de nos processus RH afin de mieux répondre aux besoins de nos collaborateurs et d'accompagner l'évolution de nos métiers. Une nouvelle enquête interne viendra nourrir cette dynamique, afin d'adapter nos pratiques aux attentes exprimées et de renforcer l'engagement des équipes.

Enfin, cette année s'inscrit à la croisée de deux cycles : l'aboutissement du plan TRUST 2025 et le lancement de TRUST 2030, notre troisième plan stratégique RSE. Ce nouveau plan structure nos actions autour de six priorités, allant de l'excellence opérationnelle à la neutralité carbone, en passant par l'expérience client, l'éthique, le développement des collaborateurs, l'inclusion et les achats responsables. Le Conseil d'administration restera pleinement mobilisé pour accompagner cette trajectoire et veiller à sa mise en œuvre rigoureuse.

Sébastien Mandron, Directeur durabilité



Après une année 2024 consacrée à la structuration de notre reporting CSRD, 2025 a marqué une reprise forte de la dynamique de transformation RSE du Groupe. Cette année se distingue à la fois par l'aboutissement du second plan de transformation, TRUST 2025, et par le lancement du nouveau plan TRUST 2030, qui témoignent du degré de maturité de notre démarche RSE. Entièrement aligné avec notre analyse de matérialité revue selon les standards de la CSRD, ce troisième plan projeté à horizon 2030 nos ambitions en matière de durabilité.

Depuis son introduction en bourse en 2014, Worldline a fait des enjeux environnementaux un axe prioritaire de son développement. Fort de cet engagement de long terme et d'investissements constants dans l'innovation, le Groupe continue de jouer un rôle de premier plan dans ce domaine.



A l'approche des échéances de 2030 fixées par l'Accord de Paris, Worldline est pleinement engagé dans ses initiatives Green IT, telles que l'éco-design des solutions. À travers ces actions, Worldline souhaite accompagner activement ses clients dans la réduction de leur empreinte carbone, tout en poursuivant la transformation de nos propres activités. Cette convergence des trajectoires constitue le cœur de notre proposition de valeur durable.

Au-delà de la sécurisation du business model de Worldline, l'année 2025 a été une année d'avancées concrètes. Nos parties prenantes externes témoignent de cette mobilisation : l'amélioration de notre note CDP, désormais portée à A, ainsi que notre score EcoVadis de 84/100, associé au maintien du badge Platinum Top 1 %, confirment notre position parmi les leaders du secteur.

Sur le plan opérationnel, Worldline a publié son plan de transition climatique pour les scopes 1 et 2, précisant les leviers, les jalons et la gouvernance nécessaires pour réduire les émissions de nos opérations directes. Si nous sommes aujourd'hui en avance sur la décarbonation de nos scopes 1 et 2, avec une baisse des émissions de 54 % depuis 2021, nous avons engagé un travail structurant sur notre chaîne de valeur. Le programme de connaissance renforcée de nos fournisseurs permettra de définir dès 2026 une trajectoire de transition sur le scope 3, enjeu majeur des prochaines années. Parallèlement, nous avons renforcé notre organisation autour des sujets Green IT, afin de réduire l'empreinte environnementale de nos infrastructures. Cette expertise est de plus en plus attendue par nos clients, à la recherche d'offres toujours plus décarbonées. Il s'agit d'un facteur de différenciation clé pour Worldline dans l'industrie du paiement.

B

Rapport de durabilité et plan de vigilance

Ce document correspond à la section B « Rapport de durabilité et plan de vigilance » extraite du Document d'Enregistrement Universel (DEU) 2025 de Worldline; les autres sections sont disponibles dans le DEU 2025.

B.1 Informations générales (ESRS 2)

B.1.1 Base d'établissement de la déclaration

B.1.1.1 Base générale d'établissement de la déclaration relative à la durabilité (BP-1)

Périmètre

Ce chapitre constitue la Déclaration relative à la durabilité, dite « rapport de durabilité », établi conformément aux exigences de la Directive européenne 2022/2064 du 16 décembre 2022 *Corporate Sustainability Reporting Directive* (CSRD) entrée en vigueur le 1^{er} janvier 2024. Ce rapport a été préparé sur une base consolidée, et couvre le même périmètre que les états financiers consolidés du Groupe. Il inclut toutes les entités acquises avant la fin de l'année 2025, dans les 41 pays¹ où Worldline est implanté.

Il couvre l'exercice financier du 1^{er} janvier 2025 au 31 décembre 2025.

Le rapport inclut l'ensemble des informations environnementales, sociales et de gouvernance, politiques, plans d'action, cibles et indicateurs de performance permettant de répondre aux enjeux de durabilité matériels du Groupe, tels qu'ils ressortent de l'évaluation de double matérialité réalisée selon les règles de la CSRD.

Worldline n'a pas utilisé l'option d'omission d'une information spécifique correspondant à la propriété intellectuelle, au savoir-faire ou aux résultats de l'innovation.

Les données du rapport de durabilité incluent les informations relatives aux activités MeTS (Mobilité & e-Transactionnal Services). Les effectifs seront présentés différemment dans le rapport de durabilité (avec MeTS) par rapport au chapitre États financiers (MeTS présenté en actifs non courants destinés à la vente conformément à IFRS 5).

Processus de reporting

Les informations relatives à la durabilité ont été établies dans le cadre de l'application des exigences légales et réglementaires consécutives à la transposition de la directive européenne CSRD en droit français (décret n° 2023-1394 du 30 décembre 2023 pris en application de l'ordonnance n° 2023-1142 du 6 décembre 2023 relative à la publication et à la certification d'informations en matière de durabilité et aux obligations environnementales, sociales et de gouvernement d'entreprise des sociétés commerciales).

Le processus de reporting de Worldline est centralisé par l'équipe RSE et un réseau de contributeurs répartis dans tous les pays et entités. La plupart des informations non financières sont collectées et consolidées dans un outil dédié de collecte de données Environnementales, Sociales et de Gouvernance (ESG) déployé au niveau mondial. Certaines informations sont préalablement collectées dans des outils spécifiques, telles que les indicateurs relatifs aux ressources humaines. Quelques informations complémentaires sont recueillies lors de discussions individuelles avec les contributeurs.

Ce second rapport de durabilité a été préparé dans un contexte réglementaire en cours de stabilisation. Néanmoins, pour ce deuxième exercice d'application des textes de la CSRD, le Groupe s'est attaché à poursuivre ses efforts pour produire les informations de durabilité de manière exhaustive, tenant compte des enseignements de la première année d'application pour sa mise en œuvre, dans un processus d'amélioration continue. Les informations requises par les *Minimum Disclosure Requirements* sont présentées lorsque celles-ci sont disponibles et matérielles, le Groupe poursuivant ses travaux en la matière.

Avec la CSRD, Worldline poursuivra sa transformation en approfondissant le développement de pratiques durables, afin de conduire ses opérations conformément aux standards environnementaux et sociaux.

Chaîne de valeur couverte

Worldline a pris en compte les parties prenantes de sa chaîne de valeur en amont et en aval pour déterminer ses impacts, risques et opportunités matériels. Certaines politiques et plans d'action peuvent avoir une portée plus large que les opérations du Groupe et s'appliquer à des acteurs de la chaîne de valeur, comme la politique Achats responsables, les différents codes portant sur l'éthique des affaires, ou les objectifs de décarbonation dans la chaîne de valeur.

Seul le bilan carbone comprend des éléments quantitatifs concernant la chaîne de valeur. Ces derniers sont détaillés en section B.2.1.4. Empreinte carbone et performance (E1-6) du présent document.

¹ Allemagne, Argentine, Australie, Autriche, Belgique, Brésil, Canada, Chine, Danemark, Espagne, Estonie, États-Unis, Finlande, France, Grande-Bretagne, Grèce, Hong Kong, Hongrie, Inde, Indonésie, Italie, Japon, Lettonie, Lituanie, Luxembourg, Malaisie, Malte, Nouvelle-Zélande, Norvège, Pays-Bas, Pologne, Portugal, Philippines, République Tchèque, Roumanie, Russie, Singapour, Suède, Suisse, Taiwan, Turquie.

B.1.1.2 Publication d'informations relatives à des circonstances particulières (BP-2)

Horizons temporels

L'horizon de temps utilisé par Worldline est aligné avec les exigences de la CSRD.

- **À court terme : période de référence dans les états financiers ;**
- **À moyen terme : jusqu'à 5 ans ;**
- **À long terme : plus de 5 ans.**

Incertitudes et limitations

Le Groupe a procédé à des estimations et utilise certaines hypothèses susceptibles d'impacter les informations de durabilité présentées. Ces estimations et hypothèses portent essentiellement sur l'évaluation des montants afférents au bilan carbone et à la chaîne de valeur (Scope 3). Le Groupe travaille en particulier à l'amélioration de la méthodologie de calcul des émissions de gaz à effet de serre de scope 3 relatives aux achats, ainsi que de la qualité des données sous-jacentes, afin de limiter les incertitudes inhérentes aux hypothèses de calcul ainsi qu'à la disponibilité, à la qualité et au degré d'agrégation des données d'achats utilisées. Les détails de calcul du scope 3 sont disponibles dans la section B.2.1.4.3 Calculs des GES : sources, méthodologies et hypothèses.

Le Groupe suit et publie le délai de paiement moyen de ses fournisseurs (URD Note 18). Ce délai moyen est passé de 60 jours à 50 jours de fin 2024 à fin 2025. En revanche, la donnée sur le pourcentage des paiements alignés sur les conditions de paiement standard de l'entreprise (en nombre de jours) avec la répartition par catégorie de fournisseurs n'est pas encore complète, dans la mesure où les systèmes d'information ne permettent pas encore à ce stade d'obtenir une vision consolidée, complète et suffisamment fiable de cette donnée pour publication.

Worldline définit des plans d'action pour s'assurer que ces points de données seront améliorés dans un délai raisonnable. L'adaptation du processus de contrôle interne aux exigences des normes ESRS est en cours et se poursuivra dans les prochains cycles de reporting.

Changements méthodologiques

La méthodologie de calcul des émissions Scope 3 demeure inchangée dans ses fondements et assure ainsi la comparabilité des données dans le temps.

Les catégories calculées par approche *Spend* (3.1, 3.2, 3.5 et 3.8) ainsi que la catégorie 3.7 (Employee Commuting), calculée par approche déplacement, conservent leurs modalités de calcul respectives.

Des ajustements ciblés ont néanmoins été apportés afin d'améliorer la précision et la robustesse des résultats : les facteurs d'émission associés aux catégories d'achats ont été mis à jour pour intégrer les données les plus récentes disponibles, et des exclusions complémentaires par comptes comptables ont été introduites en stricte conformité avec le *GHG Protocol Corporate Value Chain (Scope 3) Standard*.

La catégorie 3.3 a quant à elle fait l'objet d'une révision méthodologique approfondie, alignant son périmètre et ses modalités de calcul sur une interprétation plus stricte des exigences du *GHG Protocol*.

Il y a eu un changement méthodologique entre 2024 et 2025 pour la « proportion de la rémunération variable liée à des objectifs et/ou impacts en matière de durabilité des membres du Comité exécutif (COMEX) ». Nous avons changé le format multiplicatif qui augmentait l'impact du CSR dans la rémunération variable, pour retrouver un modèle additif et harmoniser l'ensemble des bonus.

Le « ratio de la rémunération annuelle totale de la personne la mieux payée par rapport à la rémunération annuelle totale médiane des salariés » présents sur 12 mois intègre, cette année, au numérateur la rémunération annuelle du dirigeant, calculée sur sa durée de présence et extrapolée à 12 mois.

Divulgations découlant d'autres législations ou de référentiels de rapport de durabilité généralement acceptés

Le rapport de durabilité est construit en cohérence avec les standards GRI et, depuis 2020, les rapports de Worldline sont construits en cohérence avec le référentiel SASB « *Software & IT Services* ».

Les informations du chapitre B.4.1.4 Culture d'entreprise et politique de conduite des affaires, relèvent d'autres réglementations auxquelles Worldline est soumis :

- Conflit d'intérêts, conformément à la Loi française Sapin 2 ;
- Délit d'initié, conformément au Règlement (UE) n° 596/2014 sur les abus de marché (Règlement MAR) ;
- Blanchiment d'argent : recommandations du GAFI et Lignes directrices de Wolfsberg.

Incorporation d'informations au moyen de renvois

Information	Code	Section du Document d'Enregistrement Universel
Modèle d'entreprise et chaîne de valeur	SBM-1	A. Rapport Intégré
Gestion des risques et contrôles internes concernant les rapports sur le développement durable	GOV-5	D.2 Risques
Dépenses relatives aux salariés	ESRS S1-6 50(f)	C.4 État financier consolidé
Présentation des compétences, rôles et responsabilités des membres des organes de gouvernance	GOV-1	E. Gouvernance

B.1.2 Gouvernance

B.1.2.1 Le rôle des organes d'administration, de direction et de surveillance (GOV-1)

B.1.2.1.1 Composition, diversité et expertise des organes de gouvernance

Les informations en matière de composition, de diversité et d'expertise des organes de gouvernance sont détaillées dans le chapitre E. Gouvernance d'entreprise et capital du Document d'Enregistrement Universel, en particulier :

- Diversité du Comité exécutif : E.1.3.3 Politique de diversité au sein des instances dirigeantes, page 388 ;
- Composition et rôles du Conseil d'administration : E.1.4.1 Composition et travaux du Conseil d'administration, page 389 ;

- Compétences des administrateurs : E.1.4.4 Compétences des administrateurs, page 409.

Il est à noter que le Conseil d'administration de Worldline comprend deux administrateurs représentant les salariés.

Les compétences des membres des organes de gouvernance ont été jugées appropriées pour couvrir les enjeux ESG matériels du Groupe, 57 % des administrateurs affichant une compétence approfondie ou des connaissances en RSE, 59 % en ressources humaines, et 96 % en gouvernance.

Indicateurs de Performance : composition, diversité et expertise des organes de gouvernance	2024	2025
Nombre de femmes parmi les membres du Conseil d'administration*	5	5
Pourcentage de femmes parmi les membres du Conseil d'administration*	45,5 %	42 %
Pourcentage d'hommes parmi les membres du Conseil d'administration*	54,5 %	58 %
Pourcentage de femmes parmi les membres du Comité Exécutif	30 %	55,5 %
Pourcentage d'hommes parmi les membres du Comité Exécutif	70 %	44,5 %
Pourcentage de membres indépendants parmi les membres du Conseil d'administration*	64 %	67 %
Nombre de membres exécutifs au sein du Conseil d'administration	0	0
Nombre de membres non exécutifs au sein du Conseil d'administration	13	14
Nombre de membres exécutifs au sein du Comité Exécutif	1	1
Nombre de membres non exécutifs au sein du Comité Exécutif	9	8
Pourcentage d'administrateurs salariés au sein du Conseil d'administration	15,4 %	14,3 %

* Les administrateurs salariés ne sont pas pris en compte.

B.1.2.1.2 Rôles et responsabilités du Conseil d'administration

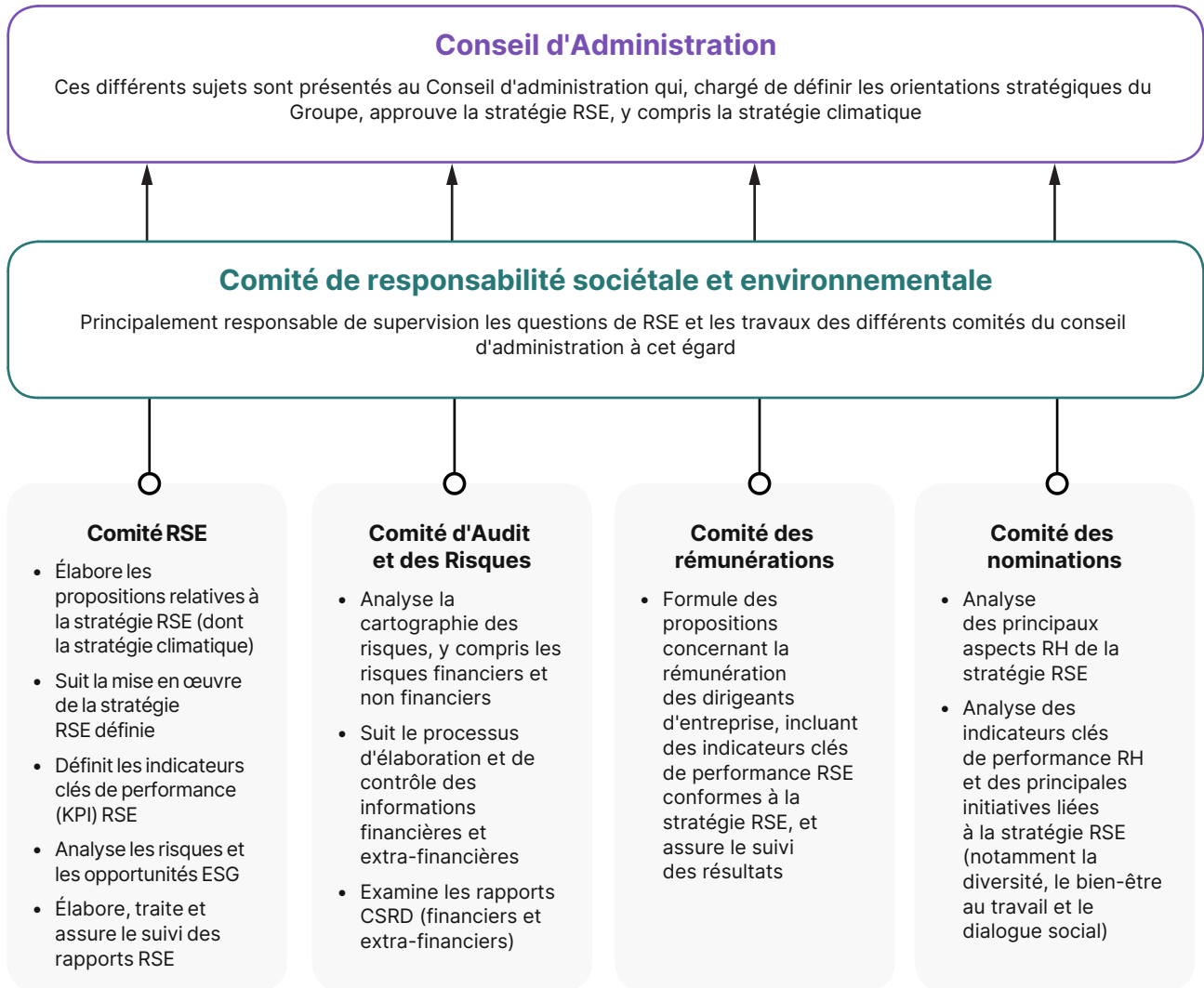
Les informations en matière de rôles et responsabilités du Conseil d'administration sont également détaillées en section E. Gouvernance d'entreprise et Capital du Document d'Enregistrement Universel.

Le Règlement Intérieur du Conseil précise le rôle du Conseil et de ses Comités, notamment en ce qui concerne les questions de responsabilité sociétale et environnementale.

Infographie 1 : Informations sur les questions de durabilité entre les organes d'administration, de direction et de surveillance.



Infographie 2 : Répartition des responsabilités et rôles des organes d'administration, de direction et de surveillance



Le **Conseil d'Administration** détermine les orientations que la Société doit suivre concernant ses activités et veille à leur mise en œuvre, conformément à son objet social et sa raison d'être. Il s'efforce de promouvoir la création de valeur à long terme par la Société en prenant en compte les aspects sociaux et environnementaux de ses activités. Le Conseil d'Administration définit les grandes orientations stratégiques pluriannuelles pour le développement durable, notamment en matière de climat, sur recommandation du Directeur Général et du Comité de Responsabilité Sociale et Environnementale. Il définit les grandes orientations stratégiques pluriannuelles pour le développement durable, notamment en matière de climat.

Le Conseil d'Administration est informé annuellement par la Direction Générale des résultats obtenus dans ce domaine. Il examine chaque année, si nécessaire, l'opportunité d'adapter le plan d'action ou de modifier les objectifs. En lien avec le comité de Responsabilité Sociale et Environnementale, le Conseil d'Administration revoit au moins une fois par semestre, en fonction de la stratégie qu'il a définie, les opportunités et les risques, tels que les risques financiers, juridiques, opérationnels, sociaux et environnementaux, ainsi que les mesures prises en conséquence.

Le Conseil d'Administration a été informé des Impacts, Risques et Opportunités (IRO) matériels identifiés dans le cadre du processus d'analyse de double matérialité.

Rôles des Comités du Conseil d'Administration

1. Comité de Responsabilité Sociétale et Environnementale

Dans les domaines relevant de sa compétence, le Comité de Responsabilité Sociétale et Environnementale a pour mission de préparer, assurer la mise en œuvre et le suivi des procédures afin de faciliter le travail du Conseil d'Administration visant à examiner :

- La stratégie du Groupe en matière de responsabilité sociétale et environnementale, y compris la stratégie climat, ainsi que l'examen de sa mise en œuvre ;
- Les impacts de la stratégie de responsabilité sociétale et environnementale du Groupe et le déploiement des initiatives associées ;
- La définition des indicateurs et des objectifs RSE et leur suivi incluant les programmes TRUST ;
- Les pratiques du Groupe en matière d'achats responsables ;
- Les engagements du Groupe en matière de responsabilité sociétale et environnementale au regard des enjeux propres à son activité et à ses objectifs, notamment en matière de bien-être au travail, de diversité et d'environnement ;
- L'appréciation des risques et des opportunités en matière de performance sociétale et environnementale, en coordination avec le Comité d'Audit et des Risques ;

- Les composantes en matière de responsabilité sociétale et environnementale à intégrer par le Comité des Rémunérations dans la structure de la rémunération variable des dirigeants, conformément à la stratégie de responsabilité sociétale de l'entreprise, l'examen du niveau de réalisation de ces critères et l'examen des principaux aspects par rapport à cette stratégie ;
- Les composantes de responsabilité sociétale et environnementale à intégrer par le Comité des Nominations dans le cadre de la politique de non-discrimination et de diversité au sein des instances dirigeantes ;
- Les politiques de responsabilité sociétale et environnementale en prenant en compte leur impact en termes de performance économique ;
- Le rapport de Durabilité. Le Comité donne un avis au Conseil sur ce rapport ;
- Le résumé des notations attribuées au Groupe par les agences de notation et dans les analyses extra financières.

Le Comité est chargé de coordonner les travaux sur les sujets RSE avec les autres comités dans leurs domaines respectifs, de sorte qu'il conserve une vue d'ensemble des travaux des comités à cet égard. À cette fin, il assiste le Conseil d'Administration dans son analyse des sujets susmentionnés.

La matrice de double matérialité et son processus, y compris les IRO associés, ont été présentés et confirmés par le Comité Responsabilité Sociale et Environnementale.

Le Comité de Responsabilité Sociétale et Environnementale se compose des membres suivants jusqu'au 31 décembre 2025 :

- Agnès Park (Présidente et administratrice indépendante) ;
- Giulia Fitzpatrick (Vice-Présidente) ;
- Sylvia Steinmann (administratrice indépendante) ;
- Stephan Van Hellemont (administrateur salariés).

2. Comité d'Audit et des Risques

Dans les domaines relevant de sa compétence, le **Comité d'Audit et des Risques** formule tout avis et recommandations du Conseil d'Administration, notamment sur les missions suivantes :

Concernant les informations financières et extra-financières :

- Assurer un examen comparatif pour les informations extra-financières, en particulier le processus d'élaboration et de contrôle en coordination avec le Comité de Responsabilité Sociale et Environnementale ;
- Rencontrer, chaque fois qu'il le juge nécessaire, la direction RSE ;
- Examiner le rapport de durabilité dans le cadre de la directive CSRD (financier et extra-financier) préparé avec le Comité de Responsabilité Sociale et Environnementale.
- Examiner la note des auditeurs soulignant les points essentiels, non seulement des résultats financiers, mais

aussi des options comptables adoptées, le rapport complémentaire prévu par la législation applicable et la note du directeur financier décrivant l'exposition aux risques, incluant notamment les risques sociaux et environnementaux ;

Concernant le contrôle interne et la gestion des risques pour les informations financières et extra-financières :

- Évaluer, avec les personnes responsables au niveau du Groupe, l'efficacité et la qualité des systèmes et procédures de contrôle interne et relatives à l'élaboration et au traitement de l'information comptable, financière et extra-financière du Groupe ;
- Examiner la cartographie des risques et les principaux risques, incluant notamment les risques cyber, sociaux et environnementaux. Les membres examinent aussi les plans d'action associés et leur progrès. Les risques liés à la responsabilité sociétale et environnementale sont examinés et suivis en coordination avec le Comité de Responsabilité Sociétale et Environnementale ;
- Contrôler l'efficacité de l'audit interne concernant les procédures relatives à l'élaboration et au traitement de l'information comptable financière et extra-financière.

La matrice de double matérialité et son processus, y compris les IRO associés, ont été présentés et confirmés par le Comité d'Audit et des Risques.

Le Comité d'Audit et des Risques se compose des membres suivants jusqu'au 31 décembre 2025 :

- Aldo Cardoso (Président et administrateur indépendant) ;
- Nazan Somer Özelgin (administratrice indépendante) ;
- Mette Kamsvåg (administratrice indépendante) ;
- Rodolfo Savitzky (administrateur indépendant) ;
- Sylvia Steinmann (administratrice indépendante) ;
- Daniel Schmucki.

3. Comité des Nominations

Dans les domaines relevant de sa compétence, le **Comité des Nominations** a notamment pour mission d'examiner les principaux composants, les initiatives et les indicateurs de performance liés aux ressources humaines dans le cadre de la stratégie de responsabilité sociétale et environnementale de la Société. En particulier, il doit s'assurer que la Direction Générale mette en œuvre une politique de non-discrimination et de diversité au sein des instances dirigeantes de la Société. Il s'appuie à cet effet sur les travaux du Comité de Responsabilité Sociétale et Environnementale.

Le Comité des Nominations se compose des membres suivants jusqu'au 31 décembre 2025 :

- Giulia Fitzpatrick (Présidente) ;
- Wilfried Verstraete (Vice-Président et administrateur indépendant) ;
- Agnès Park (administratrice indépendante) ;
- Thierry Sommelet (administrateur indépendant).

4. Comité des Rémunérations

Dans les domaines relevant de sa compétence, en coordination avec le Comité de Responsabilité Sociétale et Environnementale et en s'appuyant sur ses travaux à cet égard, le **Comité des Rémunérations** a notamment pour missions :

- de faire des recommandations sur l'inclusion de critères liés à la responsabilité sociétale et environnementale dans la structure de rémunération variable des mandataires sociaux en conformité avec la stratégie de responsabilité sociétale et environnementale de la Société ;
- d'examiner le niveau de réalisation de ces critères ;

- et de revoir les principaux aspects de la rémunération variable en relation avec la stratégie de responsabilité sociétale et environnementale.

Le Comité des Rémunérations se compose des membres suivants jusqu'au 31 décembre 2025 :

- Wilfried Verstraete (Président et administrateur indépendant) ;
- Giulia Fitzpatrick (Vice-Présidente) ;
- Marie-Christine Lebert (administratrice salariés) ;
- Agnès Park (administratrice indépendante) ;
- Thierry Sommelet (administrateur indépendant).

B.1.2.1.3 Autres rôles et responsabilités

Le Responsable de la Responsabilité Sociétale de l'Entreprise

Le Directeur de la Responsabilité Sociale de l'Entreprise (RSE) rend compte directement à la Directrice des Ressources Humaines. Il est responsable de la stratégie RSE de l'entreprise, du pilotage des initiatives de durabilité et de la promotion des valeurs RSE auprès des parties prenantes internes et externes.

Le Responsable RSE dirige un département composé d'une équipe de quatre employés dédiés à la RSE et de quatre employés dédiés à la certification ISO 14001. Ce département a la responsabilité de déployer les plans d'action de Worldline à l'échelle du Groupe, ainsi que de les communiquer en interne et en externe.

Le Responsable RSE dirige les actions de communication RSE internes et externes, contribuant ainsi à l'engagement des employés. Chaque département de l'entreprise a la responsabilité de mettre en œuvre la stratégie RSE et de soutenir les objectifs RSE (Objectifs TRUST 2025) et de construire les objectifs à horizon 2030.

Le Responsable RSE gère la mise en œuvre de la CSRD dans l'ensemble de l'entreprise en coordonnant les départements relatifs à la conformité, aux risques, aux éléments financiers et tous autres départements pertinents.

Le Comité Environnemental et Climatique

Le Responsable RSE assiste également aux réunions du Comité Environnemental et Climatique chaque trimestre.

Ce comité est présidé par le Responsable Global du Climat et le Responsable Environnement. Il comprend par ailleurs les personnes suivantes :

- le Directeur RSE ;
- le Responsable environnemental et ISO ;
- le Responsable climat ;
- le Directeur Immobilier du Groupe ;
- le Directeur Qualité Groupe ;
- le Responsable des *datacenters* ;
- le Responsable des achats responsables, risques et conformité ;
- le Responsable de la sécurité du groupe (Gouvernance, risques et contrôles).

La réunion du Comité Environnemental et Climatique suit l'exécution du plan, l'état de la certification ISO 14001 et les objectifs environnementaux TRUST 2025.

B.1.2.2 Informations transmises aux organes d'administration, de direction et de surveillance de l'entreprise et questions de durabilité traitées par ces organes (GOV-2)

Les organes de gouvernance, les échanges entre les différents organes et la manière dont ils prennent en compte les enjeux ESG sont décrits dans la section ci-dessus B.1.2.1.2 Conseil d'administration, rôles et responsabilités.

Le plan TRUST 2025 formalise les priorités stratégiques du Groupe en termes de RSE, fournissant un cadre pour la mise en œuvre des plans d'action et le suivi des progrès à travers des KPI. Tous les enjeux ESG du programme TRUST 2025 ont été abordés et suivis au cours de l'année par les instances de gouvernance.

La liste des IRO (Impact Risque Opportunité) matériels a été finalisée et a fait l'objet d'une présentation détaillée par le Responsable RSE et le directeur des risques (CRO - chief risk officer).

L'analyse des IRO a contribué à enrichir la réflexion stratégique du Conseil d'Administration et du Comité exécutif afin de préparer la prochaine feuille de route ESG TRUST 2030. Elle a permis également d'enrichir l'analyse des risques du Groupe, y compris dans le cadre des transactions majeures.

B.1.2.3 Intégration des résultats en matière de durabilité dans les systèmes d'incitation (GOV-3)

Worldline récompense ses employés, ainsi que des dirigeants de l'entreprise, pour leur performance exceptionnelle afin de soutenir le Groupe dans l'atteinte de sa stratégie à court et à long terme. Cette méthode permet à la Direction d'être alignée sur les valeurs et le modèle de l'entreprise.

Indicateurs cibles

Pour la rémunération à court terme : 10 % du montant objectif du bonus est lié à l'atteinte de 4 domaines RSE combinés :

- Plateformes disponibles ;
- Expérience client et innovation ;
- Engagement employé ;
- Changement climatique.

Pour la rémunération à long terme : Le plan actuel d'actions de performance présenté est celui accordé en 2025. Cependant, Worldline a proposé par le passé des plans d'actions de performance et des plans d'options sur actions en lien avec des critères ESG, toujours en vigueur pour certains.

15 % de l'obtention des actions de performance est soumis à l'atteinte d'indicateurs RSE combinés issus des objectifs du programme TRUST 2025, relatifs aux engagements du Groupe :

- 5 % relatifs à la réduction des émissions de CO₂ dans les scopes 1 et 2, dans le cadre de la Science-based target initiative (SBTi) ;
- 10 % relatifs à l'engagement des employés et à la diversité, mesurant l'amélioration de l'engagement des employés et l'augmentation du pourcentage de femmes dans les postes de Direction.

Ces critères sont fixés par le Conseil d'Administration, sur recommandation du Comité de Rémunération.

Indicateurs de Performance	2024	2025
Proportion de la rémunération variable liée à des objectifs et/ou impacts en matière de durabilité du DG	10 %	5,7 %*
Proportion de la rémunération variable liée à des objectifs et/ou impacts en matière de durabilité des membres du COMEX	25 %	17 %**

* Le Conseil d'administration du 25 février 2025, sur recommandation du Comité des Rémunérations, a décidé d'attribuer une rémunération exceptionnelle à Pierre-Antoine Vacheron afin de prendre en compte la perte des protections et avantages inhérents au statut de salarié dont il bénéficiait dans ses fonctions antérieures (notamment plans d'actions de performance et de retraite ainsi que son statut de salarié), tout en renforçant l'intéressement à la performance de l'action Worldline sur une durée de quatre ans, en ligne avec le plan stratégique 2026-2029 du Groupe, étant rappelé qu'aucune rémunération pluriannuelle en titres ne sera attribuée à Pierre-Antoine Vacheron en 2025.

** La variation s'explique par un changement méthodologique entre 2024 et 2025. Nous avons changé le format multiplicatif qui augmentait l'impact du CSR dans la rémunération variable, pour retrouver un modèle additif et harmoniser l'ensemble des bonus.

B.1.2.4 Déclaration sur la diligence raisonnable (GOV-4)

GOV-4 – Déclaration sur la diligence raisonnable	Paragraphes dans le Document d'Enregistrement Universel
(a) Intégrer la diligence raisonnable dans la gouvernance, la stratégie et le modèle économique	B.1.2 Gouvernance + B.1.3 Modèle économique et chaîne de valeur (SBM-1) + B.1.4 Stratégie (SBM-1)
(b) Collaborer avec les parties prenantes concernées à toutes les étapes de la diligence raisonnable	B.1.5 - Intérêts et points de vue des parties prenantes (SBM-2)
(c) Identifier et évaluer les incidences négatives	B.1.6 Analyse de double matérialité - Description du processus permettant d'identifier et évaluer les impacts, risques et opportunités matériels (IRO-1) + B.1.7 Impacts, risques et opportunités matériels et leur interaction avec la stratégie et le modèle d'affaires (SBM-3)
(d) Prendre des mesures pour remédier à ces incidences négatives	Plus de détails sur les actions dans les sections S1 + E1 + S4 + G1
(e) Suivre l'efficacité de ces efforts et communiquer	Plus de détails sur les KPIs

B.1.2.5 Gestion des risques et contrôles internes de l'information en matière de durabilité (GOV-5)

Les éléments en matière de gestion globale des risques et contrôles internes de l'information, qui comprennent les risques en matière de durabilité, sont détaillés dans le chapitre D. Cadre de Gestion des Risques de Worldline.

Gestion des risques Environnementaux, Sociaux et de Gouvernance (ESG)

Conformément à la Directive CSRD et à la Loi française sur le Devoir de Vigilance, Worldline met en œuvre sa méthodologie de gestion des risques pour garantir au sein de ses entités une approche harmonisée afin de gérer, mesurer et rendre compte des impacts, risques et opportunités (IRO) liés aux sujets ESG. L'évaluation de la matérialité d'impact sur les personnes et l'environnement est en partie conduite par l'exercice de Devoir de Vigilance et suit une méthodologie d'évaluation spécifique.

L'identification des IRO est déterminante pour qualifier les impacts sur Worldline et/ou les parties prenantes à court, moyen et long terme. Ces impacts incluent ceux liés aux propres opérations de Worldline et à sa chaîne de valeur, y compris au travers de ses produits et services ou de ses relations commerciales, en considérant à la fois des scénarios de projections pessimistes et optimistes.

Les évaluations des risques concernant les fournisseurs de Worldline ont été mises à jour pour prendre en compte les dernières exigences de la CSRD. En 2025, Worldline a réalisé l'évaluation d'un échantillon de 50 nouveaux partenaires, sélectionnés sur la base d'une évaluation du niveau des risques auxquels ils peuvent être exposés, en fonction du secteur d'activités et des pays où ils opèrent. L'attention est portée en priorité sur les nouveaux fournisseurs afin d'évaluer de manière exhaustive l'efficacité des processus mis à jour et de garantir que tous les risques sont suffisamment atténués. Ces processus sont détaillés dans la section B.1.3. Modèle économique et chaîne de valeur (SBM-1).

B.1.3 Modèle économique et chaîne de valeur (SBM-1)

Le chapitre A. Rapport Intégré détaille le modèle économique et la chaîne de valeur de Worldline selon le détail ci-dessous :

Sujet	Section du Document d'Enregistrement Universel
Activités clés	A.1 Worldline en bref, A.8 Modèle d'affaires de Worldline, A.6 L'industrie du paiement
Ressources	A.1 Worldline en bref, A.8 Modèle d'affaires de Worldline, A.12 Chiffres clés et profil des revenus
Effectifs salariés	A.8 Modèle d'affaires de Worldline
Canaux de distribution	A.4 Stratégie, technologie et atouts concurrentiels du Groupe, A.6 L'industrie du paiement
Segments de clientèle	A.6 L'industrie du paiement
Chaîne de valeur	A.4 Stratégie, technologie et atouts concurrentiels du Groupe

B.1.4 Stratégie (SBM-1)

La stratégie du Groupe est détaillée dans le Rapport Intégré, en sections A.4 Stratégie, technologie et atouts concurrentiels du Groupe, A.5 Responsabilité Sociétale de l'Entreprise, A.6 L'industrie du paiement et A.8 Modèle d'affaires de Worldline :

- Grands groupes de produits/services – en pages 23 à 24 et pages 31 à 37 ;
- grands marchés et groupes de clients cibles – en pages 17 à 18 ;
- nombre de salariés par zones géographiques – en page 48 ;
- évaluation des produits/services/ marchés au regard des objectifs – en pages 24 à 30.

Worldline opère en tant que leader européen dans le secteur des paiements et des services transactionnels. Avec une présence mondiale robuste et un fort engagement envers l'innovation, Worldline est un partenaire technologique privilégié pour une large gamme de clients, y compris des commerçants, des banques, des acquéreurs tiers, des opérateurs de transports publics, des agences gouvernementales et des entreprises industrielles dans plusieurs secteurs. Son personnel, composé de 18 106 employés dans plus de 41 pays, fournit des solutions durables, fiables et sécurisées tout au long de la chaîne de valeur des paiements, soutenant les objectifs de croissance de ses clients dans le monde entier.

Le portefeuille de services de Worldline englobe les Services aux Commerçants, et les Services Financiers, incluant à la fois l'acquisition commerciale nationale et transfrontalière pour les transactions en magasin et en ligne, le traitement des paiements hautement sécurisé, une gamme complète de terminaux de paiement, ainsi que des solutions de Billetterie Électronique et de Services Digitaux adaptées aux applications industrielles.

À mesure que Worldline étend sa présence mondiale, son engagement envers l'excellence, l'innovation et la durabilité le positionne comme un acteur de référence dans la transformation des paiements en Europe. En intégrant des technologies de pointe et des solutions de paiement avancées, physiques comme numériques, Worldline accompagne la croissance des commerçants et redéfinit les usages au service des entreprises et des consommateurs.

Intégration des enjeux ESG matériels dans la stratégie

Pour répondre aux enjeux sociaux et environnementaux actuels, ainsi qu'aux attentes de l'ensemble de ses parties prenantes, Worldline a intégré sa stratégie RSE au cœur de ses activités. Cette approche unifiée s'applique de manière cohérente, quels que soient les clients, les zones géographiques ou les produits.

Dans ce cadre, à partir de 2015, Worldline s'est engagé à lancer des plans de transformation RSE d'une durée de 5 ans, et validés par les instances de gouvernance. En 2020, le **programme TRUST 2025** a défini les priorités de Worldline face aux enjeux matériels de durabilité. Il guide l'ensemble des actions menées pour répondre de manière cohérente aux défis environnementaux et sociétaux. Les avancées déjà réalisées ont été reconnues par les clients, les investisseurs et les parties prenantes, ainsi que par les agences de notations ESG (voir page 28).

Afin de soutenir les ambitions et les objectifs du programme TRUST 2025, la rémunération à court et à long terme du Directeur général et des autres personnes éligibles inclut des critères de performance liés à TRUST 2025 depuis 2022.

Les objectifs TRUST 2025 ont été développés en interne, en alignement avec l'analyse de double matérialité et le modèle économique, à travers différents ateliers. Les résultats de ces sessions ont été présentés et validés au niveau du COMEX par les responsables de chaque objectif. L'analyse a fourni une base de référence en 2020 et des objectifs clairs, ambitieux mais réalistes pour chaque département, tenant compte de leur avis d'expert. La révision de la matrice de double matérialité a confirmé la pertinence de ses axes stratégiques. Les indicateurs clés de performance (KPI) choisis pour suivre l'évolution des objectifs fournissent donc un éclairage sur l'efficacité de chaque plan d'action sous-jacent.

L'intégralité des objectifs fixés par Worldline concernant les enjeux ESG sont définis par les programmes TRUST. Ces objectifs sont les suivants :

Le programme TRUST 2025

Sujet	Indicateurs	2021 (année 1)	2024 (année 4)	2025 (année 5)	Objectif 2025
Disponibilité et sécurité des plateformes	Score de qualité - Disponibilité du service et temps de réponse des contrats	99,9890 %	99,9870 %	99,9882 %	99,99 %
	Score de qualité - Disponibilité du service et temps de réponse des plateformes	99,877 %	99,9908 %	99,9849 %	99,99 %
	Pourcentage de demandes ayant reçu une réponse à temps et conformément à la politique de protection des données de Worldline	97,2 %	99,76 %	100 %	100 %
	Pourcentage des sites certifiés ISO 27001 dans le respect la politique de sécurité	51 %	87,3 %	98,08 %	100 %
Expérience client & innovation	Taux net de recommandation (<i>Net Promoter Score</i>)	46	30	30	52
	Revenu total « Offre durable » (en million d'euros)	2 109	2 551	2 467	2 307
Attraction & rétention des talents	Nombre moyen d'heures de formation par salarié et par an	17,09	25,29	25,24	32
	Taux de satisfaction globale des salariés mesurée par le TRUST Index de l'enquête Great Place to Work®	64 %	64 %	65 %	69-70 %
	Pourcentage d'augmentation depuis 2020 du nombre de salariés en situation de handicap supplémentaires dans les pays disposant d'une législation en vigueur (France, Allemagne, Italie, Pologne, Roumanie, Autriche)	6 %	18 %	24 %	20 %
	Pourcentage de femmes dans des postes de direction	23 %	26 %	28 %	35 %
Achats responsables	Pourcentage des fournisseurs évalués par EcoVadis avec un score inférieur à 45 qui sont encouragés par Worldline à avoir un plan d'action pour remédier aux difficultés identifiées	100 %	100 %	100 %	100 %
	Pourcentage des dépenses totales évaluées par EcoVadis parmi les dépenses fournisseurs stratégiques	86 %	95,3 %	95 %	90 %
	Pourcentage d'alertes éthiques remontées par les collaborateurs traitées dans les 2 mois, pour lesquelles ont été définies des plans d'action	87 %	97 %	98 %	100 %
Changement climatique	Réduction des émissions d'éqCO ₂ (scopes 1 et 2) ¹	-49 %	-45 %	-54 %	-25 %
	Pourcentage des émissions d'éqCO ₂ compensées pour les scopes 1, 2, 3.6	100 %	100 %	100 %	100 %

Fort des bons résultats du programme TRUST 2025, Worldline a poursuivi et accéléré ses avancées en matière de RSE sur l'exercice, en élargissant son champ d'action à de nouveaux enjeux liés à l'évolution du marché et à sa stratégie de croissance. L'ambition est renforcée, la gouvernance consolidée, et l'engagement élargi à l'ensemble des parties prenantes. Ainsi, en appliquant les meilleures pratiques ESG, Worldline entend maintenir son leadership sectoriel et générer un impact positif sur son écosystème, la société et la planète.

Le programme TRUST 2025 arrivant à son terme, le Groupe a défini au cours de cette année de nouveaux objectifs RSE à horizon 2030, qui seront suivis dans le cadre du nouveau programme TRUST 2030.

Ce programme couvre les différents risques identifiés dans la nouvelle matrice de double matérialité et couvre les 7 principaux domaines :

- Satisfaction client et qualité ;

- Intégrité des paiements ;
- Attraction & Rétention, Formation & Développement des compétences ;
- Inclusion & Diversité ;
- Sécurité de l'information ;
- Relation avec les fournisseurs ;
- Atténuation du changement climatique.

Les KPI du programme TRUST 2030 ont été sélectionnés afin de garantir une parfaite cohérence avec la nouvelle matrice de double matérialité. Les KPI TRUST 2030 sont donc composés de KPI historiques TRUST 2025 et de nouveaux KPI, permettant de prendre en compte les nouvelles problématiques.

¹ Ce pourcentage correspond à la réduction des émissions d'éqCO₂ par rapport à la situation de référence de 2019 (calculé sans TSS).

Le programme TRUST 2030

En 2025, Worldline a défini son nouveau programme TRUST 2030 assorti de nouveaux objectifs ESG à 5 ans.

Sujet	Indicateurs	Objectif 2030
Satisfaction client et qualité	Score de qualité – disponibilité et réactivité des services contractuels	99,99 %
	Score de recommandation client (NPS)	37,5
Intégrité des paiements	Pourcentage d'employés occupant des postes sensibles ayant suivi la formation annuelle et à jour sur l'intégrité des paiements	100 %
Attraction & Rétention, Formation & Développement des compétences	Heures de formation par employé	32h
	Score d'engagement des employés	70 %
Inclusion & Diversité	Pourcentage de femmes occupant des postes de direction (niveau 15 et plus)	33 %
Sécurité de l'information	Pourcentage de réponses aux incidents de sécurité majeurs, conformes à la politique de sécurité de Worldline	100 %
Relation avec les fournisseurs	Pourcentage de l'ensemble des dépenses évalué par un évaluateur tiers indépendant et extra-financier	80 %
Atténuation du changement climatique	Réduction des émissions de CO ₂ (scopes 1 et 2) comparé à 2022	-42 %

B.1.5 Intérêts et points de vue des parties prenantes (SBM-2)

Le tableau suivant présente les principales parties prenantes du Groupe, leurs attentes clés et les canaux par lesquels elles les expriment. Cette écoute active des parties prenantes permet d'ajuster la stratégie du Groupe à leurs attentes, tout en garantissant la création de valeur partagée.

Les intérêts et les points de vue des parties prenantes communiqués aux organes de gouvernance sont également décrits à la section B.1.2.1.2 Conseil d'administration, rôles et responsabilités.

Parties prenantes	Attentes	Plus-value	Modes de dialogue
Clients Worldline fait partie d'un environnement en évolution rapide avec un pourcentage significatif de ses revenus généré par des clients significatifs.	Innovation, disponibilité des plateformes, sécurité, protection des données.	Enquêtes de satisfaction, ateliers d'innovation et solutions, respect des normes éthiques les plus strictes (RGPD...).	Roadshows, événements client, enquêtes client, réunion innovante, présentation CSR.
Employés Worldline s'appuie sur le talent de ses collaborateurs pour garantir des solutions continuellement innovantes.	Rémunération et avantages pertinents et équitables, conditions et organisation du travail, dialogue social, gestion des talents et expertise, diversité.	Opportunités d'apprentissage et de développement professionnel, traitement équitable et juste pour tous, lieu de travail sûr et respectueux, travail qui a du sens dans le cadre de la stratégie de Worldline.	Consultation des comités d'entreprise, appels réguliers à l'échelle de l'entreprise, réunions locales et sessions d'écoute, formation en ligne et ligne d'alerte.
Fournisseurs et partenaires Worldline utilise le savoir-faire de plusieurs partenaires qui fournissent du matériel informatique, des logiciels et des services (fournisseurs) et qui travaillent sur des projets (start-ups).	Relations durables, coûts, responsabilité, approvisionnement.	Pratiques commerciales équitables grâce à une charte pour les partenaires, promotion de la responsabilité sociétale des entreprises (RSE) par le biais de la notation EcoVadis.	Questionnaires EcoVadis, session annuelle des fournisseurs, roadshows.
Organismes publics Worldline se conforme aux lois, règles et réglementations internationales et locales.	Conformité, réputation, confidentialité des données, promotion du secteur des e-paiements.	Confiance et croissance du marché, respect des droits de l'homme et de l'environnement, consolidation des normes éthiques.	Audits récurrents, communication avec les régulateurs.
Communautés Worldline s'engage à développer ses activités.	Impact économique et social positif, protection de l'environnement, droit de l'homme, l'anti-corruption.	Contribution aux normes éthiques et environnementales les plus élevées, aux associations locales, à l'emploi local.	En fonction de la demande et la veille légale/réglementaire.
Investisseurs et analystes Worldline s'assure la confiance des investisseurs pour continuer à se développer.	Rentabilité, transparence, gestion des risques, gouvernance.	Rapports détaillés, présentations aux investisseurs, journée analystes.	Tournée d'information à l'intention des investisseurs, séances individuelles, journée de l'investisseur.

La colonne « Attentes » exprime :

- les enjeux affectant en particulier la partie prenante concernée (Impact);
- et / ou les incidences financières pour le groupe concernant cette partie prenante (Risques ou Opportunités).

B.1.6 Analyse de double matérialité - Description du processus permettant d'identifier et évaluer les impacts, risques et opportunités matériels (IRO-1)

En anticipation de la mise en œuvre de la Directive CSRD, Worldline a mené depuis 2023 une analyse de double matérialité, avec l'appui d'un cabinet spécialisé, afin d'identifier ses enjeux de durabilité clés et de définir le périmètre de son reporting.

- Une première évaluation, réalisée en 2023 à partir de sources externes, a par ailleurs permis d'identifier l'exposition aux risques climatiques physiques ;
- Cette évaluation a été enrichie en 2024 grâce à l'expertise interne et à des données complémentaires ;
- En 2025, une évaluation a été menée au sein des entités locales afin d'enrichir les données à partir des informations collectées sur le terrain.

Ce processus, aligné sur le Cadre de Gestion des Risques du Groupe, est piloté par l'équipe risques. Il s'est déroulé comme suit :

Phase 1 : Identification des Impacts, Risques et Opportunités (IRO)

La première étape a consisté à identifier les enjeux de durabilité pertinents pour Worldline, à évaluer les impacts, risques et opportunités (IRO) associés, et à écarter les sujets non pertinents. Cette analyse s'est appuyée sur des scénarios liés à la durabilité, pessimistes et optimistes.

Des ateliers ont été menés avec des experts internes issus de la RSE, des Finances, des RH, de la Conformité, des Achats et des Risques. Une liste complète des IRO a été établie à partir des enjeux définis par la CSRD (voir tableau AR.16), aboutissant à l'identification de 91 IRO. Ces IRO ont été cartographiés à travers la chaîne de valeur (amont, opérations internes) et évalués à court, moyen et long terme.

Pour identifier les risques climatiques physiques et de transition, une analyse approfondie des activités et de la chaîne de valeur a permis d'identifier les impacts potentiels d'événements climatiques et de changements réglementaires. Cette évaluation s'est appuyée sur la collecte de données détaillées, et sur des outils tels l'analyse de scénarios et l'implication des parties prenantes. Elle fait l'objet d'une actualisation pour garantir son adaptabilité aux évolutions du climat.

L'analyse au niveau local a révélé des différences de matérialité d'impact en fonction des zones géographiques, des types de clients ou d'activités.

Phase 2 : Évaluation des IRO

Le processus d'évaluation a mobilisé 190 experts Groupe et locaux couvrant l'ensemble des métiers du Groupe (responsables de sécurité et de *datacenters*, professionnels des RH, opérationnels des lignes de métier, experts environnementaux...). Un échantillonnage combinant des critères financiers (contribution au revenu, à la marge et aux actifs du bilan), de taille (en base du nombre d'employés) ainsi que des problématiques propres à chaque géographie a permis de sélectionner 23 entités et 34 sites, qui ont évalué 51 scénarios de risques couvrant les enjeux environnementaux, sociaux et de gouvernance.

Cette approche a été complétée d'une évaluation plus spécifiquement focalisée sur le Devoir de Vigilance. En se basant sur un échantillonnage de même nature, elle a couvert 19 scénarios de risques sur 20 entités et 15 sites.

L'analyse des évaluations obtenues s'est fondée sur les échelles de cartographie des risques existantes pour déterminer la matérialité financière, selon son ampleur (par exemple, continuité de service, réputation, impact sur le client, conformité, etc.) et sa probabilité, notées de 1 à 5, ainsi que la matérialité d'impact.

La matérialité d'impact a été évaluée selon deux approches, gravité et probabilité d'occurrence :

1. La gravité des impacts sur les personnes (employés, utilisateurs finaux, communautés locales) et sur l'environnement, à l'aide d'une échelle d'impact dédiée basée sur les droits de l'homme, la santé et sécurité, les enjeux environnementaux et les impacts sur les parties prenantes.
2. La gravité des impacts sur d'autres groupes de parties prenantes (fournisseurs, clients, autorités publiques) a été évaluée à l'aide d'une échelle d'impact dédiée basée sur la disponibilité, les clients, la réputation, la conformité et les aspects financiers.
3. La gravité, mesurée par l'ampleur, l'étendue et le caractère irréversible de l'impact ont été évaluées pour les catégoriser.
4. Dans le cas d'impacts potentiels, leur probabilité d'occurrence a été évaluée.

Cette approche s'est appuyée sur les scénarios du cadre SSP (*Shared Socio-economic Pathways*), en intégrant à la fois les projections les plus optimistes et les plus pessimistes pour garantir une évaluation robuste et équilibrée des impacts potentiels futurs.

Pour chaque IRO, un score a été calculé en multipliant les scores d'impact et de probabilité, sur une échelle de 1 à 25. Les résultats ont ensuite été regroupés par enjeu de durabilité, en lien avec les thématiques de la CSRD, afin d'alimenter la matrice de double matérialité.

Phase 3 : Détermination du Seuil de Matérialité

Le seuil de matérialité a été défini conformément au Cadre de Gestion des Risques du Groupe, qui segmente la matrice de matérialité en trois zones :

- Les IRO hautement matériels (score supérieur à 12) ;
- Les IRO matériels (score entre 5 et 12) ;
- Les IRO non matériels (score inférieur à 5).

En appliquant ces critères, 51 IRO ont été identifiés comme matériels et 40 non matériels. Ils ont été positionnés dans une matrice de double matérialité, indiquant les scores de matérialité financière et d'impact par enjeu de durabilité, chaque enjeu pouvant recouvrir un ou plusieurs scénarios.

B.1.7 Impacts, risques et opportunités matériels et leur interaction avec la stratégie et le modèle d'affaires (SBM-3)

Le modèle d'affaires de Worldline présente des impacts, risques et opportunités tels qu'ils ressortent de l'analyse de double matérialité approfondie révisée chaque année depuis 2023. Ils sont regroupés par enjeux auxquels ils se rapportent. Leur prise en compte est intégrée dans la stratégie du Groupe, notamment à travers les programmes TRUST 2025, auquel succède désormais TRUST 2030.

Ces enjeux sont synthétisés ci-dessous :

- sous la forme d'une matrice de double matérialité ;
- et sous la forme d'une liste d'enjeux matériels/non matériels issus de la liste des enjeux AR16 de la norme ESRS 1 ou spécifiques à Worldline.

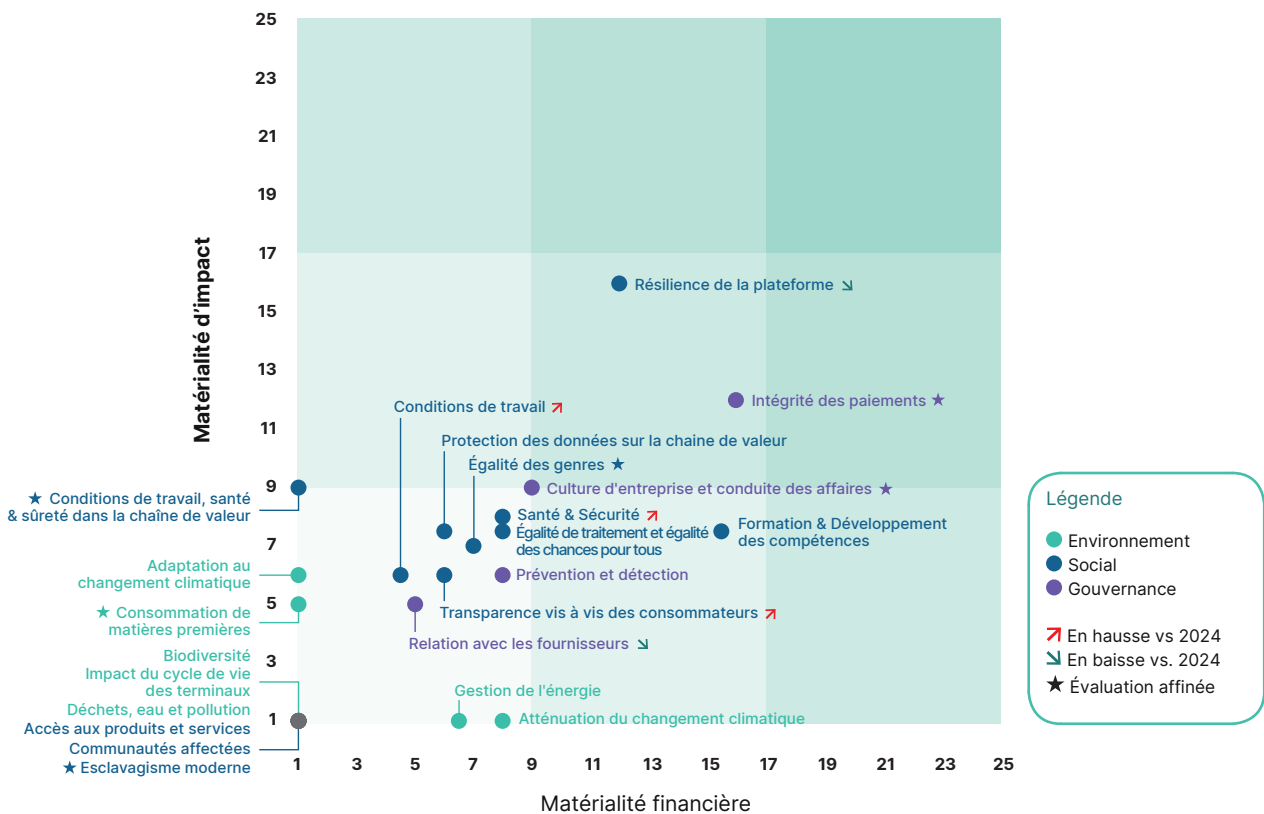
Une description plus détaillée des impacts, risques et opportunités liés à chaque enjeu est présentée en introduction de chaque section dans le corps du rapport de durabilité.

En 2025, l'analyse de double matérialité a fait apparaître deux nouveaux enjeux matériels pour Worldline :

- La consommation de matières premières : l'évaluation de matérialité en matière d'accès aux matières premières nécessaires à la fabrication des composants électroniques a été affinée en tenant compte des risques croissants d'approvisionnement en matières premières (tensions géopolitiques, politiques douanières, tensions sur les prix, absence de capacité de production en Europe). Cependant, cette évaluation a permis de déterminer que le risque est matériel mais demeure faible compte tenu du niveau limité de dépenses et des besoins en matériel. Par ailleurs, la matérialité d'impact a été jugée non significative.
- La transparence envers les consommateurs : dans le contexte actuel, Worldline fait face à de fortes attentes et préoccupations de la part de ses clients et utilisateurs finaux en matière de transparence.

En revanche, l'esclavagisme moderne n'apparaît plus comme enjeu matériel. Les entretiens avec les responsables locaux de la conformité ont en effet confirmé la très faible probabilité relative à ce risque sur l'ensemble de la chaîne de valeur.

Matrice de double matérialité



Enjeux matériels

Thème	Sous-thème	Sous-sous-thème	Dénomination du thème dans le rapport	Section du rapport
E1 Changement Climatique	Atténuation du changement climatique		Atténuation du changement Climatique	B.2.1 Changement climatique (ESRS E1)
	Adaptation au changement climatique		Adaptation au changement climatique	B.2.1 Changement climatique (ESRS E1)
	Énergie	-	Gestion de l'énergie	B.2.1.4 Empreinte carbone et performance (E1-6) B.2.1.5 Consommation d'énergie et mix énergétique (E1-5)
E5 Gestion des ressources	Accès aux ressources		Consommation des matières premières	B.2.2 Consommation des matières premières
S1 Effectifs de l'entreprise	Conditions de travail	Sécurité de l'emploi	Conditions de travail	B.3.1.8 Conditions de travail (S1-15)
		Salaires décents		
		Équilibre entre vie professionnelle et vie privée		
		Dialogue social		
		Négociation collective, y compris la proportion de travailleurs couverts par des conventions collectives		
		Liberté d'association, existence de comités d'entreprise et droits des travailleurs à l'information, à la consultation et à la participation		
		Santé et sécurité	Santé et sécurité	B.3.1.7 Santé et sécurité au travail (S1-14)
	Égalité de traitement et égalité des chances pour tous	Mesures de lutte contre la violence et le harcèlement sur le lieu de travail	Égalité de traitement pour tous, inclusion et diversité	B.3.1.9 Égalité de traitement pour tous, inclusion et diversité (S1-9), (S1-10), (S1-11), (S1-16) et (S1-17)
		Emploi et inclusion des personnes en situation de handicap		
		Diversité		
	Formation et développement des compétences	Attraction et rétention des talents, formation et développement des compétences	B.3.1.6 Attraction et rétention des talents, formation et développement des compétences (S1-13)	
	Égalité de genre et égalité de rémunération pour un travail de valeur égale	Égalité des genres	B.3.1.9 Égalité de traitement pour tous, inclusion et diversité (S1-9), (S1-10), (S1-11), (S1-16) et (S1-17)	
S2 Travailleurs de la chaîne de valeur	Conditions de travail	Santé et sécurité	Conditions de travail, santé et sécurité dans la chaîne de valeur	B.3.2.1 Impacts, risques et opportunités matériels et leur interaction avec les travailleurs dans la chaîne de valeur (ESRS 2 SBM-3)
	Autres droits liés au travail	Travail des Enfants		
		Travail forcé		

Thème	Sous-thème	Sous-sous-thème	Dénomination du thème dans le rapport	Section du rapport	
S4 Consommateurs et utilisateurs finaux	Incidences liées aux informations sur les consommateurs et/ou les utilisateurs finaux	Accès à l'information (de qualité)	Résilience des plateformes	B.3.3.2 Résilience des plateformes (enjeu spécifique)	
		Protection de la vie privée	Protection des données utilisateurs	B.3.3.3 Protection des données à caractère personnel sur l'ensemble de la chaîne de valeur	
	Inclusion sociale des consommateurs et/ou des utilisateurs finaux	Transparence vis-à-vis des utilisateurs finaux	B.3.3.1 Processus de dialogue avec les utilisateurs finaux et canaux permettant aux consommateurs et aux utilisateurs finaux de faire part de leurs préoccupations (S4-2) et (S4-3)		
G1 Conduite des Affaires	Culture d'entreprise		Culture d'entreprise	B.4.1 Gouvernance et conduite des affaires (G1-GOV1)	
	Protection des lanceurs d'alerte			B.4.1.4 Culture d'entreprise et politique de conduite des affaires	
	Corruption	Prévention et détection incluant les formations	Prévention et détection de la corruption		B.4.1.5 Prévention et détection de la corruption et des pots-de-vin (G1-3)
		Influence politique et lobbying			
		Incidents			
	Gestion des relations avec les fournisseurs, y compris les pratiques en matière de paiement	-	Relation avec les fournisseurs	B.4.2 Gestion des relations avec les fournisseurs (G1-2), y compris les pratiques de paiement (G1-6) dans le cadre de la stratégie d'achats responsables de Worldline	
Intégrité des paiements	-	Intégrité des paiements	B.4.3 Intégrité des paiements (enjeu spécifique)		

Enjeux non matériels ou non pertinents

Thématique ESRS	Questions de développement durable couvertes par l'ESRS thématique		Justification	
	Sujet	Sous-sujet	Pertinence/Matérialité	
ESRS E2	Pollution	-	Non matériel	L'activité principale de Worldline portant sur les services numériques, sa chaîne de valeur n'est pas matériellement concernée par les enjeux de pollution.
ESRS E3	Ressources aquatiques et marines	-	Non matériel	Les <i>datacenters</i> fonctionnant en circuit fermé pour l'eau, les enjeux sur les ressources aquatiques et marines sont limités.
ESRS E4	Biodiversité et écosystèmes	-	Non matériel	L'activité principale de Worldline portant sur les services numériques, les enjeux de biodiversité ne sont pas directement liés à sa chaîne de valeur
ESRS S1	Autres droits liés au travail	Travail des enfants / travail forcé	Non matériel	Les officiers locaux de Conformité confirment que la survenance de ce risque au sein de l'organisation est jugée très peu probable.
ESRS S3	Communautés touchées	-	Non matériel	Étant donné la nature des activités de Worldline, celles-ci n'ont pas de lien avec les populations locales (y compris les peuples autochtones).
ESRS S4	Consommateurs et utilisateurs finaux	Inclusion sociale des consommateurs et/ou des utilisateurs finaux	Non matériel	Worldline ne distribue pas directement de produits ou de services de paiement aux consommateurs et/ou utilisateurs finaux.
ESRS G1	Conduite des affaires	Bien-être animal	Non pertinent	Le bien-être animal n'a pas de lien avec les activités de services de Worldline.

B.1.8 Exigences de publication au titre des ESRS couvertes par le rapport de durabilité (IRO-2)

Les tableaux IRO-2 sont publiés en annexe du rapport de durabilité :

- Tableau de correspondance entre les enjeux matériels et les exigences de publication présentes dans le rapport ;
- Liste des points de données dans les normes transversales et thématiques qui dérivent d'autres législations de l'UE.

B.2 Environnement

B.2.1 Changement climatique (ESRS E1)

La gouvernance environnementale et climatique – y compris la gestion des risques environnementaux – est sous la responsabilité du Directeur général de Worldline. Elle est gérée par le responsable RSE.

3 collaborateurs spécialisés travaillent sur ce thème sous la direction du responsable RSE :

- Le **responsable Climat** est en charge des sujets climatiques. Il supervise la définition de la stratégie climatique en alignement avec la stratégie de neutralité carbone (COP 21 PARIS 2025) validée par le Conseil d'administration ;
- Le **responsable Green IT** a la charge de l'élaboration de la stratégie Green IT, afin de l'aligner avec le modèle d'affaires de Worldline ;

- Le **responsable environnement (ISO 14001)** est responsable du Système de Management Environnemental, conformément à la norme ISO 14001. Il traite des questions environnementales spécifiques aux sites et propose des actions complémentaires pour réduire l'empreinte environnementale et énergétique de Worldline (en étroite collaboration avec le Manager ISO 50001). Le responsable environnement est assisté par des responsables environnementaux locaux basés sur chaque site certifié ISO 14001.

Programme de déploiement de certifications ISO 14001 et 50001

Worldline déploie un programme de certification ISO 14001 pour les sites abritant plus de 500 employés permanents ainsi que pour tous ses *datacenters* stratégiques.

La norme ISO 50001 est déployée sur les *datacenters* France avec l'objectif de l'étendre à la Belgique en 2026.

ISO 14001 et 50001	2024	2025
Nombre de sites certifiés ISO 14001	12 ¹	12
Nombre de sites certifiés ISO 50001	3	3

Le taux de couverture est de 80 % pour la certification 14001 et de 100 % pour la certification 50001. L'objectif est d'atteindre 100 % de couverture ISO 14001 des sites concernés d'ici 2028.

¹ 10 sites certifiés mentionnés en 2024, pour être aligné avec les besoins de reporting EcoVadis.

B.2.1.1 Impacts, risques et opportunités matériels et leur lien avec la stratégie et le modèle d'affaires (E1.SBM-3 et E1.IRO-1)

Impacts : Les impacts climatiques du Groupe sont détaillés à la section B.2.1.4 Empreinte carbone et performance (E1-6).

Risques et opportunités

Une analyse de scénario pour la période 2024-2030 a été réalisée au travers d'ateliers et d'interviews avec des experts internes de Worldline. Cette analyse a permis d'identifier les principaux risques et opportunités du Groupe liés au climat. Le tableau suivant résume les principales conclusions, y compris les impacts financiers estimés, les stratégies d'atténuation (pour les risques). Bien qu'aucun des risques évalués ne soit actuellement considéré comme sévère, l'analyse souligne les conséquences financières potentielles :

Les principaux risques et opportunités liés au climat (R&O) de Worldline pour 2030	Description des risques et opportunités (R&O) et principales conséquences.	Probabilité, Amplitude, Impact financier	Actions de suivi et d'atténuation.
<p>Risque 1 – Adaptation au changement climatique</p> <p>Physique Aigu Événements climatiques extrêmes (tempêtes, inondations...)</p> <p>Physique Chronique Augmentation des températures</p>	<ul style="list-style-type: none"> Une analyse de scénario de risques pour 2025, impliquant des experts de différentes fonctions, a évalué les impacts financiers potentiels de ces risques liés au climat, éclairant la stratégie de mitigation des risques et planning de résilience de Worldline. L'augmentation prévue des événements climatiques extrêmes constitue un risque potentiel pour les opérations directes de Worldline. Une évaluation de 2023 a mis en évidence la vulnérabilité des <i>datacenters</i>, en particulier des installations tierces situées dans des zones à risque, aux tempêtes et aux inondations. Cela pourrait entraîner des perturbations de service et des pertes de revenus. Bien que les perturbations de la chaîne d'approvisionnement menacent également la capacité de production, l'impact sur les bureaux est considéré comme limité en raison des capacités de travail à distance. L'augmentation des températures pose des risques supplémentaires en raison des coûts accrus de refroidissement des <i>datacenters</i> et de la réduction de la productivité des salariés. Même avec la climatisation, les journées de forte chaleur affectent négativement l'efficacité des bureaux. 	<p>Probabilité : Improbable</p> <p>Amplitude : Modérée</p> <p>Fourchette estimée d'impact financier :</p> <ul style="list-style-type: none"> Scénario probable : 150 k€ Scénario sévère : 2,5 M€ 	<ul style="list-style-type: none"> Worldline intègre les risques climatiques dans le choix de ses sites, notamment via son plan de gestion des installations 2025. Le Groupe utilise des services de surveillance tiers et des référents locaux pour anticiper et limiter les impacts potentiels sur ses infrastructures. Worldline assure une surveillance continue de ses <i>datacenters</i> et renforce son plan de continuité ICT dans le cadre de la réglementation DORA (Digital Operational Resilience Act). Des stratégies robustes (duplication des données, déploiement de cellules de crises...) permettent la récupération des données et le transfert des services critiques en cas d'incident majeur. Worldline utilise un Outil de Sécurité et de Réponse aux Urgences (SERT) qui est activé dans les zones où un événement s'est produit pour assurer la sécurité des employés. Worldline renforce le suivi de la consommation énergétique liée au refroidissement et à la climatisation et met en place des actions pour en améliorer l'efficacité et réduire les coûts. Worldline priorise la sélection d'équipements de <i>datacenters</i> à haute efficacité et résilience.
<p>Risque 2 – Atténuation du changement climatique</p> <p>Transition Taxe sur le carbone, objectifs « Neutralité Carbone », Sensibilité à des clients à forte intensité énergétique (compagnies aériennes et métiers à haut risque écologique)</p>	<ul style="list-style-type: none"> Si les politiques mondiales s'alignaient pleinement sur l'objectif de 2 °C dans un scénario de développement durable, 100 % des émissions mondiales de GES pourraient être taxées d'ici 2030. Cela entraînerait probablement une hausse des coûts pour Worldline, en raison de l'augmentation des prix chez les fournisseurs soumis à de nouvelles taxes carbone, notamment sur les produits et services à forte intensité énergétique. Bien que Worldline soit aujourd'hui peu exposé à la taxation du carbone, 80 % des pays où l'entreprise opère appliquent déjà un mécanisme de tarification. Si le Groupe n'atteint pas ses objectifs de neutralité carbone ou prend du retard par rapport à ses concurrents, Worldline risque de perdre des parts de marché en raison de coûts d'investissement croissants. Le risque reste limité à court terme, car la transition vers le net zéro en est encore à ses débuts. Toutefois, d'ici 2030, ne pas atteindre ces objectifs pourrait entraîner une perte significative de clients. Les changements démographiques liés aux migrations climatiques et aux événements météorologiques extrêmes, 	<p>Probabilité : Possible</p> <p>Amplitude : Significatif</p> <p>Estimation de l'impact financier :</p> <ul style="list-style-type: none"> Scénario probable : 13 millions d'euros Scénario sévère : 48 millions d'euros 	<ul style="list-style-type: none"> Renforcer le suivi de l'exposition directe de Worldline aux mécanismes de taxation du carbone dans les pays où elle opère (veille réglementaire) et étendre le suivi des émissions de GES du scope 3 pour évaluer l'exposition de la chaîne d'approvisionnement. Établir des partenariats avec les fournisseurs pour réduire les émissions indirectes de GES (Scope 3) et intégrer des clauses environnementales dans les politiques d'achat. Atteindre les objectifs SBTi de Worldline pour limiter les émissions de GES et atténuer l'exposition à la taxation du carbone. Réduire les émissions de GES en augmentant le recours aux sources d'énergie renouvelables. Donner la priorité aux fournisseurs locaux afin de minimiser les émissions liées au transport. Identifier les clients les plus touchés par les risques de transition liés au changement climatique sur la base des déclarations CSRD.

Les principaux risques et opportunités liés au climat (R&O) de Worldline pour 2030	Description des risques et opportunités (R&O) et principales conséquences.	Probabilité, Amplitude, Impact financier	Actions de suivi et d'atténuation.
	<p>ainsi que l'évolution des politiques et des attentes des consommateurs face au changement climatique, modifient les habitudes d'achat. Cela affecte les ventes de certains clients de Worldline, notamment dans des secteurs comme le pétrole. La baisse des déplacements en voiture et en avion court-courrier en Europe, due à la réglementation et aux comportements, ainsi que l'émergence de secteurs à fort risque écologique (comme les compagnies aériennes et les hôtels), illustrent cette tendance.</p>		
<p>Risque 3 – Gestion de l'énergie</p> <p>Transition Consommation d'énergie et pénurie</p>	<ul style="list-style-type: none"> Le principal risque énergétique de Worldline provient d'une consommation inefficace d'électricité, notamment dans les <i>datacenters</i>, ce qui entraîne des coûts élevés et une empreinte carbone accrue. Ce risque est lié à la présence d'équipements inutilisés, de technologies obsolètes, à des pratiques de refroidissement inefficaces et à l'occupation sous-optimale de bureaux. Bien que moins critique, l'inefficacité liée aux combustibles résulte d'un mauvais entretien des générateurs et de leur utilisation en cas de panne. Les catastrophes naturelles, les tensions géopolitiques et les problèmes liés aux fournisseurs représentent une menace importante pour l'approvisionnement. Bien que les réserves de combustible offrent une protection limitée, des pénuries prolongées peuvent compromettre la continuité des activités. La volatilité du marché, liée à l'instabilité politique et aux dommages aux infrastructures, menace également la sécurité et l'accessibilité énergétique. Ces risques entraînent une hausse des dépenses d'exploitation, des investissements pour améliorer l'efficacité énergétique, et un risque de perte de revenus en cas de perturbation des services. 	<p>Probabilité : Peu probable</p> <p>Ampleur : Élevée</p> <p>Estimation de l'impact financier :</p> <ul style="list-style-type: none"> Scénario probable : 5,6 millions d'euros Scénario sévère : 11,5 millions d'euros 	<ul style="list-style-type: none"> Worldline applique une gestion énergétique rigoureuse, avec des <i>datacenters</i> certifiés ISO 50001, des compteurs connectés, une optimisation du flux d'air et des équipements performants pour réduire la consommation. L'entretien soigné des générateurs, les tests optimisés et l'analyse du combustible assurent une utilisation efficace. La formation des employés et la mise hors service des équipements inutilisés sont également prioritaires. Pour les <i>datacenters</i> tiers et les services cloud, Worldline surveille activement la performance énergétique des fournisseurs (réduction et transition vers des énergies renouvelables), en intégrant des exigences énergétiques strictes dans le processus d'approvisionnement et en tenant compte des risques de localisation et géopolitiques. Les contrats incluent des plans de continuité des activités complets et promeuvent des sources d'énergie diversifiées. Worldline surveille la santé financière des fournisseurs et les tendances du marché, en appliquant une diligence raisonnable accrue pour les fournisseurs intensifs en électricité.

B.2.1.2 Plan de décarbonation pour l'atténuation du changement climatique (E1-1)

Le plan de décarbonation relatif aux scopes 1 et 2 a été finalisé en 2025.

Le plan de transition relatif au scope 3 sera publié en 2027, lorsque auront été intégrés tous les impacts relatifs à la cession des activités MeTS du Groupe, en 2026. Néanmoins, un certain nombre d'actions relatives au scope 3 sont déjà déployées, elles sont détaillées dans le rapport.

Le plan de décarbonation pour les scopes 1 et 2 est aligné avec les recommandations de l'initiative Science Based Targets (SBTi).

Il inclut une politique environnementale et énergétique cadrant des actions et des objectifs, ainsi que des indicateurs de performance spécifiques pour piloter et mesurer les progrès de chaque action. Il est détaillé dans la section B.2.1. Changement climatique (ESRS E1), en réponse aux IRO matériels.

Le tableau ci-dessous résume les principaux éléments requis par l'exigence de publication E1-1 et renvoie aux sections spécifiques.

Éléments du plan de transition climatique ([E1-1.§16])	Section correspondante
(a) Concernant les objectifs de réduction des émissions de GES, une explication de la manière dont les objectifs de l'entreprise sont compatibles avec la limitation du réchauffement de la planète à 1,5 °C conformément à l'Accord de Paris	B.2.1.3 Politiques (E1-2) et objectifs (E1-4) relatifs au changement climatique B.2.1.7 Projets d'absorption et d'atténuation des GES financés au moyen de crédits carbone (E1-7)
(b) Objectifs de réduction des émissions de GES et actions en matière d'atténuation du changement climatique, une description des leviers de décarbonation	Objectifs : B.2.1.3 Politiques (E1-2) et objectifs (E1-4) relatifs au changement climatique Leviers de décarbonation : B.2.1.6 Actions et ressources en rapport avec les politiques en matière de changement climatique (E1-3)
(c) Description et quantification des investissements et des financements de l'entreprise visant à soutenir la mise en œuvre du plan de transition	Description qualitative seulement. Les éléments quantitatifs ne sont pas disponibles, il est fait usage de la mesure transitoire de publication ultérieure
(d) Évaluation qualitative des émissions de GES potentielles verrouillées découlant des principaux actifs et produits de l'entreprise	Le Groupe n'a pas d'émissions verrouillées significatives du fait de la détention et utilisation d'infrastructures ou actifs très émissifs qui pourraient menacer l'atteinte de ses objectifs
(e) Pour les activités aux codes NACE B.05, C.19, D.35.1, D.35.3, G.46.71) : CapEX, plans de CapEX, OpEX que l'entreprise s'est fixé pour aligner ses activités économiques à la taxonomie	Pas concerné
(f) Montants des CapEX significatifs investis au cours de la période de référence en rapport avec des activités économiques liées au charbon, au pétrole et au gaz	0 %
(g) L'entreprise est exclue ou non des indices de référence « Accord de Paris »	Non, Worldline n'est pas actif dans la prospection, l'extraction, la distribution ou le raffinage d'énergies carbonées, et ne porte pas de préjudice significatif aux objectifs environnementaux de l'Union européenne
(h) Description de la manière dont le plan de transition est intégré dans la stratégie commerciale globale et la planification financière de l'entreprise et aligné sur celles-ci	B.1.3 Modèle économique et chaîne de valeur (SBM-1)
(i) Informations indiquant si ce plan de transition est approuvé par les organes d'administration, de direction et de surveillance de l'entreprise	B.1.2.1. Le rôle des organes d'administration, de direction et de surveillance (GOV-1)
(j) Description des progrès réalisés par l'entreprise dans la mise en œuvre du plan de transition	Performance du plan de décarbonation : B.2.1.4 Empreinte carbone et performance (E1-6) B.2.1.6 Actions et ressources en rapport avec les politiques de changement climatique (E1-3), section Actions et ressources

B.2.1.3 Politiques (E1-2) et objectifs (E1-4) relatifs au changement climatique

B.2.1.3.1 Atténuation du changement climatique et efficacité énergétique

Les politiques de Worldline liées au climat sont déclinées en politiques spécifiques fournissant des lignes directrices claires pour les plans d'action selon leur objet (gestion de l'énergie, Green IT, gestion des sites...). Elles s'inscrivent dans les objectifs TRUST 2025 et TRUST 2030.

Ces politiques sont détaillées ci-dessous.

Politique	Contenu clé	Périmètre	Niveau hiérarchique responsable de la mise en œuvre	Référentiels utilisés	Prise en compte des intérêts des principales parties prenantes	Disponibilité pour les parties prenantes
Politique climatique	La politique climat de Worldline formalise son engagement pour atteindre la neutralité carbone d'ici 2050 sur toute sa chaîne de valeur. La gestion des risques climatiques est également un axe central.	Le périmètre de cette politique est mondiale. Elle s'applique à l'ensemble des entités, des opérations, des bureaux et des <i>datacenters</i> de Worldline à travers le monde.	La responsabilité ultime de la supervision de la stratégie climatique incombe au Conseil d'Administration, qui délègue le suivi à un comité dédié.	Le <i>GHG Protocol</i> pour l'inventaire des émissions, l'initiative Science Based Targets (SBTi) pour la validation scientifique de ses objectifs, les recommandations de la TCFD et les normes ISSB pour la gestion des risques et la publication d'informations financières liées au climat.	La politique renforce la crédibilité des engagements climatiques en s'alignant sur les standards SBTi et TCFD, répondant ainsi aux attentes des investisseurs et régulateurs. La transparence repose sur une communication annuelle, et l'implication des fournisseurs soutient la confiance et la réputation de l'entreprise.	- SharePoint de l'entreprise (collaborateurs). - Document d'Enregistrement Universel (URD), site internet, réponses aux plateformes de reporting comme le CDP.
Politique green IT	La politique Green IT vise à minimiser l'empreinte environnementale numérique du Groupe par l'optimisation de l'hébergement, l'intégration de l'éco-conception dans les services, et la promotion d'un poste de travail responsable, avec des objectifs chiffrés d'ici 2030.	Elle couvre l'ensemble des activités et actifs numériques de Worldline, incluant l'infrastructure de production, le cycle de vie des services numériques, et le poste de travail du collaborateur.	La responsabilité stratégique incombe à la Direction Générale et au comité de pilotage Global Green Office animé par le Global Green IT Manager. La responsabilité opérationnelle repose sur les Directeurs de Global Business Lines (GBLs).	Les standards internationaux tels que ISO 20125, ISO 14001, ISO 50001, ISO 20400, et le système de management Worldline (WMS).	Elle répond aux attentes des clients (transparence sur l'impact environnemental des solutions), des collaborateurs (formation, culture de responsabilité) et des investisseurs (crédibilité, gestion des risques environnementaux).	La politique est une communication interne contrôlée, accessible aux collaborateurs via SharePoint.
Politique environnement et énergie	La Politique Environnementale et Énergétique mondiale de Worldline a été revue et mise à jour en 2025. Elle présente la stratégie environnementale et énergétique à travers 5 axes clés comprenant les actions à mener : 1. Agir en permanence pour mesurer et réduire l'impact environnemental des activités (y compris les produits et services, les installations commerciales, la distribution et la logistique, la gestion des déchets et la prévention de la pollution);	Cette politique s'applique à toutes les entités, opérations, sites (y compris les bureaux Payone) et <i>datacenters</i> de Worldline à travers le monde.	Le Global ISO 14001 Manager	ISO 14001 ISO 50001	Cette politique, destinée à tous les employés de Worldline (dont Payone), a été élaborée avec le Manager Climat, le CSR Officer et l'Énergie Manager, à partir d'échanges collaboratifs et de retours d'information pour intégrer les attentes des parties prenantes clés.	Le SharePoint de Worldline pour tout le Groupe.

Politique	Contenu clé	Périmètre	Niveau hiérarchique responsable de la mise en œuvre	Référentiels utilisés	Prise en compte des intérêts des principales parties prenantes	Disponibilité pour les parties prenantes
	<p>2. Améliorer continuellement l'efficacité énergétique des <i>datacenters</i> ;</p> <p>3. Se conformer aux exigences légales et autres réglementations applicables ;</p> <p>4. Impliquer les fournisseurs pour qu'ils respectent ses déclarations, par le biais de l'engagement des fournisseurs envers l'engagement du partenaire commercial envers l'intégrité;</p> <p>5. Impliquer tous les employés pour qu'ils s'engagent dans la politique environnementale et énergétique.</p>					
Politique green building	<p>Cette politique précise les exigences environnementales lors d'un changement de site ou d'une rénovation (matériaux à utiliser, techniques de construction durables, gestion des déchets.</p> <p>Elle vise à informer les équipes Achats et Immobilier de la stratégie et des plans d'action de Worldline.</p>	Elle s'applique à toutes les entités et opérations de Worldline à travers le monde, conformément aux normes ISO 14001 :2015 et ISO 50001 :2018.	Global ISO14001 Manager	ISO 14001 ISO 50001	Cette politique est destinée au service Real Estate de Worldline et à son prestataire de service du Facility Management. Elle a été élaborée avec le Manager Climat, le CSR Officer, son prestataire externe de facility Management, le Real Estate Officer, à partir d'échanges collaboratifs pour intégrer les besoins des parties prenantes clés.	Le SharePoint de Worldline pour tout le Groupe.

Ambitions et horizon temporel (E1-4)

Ambition 2022-2030

Dans le cadre de son programme TRUST 2025, en cohérence avec l'analyse de double matérialité et le modèle d'affaires, Worldline déploie depuis 2016 une stratégie environnementale bas-carbone alignée avec l'Accord de Paris (COP21). Il la poursuit dans le cadre du programme TRUST 2030.

Worldline s'est engagée sur des objectifs de réduction des émissions de gaz à effet de serre fondés sur l'approche de contraction absolue (ACA) définie par la SBTi : une trajectoire compatible avec un réchauffement limité à 1,5 °C pour les scopes 1 et 2, et « bien en dessous de 2 °C » pour le scope 3.

Ces objectifs ont été validés par la SBTi en 2025 pour les scopes 1 et 2, à moyen terme (2030) et à long terme (Neutralité carbone 2050). Ils sont en cours de validation pour le scope 3.

Suite à la cession effective de l'activité Terminals, Solutions & Services (TSS) en 2022, Worldline a opéré un recalcul de son empreinte carbone historique. L'année 2022 est ainsi devenue la nouvelle année de référence (base year) pour les objectifs validés par la SBTi.

Objectifs de Neutralité Carbone pour les scopes 1, 2 et 3 à l'horizon 2050

Contribuer à la neutralité carbone d'ici 2050 implique pour Worldline une réduction de 90 % de ses émissions entre 2022 et 2050. Cette ambition concerne les scopes 1, 2 et 3. Les 10 % d'émissions restantes seront séquestrées dans des puits de carbone.

Pour atteindre cet objectif, Worldline prévoit de faire évoluer son approche de compensation : passer de l'achat de crédits carbone à l'investissement dans des projets environnementaux permettant de séquestrer l'ensemble des émissions résiduelles.

Synthèse des objectifs validés par la SBTi Worldline

Horizon temporel	Scope	Approche	Objectif
Moyen terme 2022 --> 2030	Scopes 1 & 2 - 100 % (basé sur le marché)	1,5 °C ACA (Approche de Contraction Absolue)	-42 %
	Scope 3 - 100 %	Bien en dessous de 2 °C ACA (Approche de Contraction Absolue)	-25 %
Long terme 2022 --> 2050	Scopes 1 & 2 - 100 % (basé sur le marché)	Contribution à la Neutralité Carbone ACA (Approche de Contraction Absolue)	-90 %
	Scope 3 - 100 %	Contribution à la Neutralité Carbone ACA (Approche de Contraction Absolue)	-90 %

Ressources allouées

La mise en œuvre du projet est assurée par les équipes concernées, notamment les équipes CSR et EMS, en collaboration avec la gestion des installations (FM) et les équipes des *datacenters* (DC).

Ressources financières

Concernant les actions d'atténuation, les ressources financières ne sont pas encore attribuées avec une précision permettant leur divulgation lors de l'édition de ce rapport. Des éléments qualitatifs divulgués dans les plans d'action correspondants permettent d'en avoir une appréciation. Les actions de compensation sont détaillées en section B.2.1.7 Projets d'absorption et d'atténuation des GES financés au moyen de crédits carbone (E1-7).

B.2.1.3.2 Adaptation au changement climatique

La politique environnementale et énergétique actuelle devra être mise à jour pour aborder la question de l'adaptation ou établir une politique autonome, en fonction des risques et opportunités liés au climat qui seront identifiés.

Les impacts financiers devront être affinés afin de mettre en place des plans d'action (par exemple : inflation en raison des taxes carbone qui pourrait avoir un impact significatif sur le pouvoir d'achat à moyen terme ; identification des types de clients potentiellement affaiblis par le changement climatique : compagnies aériennes, hôtels, etc.).

Bien que Worldline mène déjà des actions en faveur des énergies renouvelables (taux de couverture : 87 %), ce volet n'est pas encore intégré à la politique environnementale actuelle, qui couvre toutefois la gestion de l'énergie et l'adaptation au changement climatique.

Des indicateurs de performance et des objectifs devront être définis sur la base de la future politique et des plans d'action à prévoir.

B.2.1.4 Empreinte carbone et performance (E1-6)

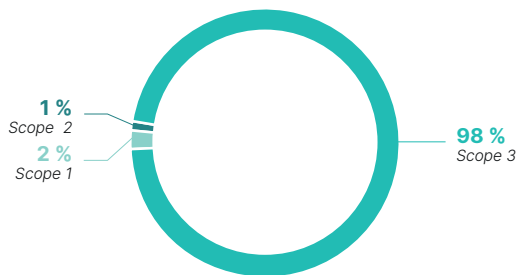
B.2.1.4.1 Bilan des émissions de GES totales de Worldline

En 2025, les émissions totales de Worldline dans le monde se sont élevées à 328 311 tonnes éqCO₂. La majorité des émissions provient du scope 3, qui représente 98 % des émissions totales.

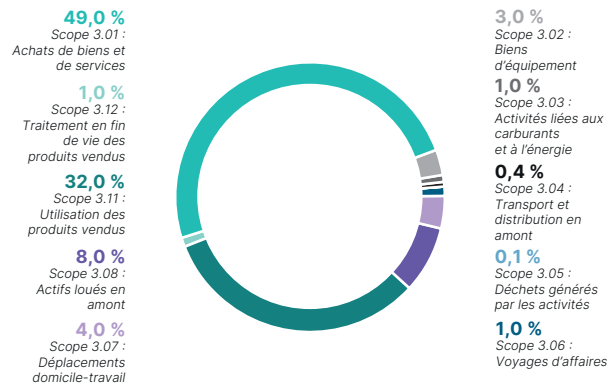
Dans le scope 3, la catégorie la plus émettrice est celle des biens et services achetés (scope 3.1), représentant 49 % des émissions totales de ce périmètre. C'est pourquoi le Groupe engage activement ses fournisseurs dans sa trajectoire de décarbonation pour réduire ces émissions indirectes.

L'utilisation des produits vendus (scope 3.11) représente 32 % des émissions du scope 3. C'est pourquoi le Groupe s'attache à intégrer l'éco-conception pour réduire l'impact environnemental de ses produits.

Bilan des émissions de GES de Worldline en tonne éqCO₂



Ses émissions de GES de Scope 3 par catégorie



Intensité carbone en fonction du chiffre d'affaires

Intensité des GES par chiffre d'affaires net	Année de référence 2022	2024	2025	% 2025/2024	% 2025/2022
Total des émissions de GES (Location based) en t éqCO ₂	362 442	358 789	334 669	-6,72 %	-7,66 %
Total des émissions de GES (Market based) en t éqCO ₂	354 227	351 400	328 311	-6,57 %	-7,32 %
Revenu net en million €	4 350	4 631	4 499	-2,85 %	+3,43 %
Intensité des émissions de GES (Market based) en t éqCO ₂ /M€	81	76	73	-3,95 %	-9,88 %

B.2.1.4.2 Détail et variations des émissions brutes des scopes 1, 2 et 3

Scope – Postes significatifs	2022 Année de référence SBTi	2024	2025	Variation 2025/ 2024	Variation 2025/2022	Objectif 2030	Objectif 2050
Émissions brutes de GES scope 1 (t éqCO₂)	6 627	7 347	5 708	-22,31 %	-13,87 %		
Pourcentage des émissions soumises à des quotas d'émissions	0 %	0 %	0 %				
Émissions brutes de GES du scope 2 (Location based)	10 696	9 812	8 815	-10,16 %	-17,59 %		
Émissions brutes de GES du scope 2 (Market based)	2 482	2 423	2 457	+16,38 %	+13,62 %		
Total des émissions brutes des scopes 1 et 2 (Market based)	9 109	9 770	8 165	-16,43 %	-10,36 %	5 283	911
3.1 Biens et services achetés (externalisation, hébergement de <i>datacenters</i> , services d'infrastructure informatique gérés, réseau telco-, sous-traitance informatique)	203 714	174 739	157 574	-9,82 %	-22,65 %		
3.2 Biens d'équipement (équipements informatiques : réseaux, stockage, serveurs et appareils informatiques individuels)	22 009	10 044	9 333	-7,08 %	-57,59 %		
3.3 Activités liées aux carburants et à l'énergie (Location based)	2 153	3 316	3 188	-3,86 %	+48,07 %		
3.4 Transport et distribution en amont (infrastructures pour la production d'énergie)	321	1 145	1 223	+6,81 %	+281 %		
3.5 Déchets générés par les activités (équipement informatique en fin de vie W3E)	2 092	639	345	-46,01 %	-83,51 %		
3.6 Voyages d'affaires (avion, train, taxi, voitures particulières, voitures de location)	3 017	2 454 ¹	2 416	-1,55 %	-19,92 %		
3.7 Déplacements domicile-travail (transports publics et voitures individuelles)	30 624	15 118	13 562	-10,29 %	-55,71 %		
3.8 Actifs loués en amont (bâtiment et location de voitures)	9 666	30 696	27 134	-11,60 %	+180,72 %		
3.11 Utilisation des produits vendus (fabrication, transport, utilisation de l'empreinte des transactions de paiement liées aux appareils physiques)	71 523	99 365	101 093	+1,74 %	+41,34 %		
3.12 Traitement en fin de vie des produits vendus (fin de vie de l'empreinte des transactions de paiement liées aux appareils physiques)	N/A	4 114	4 278	+3,99 %	N/A		
Total des émissions brutes de GES du Scope 3 (t éqCO₂)	345 119	341 630	320 146	-6,29 %	-7,24 %	265 670	35 423
Total des émissions brutes des scopes 1, 2, 3 (Location based)	362 442	358 789	334 669	-6,72 %	-7,66 %	-	-
Total des émissions brutes des scopes 1, 2, 3 (Market based)	354 228	351 400	328 311	-6,57 %	-7,32 %	270 953	36 334

Scope 1 : La baisse de 22 % des émissions de CO₂ en 2025 s'explique par la poursuite de l'électrification de notre flotte de véhicules. Grâce aux actions de détection et de maintenance, les fuites de gaz réfrigérants dans nos bureaux et *datacenters* ont diminué de 27 % entre 2024 et 2025. Nous avons par ailleurs réduit de 18 % les espaces de *datacenters* inutilisés.

Scope 2 (market based) : L'ouverture de nouveaux bureaux en Allemagne a entraîné une légère augmentation de nos émissions du fait de l'utilisation de chauffage urbain.

Scope 3 :

Scope 3.1 : Biens et services achetés : En 2025, le montant général des dépenses d'achat a diminué.

Scope 3.2 : Biens d'équipement : La baisse des investissements (CAPEX) s'explique par un changement de méthodologie concernant la valorisation en CO₂ de certains types d'investissements.

Scope 3.4 : Transport et distribution en amont : l'augmentation des émissions est due à un accroissement de fret pour les terminaux de paiements.

Scope 3.5 : Déchets générés par les activités : Non significatif.

Scope 3.7 : Déplacements domicile-travail : La réduction des émissions de CO₂ du commuting s'explique par une réduction des HC dans les pays européens qui s'accompagne d'une augmentation des HC dans des sites présentant des émissions de CO₂ plus faibles.

Scope 3.8 : Actifs loués en amont : La réduction des émissions de CO₂ du 3.8, est dû à une évolution de la méthode de calcul ainsi qu'à une diminution de surface des bureaux.

¹ Les émissions du scope 3.6 de 2024 publiées en 2024 (1 409 t_{éqCO₂}) ont été revues et recalculées (2 454 t_{éqCO₂}).

Scope 3.11 et scope 3.12 : Utilisation des produits vendus et Traitement en fin de vie des produits vendus : les émissions de CO₂ des scope 3.11 et 3.12 augmentent légèrement du fait de l'augmentation du nombre de transaction. Par ailleurs, la croissance des transactions en magasin a été plus élevée que celle des transactions en ligne en 2025 par rapport à 2024.

Depuis 2021 – Trajectoire climat TRUST 2025

TRUST 2025 structure la feuille de route climat de Worldline autour de deux piliers : réduction structurelle des émissions de CO₂ (bâtiments, *datacenters*, flotte, électricité) et neutralisation des émissions résiduelles.

Worldline a atteint plus de 50 % de réduction des émissions des Scopes 1 & 2 par rapport à l'année de référence 2019, avec une activité en croissance. Cette performance est déjà au-delà de l'objectif TRUST 2025 (-25 %).

1. Périmètre de référence pour la compensation des émissions de GES (Contrôle opérationnel).

Afin d'assurer la comparabilité de ses performances et la cohérence de sa stratégie climatique, le périmètre de neutralisation carbone est assis sur le principe de contrôle opérationnel strict. Ce périmètre, identique à l'exercice précédent, couvre l'ensemble des émissions sur lesquelles le Groupe exerce un levier d'action direct et immédiat :

- Scopes 1 & 2 : Consommations énergétiques des sites et *datacenters*, émissions fugitives et flotte de véhicules ;
- Scope 3.6 (Voyages d'affaires) : Déplacements professionnels (aériens, ferroviaires, hôtellerie).

2. Bilan de l'action précédente (Exercice 2025)

Sur la base de ce périmètre, les émissions de l'année 2025 s'élevaient à 10 580 t éqCO₂ arrondies à 11 000 t éqCO₂. Conformément aux engagements de Worldline, ce volume a fait l'objet d'une neutralisation intégrale réalisée en 2026 via des crédits carbone certifiés.

3. Projection et Engagement pour l'exercice clos (2026)

Pour l'année 2026, Worldline reconduit son engagement de neutralisation à 100 % sur ce même périmètre opérationnel (Scopes 1+2+3.6).

L'inventaire carbone consolidé pour 2026, définit un volume d'émissions résiduelles à :

- Scope 1 : 5 708 t éqCO₂,

- Scope 2 : 8 165 t éqCO₂,
- Scope 3.6 : 2 416 t éqCO₂.

L'action de séquestration correspondante sera exécutée au cours du premier semestre 2026, conformément au chiffre 2025 définitif après audit, afin de garantir une couverture exacte de l'empreinte résiduelle réelle.

Ainsi, Worldline est en avance sur ses objectifs climat TRUST 2025, en combinant fortes réductions opérationnelles et neutralisation intégrale des émissions résiduelles sur son périmètre opérationnel.

Indicateurs TRUST 2025	2021 (1 ^{re} année de TRUST 2025)	2024	2025	Objectif 2025
Objectif TRUST 2025 : Réduction des émissions d'éqCO ₂ (scopes 1 et 2) par rapport à 2019	-49 % (impact covid)	-45 %	-54 %	-25 %
Objectif TRUST 2025 : % des émissions d'éqCO ₂ e compensées pour les scopes 1, 2, 3.6	100 %	100 %	100 %	100 %

L'objectif de réduction des émissions d'éqCO₂ (scopes 1 et 2) par rapport à 2019 a été dépassé dans le cadre du plan de décarbonation, notamment grâce à la mobilité électrique et à une meilleure gestion de nos bâtiments et *datacenters*.

Depuis l'année de référence 2019, la stratégie de décarbonation repose sur l'activation de leviers structurels quantifiables, notamment l'optimisation de l'efficacité énergétique (PUE) et le recours à l'électricité renouvelable. L'application de ces mesures a permis d'acter, dès l'exercice 2021, une réduction effective de 49 % des émissions de GES sur le périmètre reporté. Ce résultat factuel confirme la conformité de la performance du Groupe avec la trajectoire validée par le SBTi. Le pilotage actuel vise à pérenniser ces standards pour garantir les objectifs opérationnels directs Scopes 1 & 2 et soutenir l'ambition de réduction de 25 % définie pour le scope 3.6 à l'horizon 2030.

B.2.1.4.3 Calculs de GES : sources, méthodologies et hypothèses

Scope	Sources d'émissions	Périmètre	Sources, mode de calcul, sources d'incertitudes
Scope 1	<p>Combustion de combustibles fossiles utilisés pour la consommation d'énergie de :</p> <ul style="list-style-type: none"> Bureaux de Worldline <i>datacenters</i> de Worldline Voitures de société thermiques Fuites de gaz de refroidissement 	<p>Émissions des bureaux avec plus de 30 employés. Les pays avec moins de 30 employés au total dans leurs bureaux sont exclus. Couverture : 99,2 % de la main-d'œuvre totale de Worldline. Émissions des <i>datacenters</i> de plus de 50 m², gérés par Worldline ou des tiers. Exclusion des <i>datacenters</i> de moins de 50 m². Couverture : 92 % de la surface des <i>datacenters</i>. Les émissions liées aux fuites de gaz réfrigérants pour les bureaux et <i>datacenters</i> gérés par Worldline sont incluses.</p>	<p>Factures d'électricité Facteurs d'émission provenant de BEIS, IEA Incertitudes : Les fuites de gaz sont, soit constatées en réel, soit estimées en fonction du nombre de mètres carrés de tous les bureaux de Worldline, à l'exception de la France et de la Belgique où les données réelles sont remontées. Les informations sur les mètres carrés proviennent de la base de données immobilière de Worldline (données réelles). Ces mètres carrés sont ensuite multipliés par un facteur d'émission provenant de l'ADEME. Mode de calcul : (mètres carrés * facteur d'émission) /1000.</p> <p>Les consommations d'énergie du mois de décembre 2025 des bureaux, des <i>datacenters</i> et des voitures de société ont été estimées lorsque que les données réelles n'étaient pas disponibles au moment de la clôture de l'exercice. Elles comprennent les hypothèses, les données historiques et les données prévisionnelles utilisées.</p> <p>Les facteurs d'émission (FE) utilisés en 2024 étaient des FE CO₂. Ces FE CO₂ reflétaient principalement l'émission en CO₂ (et, selon les pratiques internes, pouvaient ne pas encore agréger tous les autres GES). En 2025 nous avons utilisé les facteurs d'émission <i>éqCO₂</i>, c'est-à-dire des facteurs exprimés en équivalent CO₂. Cela permet d'inclure et d'agréger l'ensemble des gaz à effet de serre (CH₄, N₂O, F-gazes, etc.) en une seule unité harmonisée (<i>éqCO₂</i>).</p> <p>Les émissions liées aux gaz réfrigérants des bâtiments de petites tailles ont été estimées sur la base des surfaces des bâtiments inclus dans le périmètre de reporting, en appliquant un facteur d'émission moyen.</p>
Scope 2	<p>Consommation de chauffage urbain (électricité régulière et électricité renouvelable) Consommation d'électricité provenant de :</p> <ul style="list-style-type: none"> Bureaux de Worldline <i>datacenters</i> de Worldline Véhicules de fonction électriques 		<p>Les estimations d'émissions de CO₂ lié aux systèmes de climatisation des <i>datacenters</i> tiers ou en colocation sont basées sur un PUE estimé pour chaque <i>datacenter</i>.</p> <p>Les consommations d'énergie du mois de décembre 2025 des bureaux, des <i>datacenters</i> et des voitures de société ont été estimées lorsque que les données réelles n'étaient pas disponibles au moment de la clôture de l'exercice. Elles comprennent les hypothèses, les données historiques et les données prévisionnelles utilisées.</p> <p>Les facteurs d'émission (FE) utilisés en 2024 étaient des FE CO₂. Ces FE CO₂ reflétaient principalement l'émission en CO₂ (et, selon les pratiques internes, pouvaient ne pas encore agréger tous les autres GES). En 2025 nous avons utilisé les facteurs d'émission <i>éqCO₂</i>, c'est-à-dire des facteurs exprimés en équivalent CO₂. Cela permet d'inclure et d'agréger l'ensemble des gaz à effet de serre (CH₄, N₂O, F-gazes, etc.) en une seule unité harmonisée (<i>éqCO₂</i>).</p>
	<p>3.1 Achat de biens et services</p> <p>Cette catégorie inclut tous les produits et services sourcés par Worldline en 2025. La principale catégorie d'achat en termes de coûts comprend le matériel informatique et les logiciels, les services sous-traités tels que le développement et la maintenance de logiciels et les services de télécommunications. Le Groupe utilise ces produits et services en lien avec ses <i>datacenters</i> et les besoins de développement de projets. D'autres achats indirects concernent la gestion de l'entreprise elle-même (installations, marketing, communication, etc.).</p>	<p>Les achats des entités Worldline qui figurent dans la base de données des achats sont intégrés dans la base de calcul et complétés par des estimations.</p>	<p>Le niveau de granularité le plus élevé pour l'identification des achats est le Bcode. Le Bcode se voit attribuer un facteur de conversion monétaire provenant de l'ADEME afin de calculer son empreinte carbone en fonction des dépenses, en utilisant la méthode du protocole GHG. À noter que, pour les achats mineurs pour lesquels aucun Bcode n'était disponible, un ratio monétaire moyen a été appliqué.</p>
	<p>3.2 Biens d'équipement</p> <p>Cette catégorie inclut toutes les émissions en amont (c'est-à-dire, du berceau au portail) provenant de la production de biens d'équipement achetés ou acquis par Worldline en 2025.</p>	<p>Les achats des entités Worldline qui figurent dans la base de données des achats sont intégrés dans la base de calcul et complétés par des estimations.</p>	<p>Idem 3.1</p>

Scope	Sources d'émissions	Périmètre	Sources, mode de calcul, sources d'incertitudes
	<p>3.3 Activités liées aux carburants et à l'énergie (location based)</p> <p>Cette catégorie inclut les émissions liées à la production de carburants et d'énergie achetés et consommés en 2025 qui ne sont pas inclus dans le scope 1 ou 2. Par exemple, cela inclut l'énergie liée à la production d'électricité utilisée par les <i>datacenters</i> ou les bureaux de Worldline, l'énergie liée à la production de carburant pour les voitures de société.</p>	<p>Scope 1 et 2, c'est-à-dire les bureaux avec plus de 30 employés inclus (les pays avec moins de 30 employés au total dans leurs bureaux sont exclus).</p>	<p>Toutes les consommations d'énergie des scopes 1 et 2 sont converties en émissions de CO₂e à l'aide des facteurs de conversion en amont du Department for Business, Energy & Industrial Strategy (BEIS) – 2021.</p> <p>Pour le calcul des émissions des bureaux et des <i>datacenters</i>, Worldline a multiplié la consommation annuelle en kWh par les facteurs d'émission en amont par pays issus de UL 360 (source : Department for Business, Energy & Industrial Strategy (BEIS) – 2021). Pour les véhicules de société, le même processus a été appliqué. De plus, Worldline a calculé un facteur d'émission en utilisant la base de données ADEME afin d'obtenir une métrique universelle des émissions de carbone. Cela a permis d'ajouter les émissions, qu'elles proviennent de l'électricité, du carburant ou du gaz.</p>
	<p>3.4 Transport et distribution en amont</p> <p>Cette catégorie inclut le transport et la distribution de produits ou les services de transport et de distribution de tiers achetés en 2025.</p>	<p>Les achats des entités Worldline qui figurent dans la base de données des achats sont intégrés dans la base de calcul et complétés par des estimations.</p>	<p>Idem 3.1</p>
	<p>3.5 Déchets générés par les activités</p> <p>Cette catégorie inclut les émissions provenant de l'élimination et du traitement des déchets par des tiers générés en 2025. Cela concerne principalement les émissions liées au traitement des DEEE (Déchets d'Équipements Électriques et Électroniques).</p>	<p>Ce poste couvre les émissions liées au traitement de fin de vie des déchets générés par l'exploitation des sites (bureaux et <i>datacenters</i>). Il inclut les déchets non dangereux (papiers, DIB) et les déchets techniques (DEEE, batteries), mais exclut les terminaux vendus aux clients (relevant du Scope 3.12).</p>	<p>La méthodologie est celle du « Waste-type-specific » : les tonnages réels par flux sont multipliés par les facteurs d'émission (ADEME/DEFRA) correspondant à leur filière de traitement. En l'absence de données primaires, une extrapolation par ratio ETP est appliquée. Les incertitudes principales sont liées à la précision des volumes déclarés par les prestataires de collecte.</p>
	<p>3.6 Voyages d'affaires</p> <p>Cette catégorie inclut les émissions provenant du transport des employés pour des activités liées aux affaires dans des véhicules possédés ou exploités par des tiers, tels que les voyages en avion, les trains, les taxis, et l'utilisation de voitures privées.</p>	<p>Les pays avec moins de 30 employés au total dans leurs bureaux sont exclus.</p>	<p>Le calcul des émissions des voyages en avion et en train est effectué à partir d'une extraction de données issues d'Amex (outil de voyage global). Les trajets en taxi ainsi que la consommation d'essence des voitures sont quant à eux calculés à partir des notes de frais, puis convertis en émissions de CO₂ à l'aide des facteurs d'émission de l'ADEME.</p> <p>Voyages en avion et en train Avion & Train : Extraction des émissions de CO₂ et des kilomètres parcourus par pays via les plateformes d'agence de voyage Amex et Egencia. Analyse des dépenses issues des notes de frais, convertis en euros. Une estimation est faite par pays selon le prix au kilomètre en avion ou train du pays qui permet d'obtenir une estimation des kilomètres parcourus qui sont ensuite multipliés par le facteur d'émission moyen d'un trajet en avion ou en train pour obtenir l'impact en kilogramme de CO₂ équivalent puis en tonne de CO₂ équivalent. Méthodologie d'estimation des émissions : Calcul du coût moyen par kilomètre. Ce coût est multiplié par les dépenses totales, puis ajusté avec les émissions de CO₂ enregistrées par Amex. Le résultat est divisé par la distance totale pour obtenir les tonnes de CO₂ émises.</p> <p>Voyages en taxi Le montant des notes de frais en euros est divisé par le prix du kilomètre dans le pays concerné pour estimer la distance totale parcourue. Cette distance est ensuite multipliée par un facteur d'émission de 0,20 kg de CO₂ par véhicule-kilomètre (UL360) pour obtenir les émissions totales.</p> <p>Voyages en véhicule personnel Le montant total en euros est divisé par le prix au litre de carburant pour obtenir le volume total de carburant consommé. En utilisant la consommation moyenne de carburant par 100 kilomètres, on calcule la distance parcourue. Cette distance est ensuite convertie en émissions de CO₂ à l'aide des facteurs d'émission appropriés.</p> <p>Réservation d'hôtel Le montant des notes de frais en euros est multiplié par le facteur d'émission provenant de la base empreinte de l'ADEME (0,32 kg CO₂/euro) puis divisé par mille pour obtenir le résultat en tCO₂e.</p>

Scope	Sources d'émissions	Périmètre	Sources, mode de calcul, sources d'incertitudes
	<p>3.7 Déplacements domicile-travail</p> <p>Cette catégorie inclut les émissions provenant du transport des employés de Worldline entre leur domicile et leur lieu de travail (principalement en voiture, à deux roues, en bus, en train, ou en mobilité douce) en 2025. Cela n'inclut pas les émissions liées au télétravail.</p>	<p>Les habitudes de déplacement des employés de Worldline sont dérivées d'une enquête de 2023 envoyée à 17 558 employés de Worldline dans 38 pays et 127 sites, soit 95,4 % de la couverture des effectifs.</p>	<p>L'échantillon initial de l'enquête était composé de 17 558 employés. 4 675 participants y ont répondu (soit un taux de réponses de 27,1 %). Worldline a donc considéré ce résultat comme le nombre total d'employés. Le calcul a été effectué sur l'utilisation des transports rapportée par les employés à travers : voitures, transports en commun, motos, vélos, ...</p>
	<p>3.8 Actifs loués en amont</p> <p>Cette catégorie inclut les émissions provenant de l'exploitation d'actifs loués en 2025 et non déjà inclus dans les inventaires des scope 1 ou 2 de l'entreprise rapportée. Les principales émissions sont liées à la location-exploitation des bureaux ou des voitures de société de Worldline.</p>	<p>Les achats des entités Worldline qui figurent dans la base de données des achats sont intégrés dans la base de calcul et complétés par des estimations.</p>	<p>Idem 3.1</p>
	<p>3.11 Utilisation des produits vendus</p> <p>Cette catégorie inclut les émissions provenant de l'utilisation des services vendus en 2025, c'est-à-dire l'utilisation des transactions en magasin et en e-commerce qui représentent les principaux services vendus par Worldline à ses clients.</p>	<p>Le scope complet de Worldline a été extrapolé à partir des volumes de transactions e-commerce et en ligne au sein de la ligne d'activité Merchant Services, dont le chiffre d'affaires représente plus de 72 % du chiffre d'affaires total de Worldline.</p>	<p>Ce calcul est fondé sur l'analyse du cycle de vie d'une transaction de paiement, qui comprend des hypothèses et estimations détaillées dans l'étude publiée en 2025 (https://worldline.com/fr-fr/campaigns/corporate/comment-decarboniser-les-paiements). Dans la transaction de paiement numérique, tous les composants ont été évalués, tels que : cartes de crédit, terminaux de paiement, <i>datacenters</i> et reçus de paiement. Pour ce périmètre, les impacts environnementaux ont été évalués conformément au standard ISO 14040 :2006 et ISO 14044 :2006 dont l'étude a fait l'objet d'une revue critique externe.</p>
	<p>3.12 Traitement en fin de vie des produits vendus</p> <p>Cette catégorie inclut les émissions attendues en fin de vie de tous les produits vendus en 2025. Cela inclut les émissions en fin de vie pour tous les produits intégrés dans les évaluations du cycle de vie des transactions en magasin et en e-commerce, spécifiquement les tickets, les terminaux et les cartes.</p>	<p>Le scope complet de Worldline a été extrapolé à partir des volumes de transactions e-commerce et en ligne au sein de la ligne d'activité Merchant Services, dont le chiffre d'affaires représente plus de 72 % du chiffre d'affaires total de Worldline.</p>	<p>Ce calcul est fondé sur l'analyse du cycle de vie d'une transaction de paiement (étude publiée en 2025).</p>

B.2.1.5 Consommation d'énergie et mix énergétique (E1-5)¹

Consommation d'énergie et mix énergétique	2024	2025	Variation 2025/2024
Consommation d'énergie (MWh)	85 722	75 796	-12 %
Consommation d'énergie fossile (MWh)	26 857	22 718	-15 %
Consommation d'énergie d'origine nucléaire (MWh)	N/A	0	N/A
Consommation de combustibles provenant de sources renouvelables (MWh)	N/A	N/A	N/A
Part de la consommation de sources nucléaires dans la consommation totale d'énergie (%)	N/A	0	N/A
Consommation d'électricité, de chaleur, de vapeur et de froid achetés ou acquis auprès de sources renouvelables (MWh)	58 762	53 198	-9,47 %
Consommation d'énergie autoproduite (non combustible)	103	120	+16,50 %
Consommation d'énergie renouvelable (MWh)	58 865	53 078	-9,83 %
Production d'énergie renouvelable (MWh)	103	120	+16,50 %
Consommation d'énergie non renouvelable (MWh)	26 857	22 718	-15 %
Production d'énergie non renouvelable (MWh)	N/A	N/A	N/A
Part en pourcentage de production d'énergie renouvelable (MWh)	87 %	86 %	-1 %
Intensité énergétique : énergie consommée divisée par chiffre d'affaires net des activités à fort impact climatique	0 %	0 %	0 %

Worldline poursuit une dynamique de maîtrise de l'énergie et de réduction des émissions, alignée sur les engagements SBTi et sur une démarche de décarbonation. La politique climatique ainsi que la politique environnementale et énergétique sont intégrées au système de management environnemental (ISO 14001) et au système de management de l'énergie (ISO 50001) coordonné avec les équipes RSE et énergie afin d'assurer l'alignement des actions opérationnelles avec les objectifs énergie/climatiques et environnementaux.

La consommation d'énergie totale de Worldline a diminué de 12 % entre 2024 et 2025, principalement grâce à l'optimisation de l'espace dans les bâtiments. La consommation d'électricité a baissé d'environ 10 % sur la même période, tandis que la part d'énergie fossile a diminué de 15 %, toujours en lien avec cette optimisation immobilière.

La production d'énergie renouvelable a quant à elle progressé de 16 %, bénéficiant de l'impact positif des panneaux solaires installés. Cela a permis de maintenir la part des énergies renouvelables dans le mix énergétique à un niveau élevé, autour de 86 % en 2025.

B.2.1.6 Actions et ressources en rapport avec les politiques en matière de changement climatique (E1-3)

Worldline travaille actuellement à l'élaboration d'un plan de transition aligné avec l'Accord de Paris. Worldline n'a pas encore calculé précisément la contribution de chaque levier de décarbonation à la trajectoire, ni le plan financier associé.

Les principales initiatives en 2025 à horizon 2030

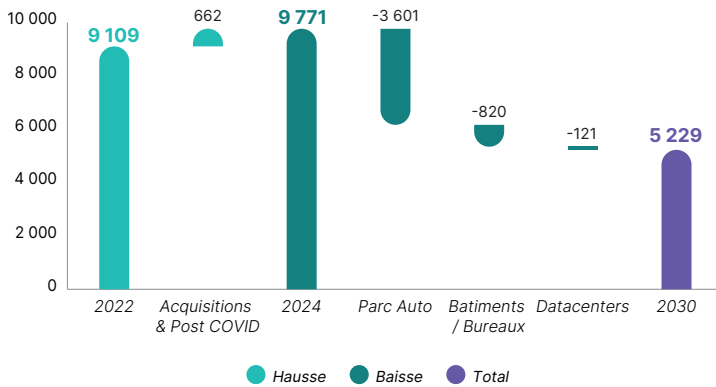
- Nouvelle politique climat incluant une communication à l'attention des collaborateurs
- Nouvelle politique green IT décrivant l'ambition de décarbonation des activités numériques de Worldline
- Mise en œuvre du plan de décarbonation pour les scopes 1 et 2, incluant les bâtiments, les *datacenters*, la mobilité
- Analyse du scope 3.7 pour les déplacements domicile-travail des employés
- Analyse des scopes 3.11 et 3.12 avec une nouvelle évaluation des leviers de décarbonation liés aux transactions de paiement (en magasin/en ligne)
- Définition de la première phase de la mise en place de l'éco design digital services « ISO 20125 »

Les ressources financières nécessaires au déploiement des actions sont en cours d'identification. Néanmoins, un certain nombre d'actions ont été engagées. Les principales dépenses opérationnelles (Opex) et d'investissements (Capex) sont liées en premier lieu aux investissements dans une flotte de véhicules de fonction électriques, puis aux actions de sobriété énergétique (green IT, réorganisation des serveurs, rationalisation de l'hébergement).

Par ailleurs, sur l'exercice 2025, 2,9 millions d'euros de dépenses d'investissement (Capex) et 0,2 million d'euros de dépenses opérationnelles (Opex) ont été identifiées comme alignées avec la taxonomie verte européenne, au titre de la lutte contre le changement climatique.

¹ SASB TC-SI-130a.1

Le schéma ci-dessous détaille la contribution des plans d'action dans la décarbonation des Scopes 1 et 2.



Périmètres	GHG Protocol	Plans d'action
Parc Automobile	Scope 1 : Consommation Essence et Diesel pour les voitures thermiques Scope 2 : Consommation électrique pour les voitures électriques	Levier de décarbonation #4 – Flotte automobile, déplacements et voyages d'affaires (Scopes 1, 2 et 3)
Bâtiments/Bureaux	Scope 1 : Fuites de gaz réfrigérants Scope 2 : Consommation électrique	Levier de décarbonation #2 – Optimisation de la gestion des bâtiments (Scopes 1 et 2)
Datacenters	Scope 1 : Fuites de gaz réfrigérants Scope 2 : Consommation électrique	Leviers de décarbonation #1 – Optimisation de la gestion des <i>datacenters</i> (Scope 2) et #7 – Rationalisation des <i>datacenters</i> du Groupe

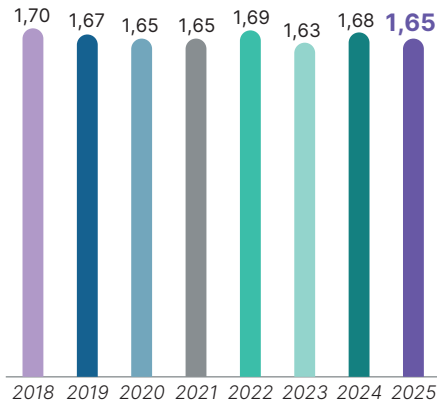
B.2.1.6.1 Dans les opérations

Politiques	Leviers de décarbonation
Politique environnement et énergie	Levier #1 – Optimisation de la gestion des <i>datacenters</i> (Scope 2) Levier #2 – Optimisation de la gestion des bâtiments (Scopes 1 et 2) Levier #3 – Programme d'énergie renouvelable dans les bureaux et <i>datacenters</i> (Scope 2)
Politique green building	Levier #2 – Optimisation de la gestion des bâtiments (Scopes 1 et 2) Levier #3 – Programme d'énergie renouvelable dans les bureaux et <i>datacenters</i> (Scope 2)
Politique climatique	Levier #4 – Flotte automobile, déplacements et voyages d'affaires (Scopes 1, 2 et 3)
Politique green IT	Levier #5 – Solutions d'éco-conception (Scope 3) Levier #6 – Équipements, logiciels et services informatiques internes (Scopes 2 et 3) Levier #7 – Rationalisation des <i>datacenters</i> du Groupe

Levier de décarbonation #1 – Optimisation de la gestion des *datacenters* (Scope 2)

Objectif : Déployer des mesures de sobriété énergétique dans les *datacenters* opérés par Worldline.

Évolution de l'efficacité énergétique des *datacenters* (PUE¹)



Concernant ses propres *datacenters* (Dassault, La Pointe, Vendôme et Bruxelles), Worldline s'est engagé avec TRUST 2025, et aujourd'hui TRUST 2030, dans un programme d'amélioration permanente lié à l'efficacité énergétique articulé autour de trois piliers :

- **Sélection des serveurs et composants les plus efficaces en énergie**

Choisir avec soin les **équipements** utilisés dans ses *datacenters* respectant les normes environnementales et d'efficacité énergétique les plus élevées au moment de l'achat, et optimiser constamment les systèmes existants.

Tirer parti des technologies telles que la **virtualisation des serveurs** dans tous ses *datacenters* pour réduire le nombre de serveurs physiques (implémentation systématique depuis 2009), entraînant moins de transport de matériel, moins de déchets et d'emballages, moins de consommation d'énergie, et un besoin réduit d'agrandir ou de construire de nouveaux *datacenters*.

- **Optimisation de l'éclairage dans les salles et les zones techniques avec des LED.**
- **Optimisation de l'utilisation des ressources pour économiser de l'énergie**

- (i) Augmenter les températures des salles de *datacenters* aux niveaux maximaux conformes aux normes de fonctionnement des serveurs.

- (ii) Utiliser un système adiabatique supplémentaire pendant les périodes de forte chaleur pour aider les systèmes de climatisation.
- (iii) Organiser les salles en alternant les allées froides et les allées chaudes. Suivre et vérifier l'efficacité énergétique de ses infrastructures.
- (iv) Effectuer tous les quatre ans, depuis 2015, un audit énergétique, complété par un audit annuel selon la norme ISO 14001, afin de challenger et d'améliorer en continu l'infrastructure des *datacenters* et les techniques mises en œuvre. L'objectif est de maintenir une performance énergétique élevée et de faire progresser le PUE. Les *datacenters* français de Worldline sont aussi certifiés ISO 50001 depuis 2023.
- (v) Utiliser une solution de gestion des infrastructures (DCIM) pour un suivi très précis et en temps réel de la consommation d'énergie, et suivre mensuellement le PUE.

De manière plus générale, Worldline suit le Code de Conduite européen pour les *datacenters*.

Performance

Grâce à l'ensemble de ces mesures, Worldline continue d'améliorer l'efficacité énergétique moyenne de ses trois *datacenters* stratégiques, passant d'un PUE de 1,93 en 2010 à un objectif de 1,65, que le Groupe maintient depuis 2020.

Parallèlement à cette amélioration, les *datacenters* de La Pointe, Dassault, Vendôme et Bruxelles sont certifiés ISO 14001, une reconnaissance qui ouvre également de nouvelles perspectives pour réduire les déchets informatiques, notamment à travers l'optimisation du recyclage des serveurs.

Le Groupe ambitionne par ailleurs de regrouper l'ensemble de ses activités opérationnelles sur ces trois sites stratégiques dans les années à venir.

Concernant la consommation d'énergie par serveur, la **moyenne actuelle est de 80 watts par serveur**. Le tableau ci-dessous montre à la fois le pourcentage de virtualisation et la consommation d'énergie par serveur. La virtualisation permet d'optimiser l'espace utilisé.

Emplacement	% de serveurs virtuels	Watt par serveur
Dassault	75 %	57
Vendôme	60 %	81
Bruxelles	38 %	110

Par exemple, dans le *datacenter* de Vendôme, le ratio watts/serveur a été réduit de 96 en 2020 à 73 en 2024, montrant la constance de la consommation d'énergie moyenne par serveur (malgré l'augmentation du PUE).

¹ PUE (efficacité de l'utilisation de l'énergie) : Le PUE est l'énergie totale consommée par le *datacenter* divisée par l'énergie consommée par l'équipement informatique.

Dassault :

- PUE cible : 1,65
- PUE actuel : 1,71 avec 35 % de charge
- CUE : 0,01
- WUE : NA
- W/TI (consommation totale du site en kWh/ nombre de « Technical Item (TI) » physiques ou virtuels) : 57

Objectifs ISO 50001 (efficacité énergétique) et ISO 14001 (environnement) :

- Réduction de 5 % du W/TI par an

Actions en cours :

- Mise en place de détecteurs de fuite de fluide frigorigène pour les TRANE à Dassault ;
- Remplacement des condenseurs sur les TRANE par des condenseurs Epoxy (batteries renforcées) afin d'éviter aussi les fuites de fluide frigorigène.

Vendôme :

- PUE cible : 1,65
- PUE actuel : 1,59 avec 30 % de charge
- WUE : NA
- CUE : 0,01
- W/TI : 81

Objectifs ISO 50001 (efficacité énergétique) et ISO 14001 (environnement) :

- Réduction de 5 % du W/TI par an

Actions en cours :

- Freecooling : démarrage en août 2019 avec un gain de 10 % de la consommation du *datacenter*, actuellement Freecooling CTIV+
- Confinement des allées chaudes

Bruxelles :

- PUE cible : 1,65
- PUE actuel : 1,65 avec 30 % de charge
- WUE : NA
- CUE :
- W/TI : 110

Actions en cours :

- Réduire la consommation électrique des groupes froids, avec en test un pulvérisateur d'eau dans la pulsion d'un groupe de ventilation, déploiement prévu pour les 4 autres groupes ;
- Mettre des caches d'obturation dans les baies ;
- Créer des allées chaudes et froides ;
- Remplacer les groupes froids HFC par des groupes à propane, à moindre impact environnemental.

Dans le cadre de l'optimisation continue de ses infrastructures et de la valorisation de l'espace libéré par la virtualisation, Worldline a entrepris la fermeture de son ancien *datacenter* "Seclin La Pointe LP1", en transférant ses activités dans le *datacenter* de Dassault. Ce processus, encore en cours, explique la légère hausse du PUE moyen observée en 2024 par rapport à 2023.

Worldline poursuivra ses efforts jusqu'en 2030 pour améliorer le PUE de ses *datacenters*, avec un accent particulier sur le transfert des serveurs du site Seclin La Pointe vers le site de Seclin Dassault tout en restant vigilant sur la redondance des services sur un second *datacenter*.

Worldline s'engage également à promouvoir **l'efficacité et la sobriété énergétique auprès de ses fournisseurs**, notamment pour les *datacenters* tiers loués. Lors de la sélection de nouveaux sites, des critères tels que la performance énergétique et la localisation en regard des risques climatiques sont intégrés au processus décisionnel.

Levier de décarbonation #2 – Optimisation de la gestion des bâtiments (Scopes 1 et 2).

Objectif : Réduire chaque année les émissions de GES dues aux bâtiments tertiaires gérés directement.

Worldline agit en continu sur tous ses sites pour :

- Réduire sa consommation d'électricité ;
- Optimiser l'espace utilisé en fermant les bâtiments sous-utilisés ou en réorganisant les espaces de travail (réduction des émissions proportionnelle à la réduction des espaces occupés) ;
- Réduire les fuites de gaz réfrigérants (maintenance des climatisations).

Ainsi, en juillet 2025, le site de Blois devenu trop grand et trop énergivore a été déplacé vers un nouveau site plus adapté et écoresponsable.

En novembre 2025, le site de Villeurbanne a également été déplacé vers un site plus petit et labellisé BREEAM, à Lyon.

D'ici 2030, le programme d'optimisation des espaces sera étendu à tous les pays du Groupe Worldline.

Exemple d'actions locales :

En 2025, plusieurs actions ont été mises en place en France pour réduire l'empreinte carbone et la consommation électrique, notamment sur les sites de Blois & Seclin, le remplacement des candélabres sur les parkings par des équipements moins énergivores (LED).

Levier de décarbonation #3 – Programme d'énergie renouvelable dans les bureaux et *datacenters* (Scope 2)

Objectif : Passer 100 % des approvisionnements en énergie à des énergies renouvelables d'ici à 2030 sur l'ensemble des sites gérés en propre.

Pour cela, Worldline déploie des contrats d'énergie renouvelable.

Pour les bureaux, Worldline signera des contrats d'énergie renouvelable locaux, lorsque disponibles, ou achètera des certificats d'énergie renouvelable (REC).

Tous les ***datacenters* détenus par le Groupe** sont couverts par des contrats d'énergie renouvelable locaux. Dans les années à venir, le Groupe se donne l'objectif d'atteindre 100 % d'énergie renouvelable pour les espaces de *datacenters* loués, soit en faisant signer au fournisseur un contrat d'énergie renouvelable local, soit en achetant des certificats d'énergie renouvelable (REC).

Fin 2025, la couverture en énergie renouvelable est de **72 %**.

Levier de décarbonation #4 – Flotte automobile, déplacements et voyages d'affaires (Scopes 1, 2 et 3)

Objectif : Promouvoir auprès de tous ses employés la mobilité décarbonée afin de réduire les émissions de GES liées aux déplacements domicile-travail et aux voyages d'affaires.

Ces émissions de GES sont couvertes par 3 scopes selon leur nature :

Scope 1 et 2 : Flotte automobile

- **Scope 1 : émissions des véhicules thermiques et hybrides (3 578 t éqCO₂ en 2025)**

Les émissions de Scope 1 couvrent l'ensemble des véhicules à motorisation thermique détenus par Worldline, ainsi que les véhicules hybrides. Pour ces derniers, seule la consommation de carburant fossile est comptabilisée en Scope 1 ; le système de récupération d'énergie au freinage (recharge du moteur électrique) est considéré comme réduisant la consommation de carburant et n'est pas comptabilisé séparément en Scope 2.

- **Scope 2 : émissions liées aux véhicules électriques (465 t éqCO₂ en 2025)**

Les émissions de Scope 2 correspondent à la consommation électrique des véhicules 100 % électriques détenus par Worldline. Ces données sont collectées et consolidées via l'outil de reporting environnemental UL360, selon une approche *market-based*, en cohérence avec les exigences du *GHG Protocol*.

Méthodologie et hypothèses retenues — transparence sur les estimations

Les données de consommation électrique sont remontées dans UL360 par agrégation par pays, ce qui constitue le niveau de granularité de collecte retenu. Les facteurs d'émission appliqués sont issus de référentiels reconnus et actualisés, intégrés directement dans UL360. Dans les cas où les données de consommation réelle par véhicule sont indisponibles ou incomplètes au niveau d'un pays donné, UL360 procède par estimation sur la base de moyennes de clusters (regroupements de véhicules aux profils similaires). Ces valeurs estimées sont clairement distinguées des données réelles dans l'outil. Le chiffre de 465 t eqCO₂ intègre donc une part de données réelles collectées et une part de données estimées, dont la proportion varie selon les pays et la complétude des remontées terrain. Les recharges à domicile ne sont pas incluses dans ce périmètre, faute de dispositif de collecte systématique à ce stade. Cet angle mort est identifié et sera adressé dans le cadre de l'objectif d'installation de bornes domestiques fixé pour 2028, qui permettra à terme une collecte de données plus exhaustive.

Trajectoire de décarbonation de la flotte

L'électrification de la flotte automobile constitue le principal levier de décarbonation du Groupe. Worldline remplace progressivement ses véhicules de fonction thermiques par des véhicules électriques. Fin 2025, 39 % de la flotte était électrique et 43 % hybride. L'objectif est d'atteindre 90 % de véhicules électriques d'ici 2029, avec une flotte 100 % électrique d'ici 2030.

Scope 3 :

Scope 3.6 : Voyages d'affaires : une politique de voyage mise à jour

- Scope 3 (catégorie 3.6) : émissions liées aux voyages d'affaires. Elles comprennent les émissions liées aux avions (80 %), aux trains, aux taxis et à l'utilisation de véhicules privés lors des déplacements entre bureaux. (2 416 t éqCO₂ en 2025) ;

La politique de voyage du Groupe Worldline a été mise à jour en 2024, et sera revue en 2026 pour tenir compte de l'empreinte environnementale des déplacements professionnels. À cet égard, les réservations d'avion sont fortement réduites pour tout voyage dont le temps est égal ou inférieur à quatre heures en train. De plus, les voyages en avion ne sont pas autorisés lorsque le train peut être raisonnablement utilisé.

Scope 3.7 : Trajets domicile-travail

- Scope 3 (catégorie 3.7) : émissions liées aux trajets domicile-travail (13 562 t éqCO₂ en 2025).

En 2023, Worldline a affiné le calcul de ses émissions de GES liées aux trajets domicile-travail afin d'évaluer de manière plus précise comment privilégier l'usage de mobilités douces par ses employés, via un questionnaire (distance, mode de transport...) visant à recueillir les habitudes de déplacement. L'enquête a été envoyée à 17 558 employés de Worldline dans 38 pays et 127 sites, avec un taux de réponse de 27,1 % (soit 4 665 réponses).

À partir de cette enquête, en fonction des zones géographiques et de la distance au travail, l'objectif sera d'inciter les employés à utiliser des moyens de transport plus durables. Par exemple Worldline finance depuis de nombreuses années les cartes de transport public de ses employés.

Une phase pilote du plan de décarbonation du **Scope 3.7 – Trajets domicile-travail** est menée sur les sites de **Puteaux et Lyon**. Elle vise à affiner la mesure des émissions liées aux trajets domicile-travail, à établir l'empreinte carbone spécifique de chaque site selon son accessibilité, et à sensibiliser les collaborateurs à leur impact individuel tout en identifiant des leviers concrets de réduction collective et personnelle des émissions.

En 2026, Worldline activera son plan d'action de décarbonation couvrant toutes les dimensions mentionnées (scopes 3.6 et 3.7).

Levier de décarbonation #5 – Solutions d'éco-conception (Scope 3)

Objectif : Réduire les émissions de GES des services numériques par la révision des méthodes de développement.

Ce programme, initié en 2024, cible les développeurs, les chefs de projet et les personnes responsables de l'exploitation chez Worldline.

(a) Éco-conception des services numériques – ISO 20125

Cette action vise à optimiser la conception des services numériques afin de minimiser les ressources matérielles utilisées. Cela conduira à une réduction de la consommation d'énergie et à une extension de la durée de vie des appareils informatiques.

En parallèle, Worldline s'engage activement dans les efforts de normalisation autour de l'éco-conception des services numériques. Worldline a participé, en 2022, à la publication de l'AFNOR SPEC 2201, un guide des meilleures pratiques pour l'éco-conception des services numériques. Cette contribution permet aux équipes de Worldline d'évaluer leur niveau de maturité en matière d'éco-conception, facilitant ainsi l'identification et la mise en œuvre des axes d'amélioration.

À la suite de cette première publication, Worldline a pris la tête du groupe de travail ISO créé pour rédiger des normes internationales dans ce domaine (JTC 1/SC 39/WG 4 - Éco-conception des services numériques). Le document de spécification, ISO/IEC TS 20125 Éco-conception des services numériques, a été soumis à un projet de comité pour validation. La publication est prévue pour le début de l'année 2026.

Ce nouveau référentiel ISO 20125 est désormais utilisé pour les formations à l'éco-conception des services numériques proposé aux salariés Worldline. Il permet aux participants d'évaluer la conformité des produits numériques par rapport à l'ISO 20125 et d'identifier un plan d'action pour développer des produits à la fois performants et conformes aux exigences environnementales attendues par les clients.

(b) Projet de recherche sur la réduction du nombre d'équipements

Dans les anciennes applications hébergées dans les *datacenters* de Worldline, les serveurs sont dimensionnés pour répondre aux pics de demande, ce qui entraîne une surcapacité et une surconsommation d'énergie en période creuse.

Pour y remédier, l'effort de recherche se concentre sur le **dimensionnement dynamique du nombre de serveurs alloués**, qui consiste à allumer ou éteindre les serveurs en fonction de la demande réelle. L'objectif est de déployer ce modèle dans un environnement de production. Par ailleurs, Worldline étudie également l'usage de technologies Cloud de type Hyperscale afin d'améliorer l'évolutivité de sa plateforme.

Levier de décarbonation #6 – Équipements, logiciels et services informatiques internes (Scopes 2 et 3)

Objectif : Étudier le système informatique interne pour quantifier et réduire les émissions de GES liées aux équipements, logiciels et services utilisés par ses collaborateurs.

Worldline travaille depuis 2023 sur deux axes, portant sur 80 % des émissions liées à l'IT :

Réduire l'impact des équipements

- **Réduire le nombre d'équipements :** promotion du BYOD (utilisation des téléphones personnels), remplacement des cartes SIM par des e-SIM en France et en Belgique, allongement de la durée de vie des ordinateurs via la réparation sur site des appareils endommagés.
- **Réduire l'impact de fabrication :** ajout de nouveaux matériels à plus faible impact de fabrication en plus du matériel reconditionné ou labellisé « vert » dans le catalogue. Les critères de l'appel d'offre relatif au renouvellement des PC portables attribuent un poids de 20 % aux enjeux RSE. Ces critères s'appliqueront sur le renouvellement progressif des PC portables jusqu'en 2030.
- **Réduire l'impact à l'usage :** économies d'énergie et suppression de la consommation en veille des ordinateurs portables.

Réduire l'impact des services :

- **Sensibiliser les collaborateurs** aux bonnes pratiques de collaboration numérique notamment sur l'intelligence artificielle.
- **Fermer les *datacenters*** en migrant les applications corporate de Worldline vers le Cloud en mode service.
- **Monitorer** les usages du Cloud.
- **Appliquer les critères environnementaux** dans les appels d'offres pour les services IT.

Résultats obtenus en 2025 :

- **472 t éqCO₂ réduites** grâce à un effort continue de limitation des achats de nouveaux ordinateurs portables. En 2025, 71 % des ordinateurs fournis étaient reconditionnés (contre 68 % en 2023-2024 et 8 % en 2021) ;
- **10 t éqCO₂ réduites** grâce à la campagne annuelle de nettoyage numérique impliquant 4 863 employés avec un total de 4 212 Go supprimés contre 3 109 Go en 2024 ;
- **58 t éqCO₂ réduites** chaque année en optimisant la configuration énergétique des ordinateurs portables ;
- **70 t éqCO₂ économisées** suite à la fermeture des 2 *datacenters* d'Atos qui hébergeaient les applications corporate de Worldline.

En 2025 Worldline a consolidé les résultats en continuant à améliorer la mesure de l'empreinte carbone, en élargissant son action aux *datacenters* (projet Move2Cloud), et en abordant de nouveaux usages comme l'IA générative.

En 2026, le Groupe donnera priorité aux matériels à faible empreinte carbone lors des renouvellements de contrats.

Levier de décarbonation #7 – Rationalisation des *datacenters* du Groupe

Objectif : Agir à la fois sur l'infrastructure des *datacenters*, et sur la rationalisation des équipements pour réduire leur impact climatique.

Les équipes de Worldline agissent sur trois leviers :

- Ajuster la répartition des applications sur les serveurs pour optimiser leur charge de travail et améliorer le PUE global ;
- Lors des achats, sélectionner les équipements non seulement pour leurs performances techniques, mais aussi pour leur efficacité énergétique et leur empreinte environnementale ;
- Prolonger la durée de vie des équipements lorsque cela est possible, et chercher des solutions de recyclage.

Distribution des applications sur les serveurs

Une **CMDB** (Base de données de gestion de configuration) mise à jour quotidiennement, permet d'avoir une vue exhaustive et précise de l'ensemble des équipements. Plusieurs processus de contrôle garantissent la fiabilité et la régularité de ces mises à jour. Elle facilite le **démantèlement des équipements obsolètes** (serveurs, commutateurs, etc.). Dès qu'un élément n'est plus utilisé, il est rapidement déconnecté, mis hors service, puis recyclé dans les meilleurs délais afin de limiter toute consommation inutile de ressources.

Migration vers le cloud

Dans le cadre du plan *Move2Cloud*, Worldline poursuit la migration progressive de ses produits et solutions vers différentes infrastructures Cloud :

- **Cloud public** : migration vers des solutions hyperscale, notamment via le partenariat stratégique avec **Google**, annoncé en janvier 2024 ;
- **Cloud privé** : exploitation des services de e-paiement essentiels sur l'infrastructure Cloud globale propre à Worldline ;
- **SecNumCloud** : Worldline fait partie des **quatre prestataires d'hébergement qualifiés** selon le référentiel français SecNumCloud, qui impose des exigences strictes en matière de sécurité technique, opérationnelle et juridique.

Worldline a été l'un des premiers acteurs en France à déployer la **containerisation en tant que service (CaaS)** à l'échelle commerciale dès 2017, pour tirer pleinement parti du Cloud. Cette approche permet une meilleure rationalisation des ressources informatiques : les conteneurs s'activent et se désactivent automatiquement selon le trafic, ce qui limite l'usage des serveurs aux seuls moments nécessaires. Combinée aux efforts des opérateurs Cloud pour optimiser la consommation énergétique, cette stratégie contribue à réduire l'impact environnemental des *datacenters*.

Identification des meilleurs leviers de réduction des émissions de GES sur l'infrastructure IT

Worldline a lancé des études baptisées « *Production IT Digital Sufficiency* », réalisées par BL Evolution, afin d'identifier les leviers les plus efficaces pour réduire les émissions de GES liées à son infrastructure informatique.

La première étude, menée sur son Cloud privé, a conduit en 2024 au transfert physique de l'ensemble du matériel informatique d'un *datacenter* situé aux Pays-Bas vers un site en France. Cette opération a permis de déplacer 40 racks et 951 équipements, dont 405 serveurs, et a entraîné une **réduction de 29 % des émissions de GES** sur ce périmètre car les infrastructures ont été repositionnées dans un pays au mix énergétique plus favorable.

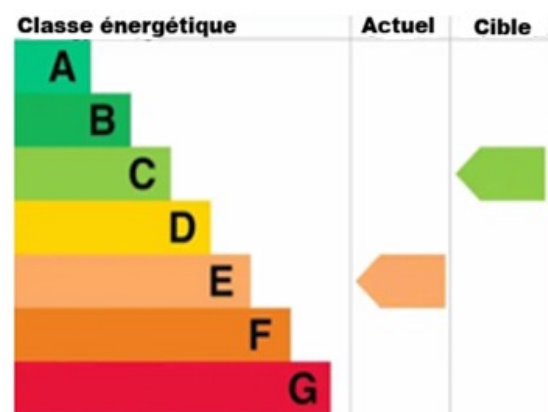
La seconde étude, menée sur les quatre principaux *datacenters* détenus par Worldline, qui représentent 55 % de la consommation électrique de l'ensemble des *datacenters* du Groupe a montré des gains significatifs pour les applications hébergées dans des pays avec une électricité fortement carbonée. La migration de ces applicatifs sur des localisations moins carbonées sera réalisée dans le cadre du programme *Move to Cloud* et intégrera de l'éco-conception des services.

Évaluation de la consommation d'énergie des applications

En 2023, l'équipe d'Architecture Technique de Worldline a développé un outil de diagnostic appelé **EcoFriendly Scoring**, destiné à estimer la **classe énergétique** des environnements d'hébergement d'applications. Ce score repose sur une analyse multi-critères incluant :

- Le type d'infrastructure (serveur physique, virtualisation, containerisation) ;
- Le processeur utilisé ;
- La version du système d'exploitation ;
- Le nombre de *datacenters* et la taille de la plateforme ;
- Le nombre d'environnements de test ;
- Les volumes de données et les répliques ;
- Le langage de programmation.

Le résultat est présenté sous forme de **classe énergétique**, accompagné d'un **objectif d'amélioration suggéré** (appelé « Potentiel » dans l'illustration ci-dessous) :



Depuis mi-2023, l'*EcoFriendly Scoring* est systématiquement utilisé pour toutes les évolutions d'architecture validées par le Conseil consultatif d'architecture (ARB). Il permet aux équipes techniques et aux clients de prendre conscience du niveau de maturité énergétique de leurs plateformes et d'identifier des pistes d'amélioration. Une nouvelle version en cours d'évaluation intégrera un score écologique qui comblera une évaluation qualitative des choix de conception durable avec des mesures quantitatives de la consommation d'énergie et de l'impact carbone. Cette approche équilibrée donnera une vision plus claire et plus complète des performances environnementales des services numériques et guidera vers des décisions architecturales plus responsables.

Optimisations logicielles

L'optimisation logicielle est un des leviers principaux de réduction des consommations d'énergie des applications. En particulier, depuis 2023, le langage Rust est utilisé comme langage de référence. Il est en effet **deux fois plus efficace que Java** en termes de consommation d'énergie, de temps d'exécution et d'utilisation mémoire.

Pour sensibiliser les développeurs à l'impact environnemental de leur code, un score Green IT est affiché dans l'outil de programmation. Ce score permet aux développeurs d'évaluer l'efficacité énergétique de leur code source, d'identifier les points d'amélioration et de mettre en œuvre les actions nécessaires pour réduire la consommation d'énergie liée à leurs applications.

Score informatique vert



Comment lire cette métrique ?

Score informatique vert = Règles conformes - Règles totales

Réparer règles informatiques vertes non conformes dans vos ressources !

Comment améliorer cette métrique ?

Réviser et corriger le **règles informatiques vertes non conformes** sur vos ressources pour augmenter votre score.

Type	Référence	Score des ressources	Lien
▼	net.atos.sips.delivery:sips-delivery-sips_mpimsg-bdd	0,67	
Règle	score	pois	Comment résoudre ce problème ?
Le temps moyen d'analyse	1,00	2	Un temps d'analyse long indique soit une mauvaise configuration (fichiers à exclure de l'analyse, branche source/cible mal identifiée, etc). Ou bien l'analyse n'est pas déclenchée assez souvent, ce qui signifie qu'il existe une grande différence entre deux analyses, ce qui entraîne une augmentation du temps d'exécution.
Problèmes par ligne de code	1,00	1	Avoir plus de 5 % de problèmes par ligne de code indique que vous devez prendre le temps de résoudre ces problèmes. Analyser votre code avec SonarQube est une bonne chose, corriger les erreurs détectées est mieux ! En plus d'être inutile, ignorer les problèmes de SonarQube consomme une énorme quantité de données sur le serveur.
Densité des lignes dupliquées	1,00	1	En plus d'être une mauvaise pratique de développement, avoir plus de 10 % de code en double est une source importante de données supplémentaires que les outils Kazan peuvent stocker/traiter. Nous vous conseillons de nettoyer et/ou refactoriser votre code !
Temps écoulé depuis la dernière analyse	0,00	2	Ne pas déclencher régulièrement une analyse SonarQube peut signifier deux choses : Le projet n'est plus actif. Ou, pire encore, vous ignorez la qualité et la sécurité de ce que vous développez ! Dans les deux cas, si vous n'utilisez plus le rapport, envisagez de l'archiver ou de le supprimer.

Combinaison du développement de l'IA avec l'impact environnemental

Les capacités de traitement de l'IA (Intelligence Artificielle) sont très notables mais nécessitent d'énormes ressources d'apprentissage et de traitement. Worldline anticipe ce problème émergent en cherchant à optimiser la consommation grâce à des modèles plus sobres mais qui rendent le même service, en travaillant sur la qualité des données plutôt que sur la quantité, en réutilisant des modèles pré-entraînés et en mettant en œuvre une série de bonnes pratiques.

En 2026, Worldline poursuivra ses efforts pour réduire ses émissions de GES liées au développement informatique.

B.2.1.6.2 Chez les clients et fournisseurs (Scope 3)

Levier de décarbonation #1 – Biens et services achetés auprès des fournisseurs (scope 3.1)

Objectif : Engager les fournisseurs du Groupe dans la réduction de leurs émissions.

En 2023, Worldline a initié un programme de décarbonation **Fournisseurs Net Zéro**. En effet, les achats de biens et services représentent la plus grande part des émissions de GES du Groupe, avec **157 574 t éqCO₂ en 2025, soit 49 % des émissions totales.**

Pour cela, le Groupe collabore étroitement avec des partenaires clés comme **Google, Dell, Hewlett-Packard, Orange, Amazon ou Hitachi**, en partageant sa trajectoire carbone et en identifiant avec eux des leviers concrets de réduction.

Le programme se compose de quatre phases :

1. Alignement avec l'objectif de Neutralité Carbone

Depuis 2023, Worldline a engagé un dialogue avec ses fournisseurs stratégiques, afin de mieux comprendre leur engagement environnemental. Ces échanges ont porté sur plusieurs points clés :

- Leur trajectoire vers la neutralité carbone ;
- Leurs objectifs de réduction des émissions de GES, notamment le fait d'être alignés avec les critères de la SBTi ;
- Leurs plans d'action à moyen et long terme pour réduire leur empreinte environnementale.

Il leur a été spécifiquement demandé d'estimer les émissions de GES générées par **les produits et services vendus à Worldline.**

2. Contrats formels

L'engagement de contribution à la neutralité carbone de Worldline nécessite une implication formelle de tous les fournisseurs. Pour ce faire, Worldline a demandé à ses fournisseurs d'accepter les conditions suivantes, au plus tard au premier anniversaire de l'accord :

- Calculer et communiquer à Worldline leur empreinte carbone pour les scopes 1, 2 et 3 telle que définie par le Décret n° 2022-982 du 1^{er} juillet 2022 concernant l'évaluation des émissions de GES, couvrant tous les postes significatifs, et ensuite au moins une fois tous les trois ans ;
- Faire vérifier les scopes 1, 2 et 3 par un tiers (auditeur ou fournisseur tiers qualifié autorisé à effectuer des évaluations carbone) si les calculs n'ont pas été réalisés par un tiers qualifié autorisé ;

- Publier un plan de transition qui réponde aux exigences de la CSRD ;
- Mettre en œuvre un plan d'action pour réduire les émissions de GES ;
- Soumettre des objectifs de réduction à court terme à l'initiative Science Based Targets (SBTi).

À partir de la deuxième année de l'accord, le fournisseur stratégique doit transmettre à Worldline l'empreinte carbone liée aux produits et/ou services fournis, basée sur le chiffre d'affaires généré au cours de l'année précédente, au plus tard le 15 janvier de chaque année, y compris la méthodologie et les résultats.

3. Suivi des fournisseurs stratégique

Ces émissions devront être suivies chaque année pour garantir que chaque fournisseur atteigne ses objectifs de réduction des émissions de GES et, à long terme, contribue à l'objectif de neutralité carbone du Groupe.

4. Arbitrage annuel

En fonction des performances respectives des différents fournisseurs, Worldline évaluera ceux avec lesquels il souhaite poursuivre sa relation.

5. Résultats 2025

À la suite de la consultation de 2023, Worldline a décidé d'engager des travaux concernant des équipements informatiques utilisés afin d'obtenir une vision plus précise de leurs émissions nettes. Cela doit permettre de détailler les leviers dont disposent les fournisseurs pour se conformer aux objectifs Groupe sur le scope 3.

En 2025, l'impact carbone estimé des fournisseurs stratégique a été suivi afin d'identifier des leviers d'actions de réduction des émissions propres à chaque catégorie

Principaux enseignements

Une transaction de **paiement numérique en magasin** émet en moyenne 2,45 g eqCO₂, principalement à cause :

Sous-catégorie	En g eqCO ₂	En pourcentage
Impression du ticket	1,03	42 %
Carte bancaire	0,84	34 %
Terminal de paiement	0,49	20 %
Datacenters	0,09	4 %
TOTAL	2,45	100 %

En supprimant ces éléments (ticket, carte, terminal), les émissions peuvent être réduites à 0,74 g eqCO₂, soit une division par 3.

Par comparaison, une transaction en espèces (hors transport) émet 2,8 g eqCO₂, soit 4 fois plus qu'une transaction numérique optimisée, en ligne avec les objectifs européens du programme Fit for 55.

Une **transaction en ligne** (e-commerce) émet 11,9 g eqCO₂, dont :

- 75 % dus à l'appareil d'authentification belge ;
- 15 % au smartphone ;
- 7 % à la carte.

En supprimant l'authentification par terminal, l'empreinte tombe à 3 g eqCO₂. En remplaçant la carte par un jeton numérique, elle peut descendre à 0,4 g eqCO₂.

d'achats. Certains fournisseurs ont été rencontrés pour discuter d'actions concrètes et de leur feuille de route. Une réflexion est en cours pour collecter et intégrer leurs données réelles d'émissions des produits et services vendus dans le reporting du scope 3 de Worldline. Une analyse de marché a été menée sur les outils les plus adaptés pour collecter et calculer l'empreinte carbone réelle des fournisseurs stratégiques.

Levier de décarbonation #2 – Analyse du cycle de vie des paiements numériques : une initiative Worldline

Objectif : Favoriser une dynamique de sobriété carbone dans l'ensemble du secteur.

Pour cela, fin 2023, Worldline a publié une étude approfondie sur l'analyse du cycle de vie comparée des transactions de paiement numériques, en magasin et en ligne. Intitulée « Accélérer la décarbonation des paiements - Vers 1 g eqCO₂ par transaction : recommandations basées sur des évaluations de cycle de vie », cette étude a été rédigée et dirigée par Patrice Geoffron, professeur d'économie à l'Université Paris-Dauphine-PSL. Elle couvre l'ensemble de la chaîne de valeur des paiements numériques.

L'étude avait les objectifs suivants : d'une part, comparer l'empreinte environnementale d'une **transaction par carte bancaire en magasin** avec **son équivalent en ligne** ; et d'autre part, comparer les résultats obtenus avec une **transaction en espèces**.

L'étude conclut que les transactions numériques en magasin peuvent être optimisées et ainsi réduire les émissions de GES d'un facteur 3 par rapport à un paiement en espèces, voire d'un facteur 4 (-73 %) avec un paiement de téléphone à téléphone.

Un paiement en espèces via un retrait au distributeur (DAB) génère 19,5 g eqCO₂, dont 80 % dus au DAB.

En moyenne, un retrait permet 7 paiements, soit 2,8 g eqCO₂ par transaction. En ajoutant l'impact du déplacement pour le retrait, on atteint 36,8 g eqCO₂ par transaction.

Objectif : 1 g eqCO₂ par transaction

Les ACV commandées par Worldline montrent qu'il est possible d'atteindre cet objectif pour la plupart des paiements numériques, à condition :

- D'éliminer l'impression des tickets à court terme ;
- De rendre la carte bancaire optionnelle à long terme (en favorisant les paiements via smartphone).

Leviers identifiés

- **Banques** : prolonger la durée de vie des cartes et terminaux, promouvoir les cartes virtuelles ;
- **Commerçants** : supprimer les tickets papier, encourager les paiements de téléphone à téléphone ;
- **Régulateurs** : autoriser la suppression des reçus imprimés ;
- **Fournisseurs de services de paiement** : optimiser les systèmes pour réduire leur empreinte carbone ;
- **Fabricants de terminaux** : concevoir des équipements plus durables et moins énergivores.

Diffusion des résultats et prochaines étapes

En 2024, Worldline a lancé une campagne de communication en Europe pour partager les résultats de l'étude avec l'écosystème du paiement électronique (banques, régulateurs, distributeurs, médias), et ses 150 principaux clients dans les secteurs bancaire et de la distribution.

En 2025, l'étude a été enrichie par une mise à jour de l'ACV intégrant les évolutions technologiques et les nouveaux usages.

B.2.1.7 Projets d'absorption et d'atténuation des GES financés au moyen de crédits carbone (E1-7)

B.2.1.7.1 Programme de compensation des émissions résiduelles de Worldline

Après avoir mis en œuvre des actions de réduction, les **émissions résiduelles sont compensées** afin de contribuer à l'objectif de **neutralité carbone** (voir section B.2.1.3 Politiques (E1-2) et objectifs (E1-4) relatifs au changement climatique).

Conformément au programme **TRUST 2025**, Worldline compense chaque année 100 % des émissions des **scopes 1, 2 et 3.6**. Le Groupe prévoit d'élargir progressivement cette démarche à d'autres catégories du **scope 3**, tout en poursuivant activement ses efforts de réduction à la source.

Worldline n'achète que des crédits carbone en dehors de sa chaîne de valeur et utilise pour garantir leur qualité des référentiels reconnus : le label bas-carbone français pour la restauration de forêts en France (puits biogènes), et le standard VCS (verified carbon standard) pour l'installation d'éoliennes en Inde (puits technologiques).

Actuellement, Worldline finance **deux projets en dehors de sa chaîne de valeur**.

Crédits carbone neutralisés au cours de l'année	2024	2025
Objectif TRUST 2025 : Pourcentage d'émissions compensées d'éqCO ₂ (pour les scopes 1, 2, 3.6)	100 %	100 %
Quantité de crédits carbone en dehors de la chaîne de valeur de l'entreprise en tonnes d'éqCO ₂ et annulés au cours de la période couverte par le rapport	11 313	10 358
Quantité de crédits carbone en dehors de la chaîne de valeur de l'entreprise, en tonnes d'éqCO ₂ , qu'il est prévu d'annuler à l'avenir et qui repose ou non sur des accords contractuels existants	687	642
Projets d'atténuation des GES financés par des crédits carbone : parts pour chaque norme de qualité reconnue	6 % de Label Bas Carbone 94 % de VCS	6 % de Label Bas Carbone 94 % de VCS
Projets d'atténuation des gaz à effet de serre financés par des crédits carbone : part des projets dans l'UE	6 % des projets en Europe	6 % des projets en Europe
Projets d'atténuation des GES financés par des crédits carbone : parts des projets qui remplissent les conditions d'un ajustement correspondant en vertu de l'article 6 de l'accord de Paris	N/A	N/A
Projets d'atténuation des GES financés par des crédits carbone : parts des projets de réduction	94 %	94 %
Projets d'atténuation des GES financés par des crédits carbone : parts des projets de suppression	6 %	6 %

Premier projet : Zenyatta – énergie éolienne et impact social en Inde

Typologie	L'énergie éolienne en Inde
Taille	105 MW
Durée du projet	25 ans
Localisation	Madhya Pradesh
Tonnes of éqCO ₂ évitées	10 358

Le projet **Zenyatta** vise à installer **105 MW de capacité éolienne** dans les districts d'Ujjain et Dewas, au Madhya Pradesh (centre de l'Inde), pour produire de l'électricité propre dans un pays où le secteur du charbon est l'un des plus énergivores et polluants au monde. Cette énergie renouvelable permettra de **réduire les émissions de gaz à effet de serre** et la **pollution de l'air**, améliorant ainsi la santé des populations locales.

Le projet génère par ailleurs des co-bénéfices sociaux : à travers plusieurs **Objectifs de Développement Durable (ODD)** :

- **ODD 3 – Santé et bien-être** : 9 921 personnes bénéficient du financement d'initiatives de santé, dont 2 480 directement grâce aux revenus du projet.
- **ODD 4 – Éducation de qualité** : amélioration des infrastructures scolaires pour 175 élèves.
- **ODD 8 – Travail décent et croissance économique** : création de 48 emplois directs durant la construction et l'exploitation du projet, et organisation de 74 sessions de formation pour renforcer les compétences locales et l'autonomisation de la main-d'œuvre.

Méthodologie et vérification

Le projet suit la méthodologie ACM0002 sous le standard VCS (Verified Carbon Standard) pour quantifier les réductions d'émissions. Les réductions d'émissions sont calculées par comparaison avec un scénario fossile, selon l'approche **Margin Combination (CM)**, garantissant des estimations précises et conservatrices. Les données de production sont suivies et vérifiées par des tiers indépendants via des relevés de compteurs conjoints (JMR), assurant transparence et fiabilité.

Plus précisément, cette méthodologie utilise la "Méthodologie de référence consolidée pour la production d'électricité raccordée au réseau à partir de sources renouvelables" et la méthodologie à petite échelle AMS-I.D. Elle impose une limite de 4 W/m² sur la densité de puissance des centrales hydroélectriques (HEPP) afin de prendre en compte l'émission de méthane par la végétation dans la zone submergée.

Le risque de non-permanence est considéré comme faible, dans la mesure où le parc éolien fait l'objet d'un suivi opérationnel continu reposant sur une production d'électricité mesurée et enregistrée mensuellement au moyen de relevés de compteurs conjoints, recoupés avec les factures du fournisseur d'électricité. Ce suivi est appuyé par des contrats d'exploitation et de maintenance à long terme. Par ailleurs, les éoliennes ont une durée de vie opérationnelle typique d'environ 20 à 25 ans et, une fois installées, ne sont généralement pas démantelées au cours de leur cycle de vie, les coûts de démantèlement excédant le plus souvent les coûts d'installation. Ces éléments garantissent la continuité à long terme de la production et des réductions d'émissions associées.

Il convient toutefois de préciser que, si l'infrastructure du parc éolien présente par nature un risque de permanence, les crédits carbone générés par le projet n'en présentent pas. Les crédits carbone issus de projets éoliens sont, par définition, considérés comme permanents.

Deuxième projet : restauration des estuaires en France (Belin-Béliet, Nouvelle-Aquitaine)

Typologie	Project d'estuaire
Taille	5,68 hectares
Durée du projet	30 ans
Localisation	Gironde
Tonnes eqCO ₂ séquestrées pendant la durée totale du projet	642

Ce projet vise à **replanter 5,68 hectares de forêt détruits par un incendie**, dans la commune de Belin-Béliet (33830), en Nouvelle-Aquitaine. L'objectif est de restaurer l'écosystème local en reboisant avec du pin maritime, espèce emblématique de la région depuis plus de 200 ans, ainsi qu'avec des essences secondaires comme le chêne-liège et le bouleau verruqueux.

Le pin maritime, bien adapté aux sols sableux et aux vagues de chaleur, et les feuillus, plus souples dans leurs besoins en eau, garantissent une reforestation résiliente et durable.

L'initiative apporte également des contributions substantielles à plusieurs Objectifs de Développement Durable (ODD) :

- **ODD 15 – Vie terrestre** : reforestation avec des espèces locales, préservation des habitats naturels, soutien aux pollinisateurs via l'entretien de ruches ;
- **ODD 13 – Action climatique** : captation de CO₂ atmosphérique, en ligne avec les objectifs de neutralité carbone de la France ;
- **ODD 12 – Consommation et production responsables** : gestion forestière durable, réduction de la dégradation des sols, techniques de plantation à faible impact ;
- **ODD 8 – Travail décent et croissance économique** : création d'emplois locaux, développement de la filière forestière régionale, partage de bonnes pratiques en gestion durable des terres.

Méthodologie et vérification

Le projet suit la méthodologie du **Label Bas Carbone français**, qui encadre la restauration des forêts tout en garantissant une mesure rigoureuse de la séquestration du carbone.

Le processus s'est déroulé en plusieurs étapes :

- **Évaluation initiale** : estimation du stock de carbone perdu suite à l'incendie, et définition du potentiel de séquestration des terres à reboiser ;
- **Modélisation** : utilisation de modèles de croissance et de données de terrain pour calculer la capacité d'absorption de CO₂ de la nouvelle forêt ;
- **Suivi régulier** : audits périodiques pour contrôler le taux de survie des arbres, leur croissance et la performance en matière de séquestration ;
- **Certification** : vérification par des tiers indépendants avant l'émission de crédits carbone, garantissant que seules les réductions d'émissions vérifiables sont prises en compte selon les standards du Label Bas Carbone.

Les méthodologies de calcul du Label Bas-Carbone (LBC) s'appuient largement sur les référentiels développés par Verra, eux-mêmes alignés sur la norme ISO 14064-2, tout en intégrant des ajustements spécifiques propres à chaque méthodologie LBC. Dans ce contexte, la révision en cours de la norme ISO 14064-2, menée parallèlement à un rapprochement entre les cadres ISO et le GHG Protocol, devrait naturellement renforcer les convergences méthodologiques entre ces différents standards.

Certification : À la fin de chaque période quinquennale, une vérification est réalisée par un organisme tiers indépendant avant l'émission des crédits carbone, assurant ainsi que seuls les crédits vérifiables, conformes aux normes du Label Bas Carbone, sont pris en compte.

B.2.1.8 Tarification interne du carbone (E1-8)

Worldline n'utilise pas la tarification interne du carbone parce qu'elle n'est pas pertinente pour le Groupe.

B.2.1.9 Effets financiers anticipés (E1-9)

Worldline n'a pas encore calculé les effets financiers du plan de décarbonation.

B.2.2 Consommation des matières premières

B.2.2.1 Impacts, risques et opportunités matériels liés à la consommation de matières premières (E5.SBM-3)

Enjeu : Consommation de matières premières

Intitulé	Nature	Chaîne de valeur concernée	Horizon de temps
<p>En tant qu'entreprise de services et non de production de biens, Worldline n'est pas directement impliquée dans l'extraction de ressources. Toutefois, une éventuelle fermeture des frontières (événement géopolitique, pandémie, etc.), une pénurie de matières premières, une catastrophe naturelle ou une concentration de la chaîne d'approvisionnement dans des pays à risque peuvent entraîner une pénurie de matériaux nécessaires aux produits informatiques (terminaux, ordinateurs portables, serveurs) utilisés par le Groupe pour l'exploitation de ses activités.</p> <p>Malgré les efforts de migration vers le cloud et de dématérialisation, cela pourrait provoquer des perturbations dans la chaîne d'approvisionnement de Worldline pour les produits informatiques, susceptibles d'affecter la livraison aux clients ainsi que le renouvellement des équipements des <i>datacenters</i>.</p>	Risque	Opérations propres	LT

B.2.2.2 Description des processus permettant d'identifier et d'évaluer les impacts, risques et opportunités matériels liés à la consommation de matières premières (E5.IRO-1)

Sur 2025, l'évaluation de matérialité en matière d'accès aux matières premières nécessaires à la fabrication des composants électroniques a été affinée en tenant compte des risques croissants d'approvisionnement en matières premières (tensions géopolitiques, politiques douanières, tensions sur les prix, absence de capacité de production en Europe). Cependant, cette évaluation a permis de déterminer que le risque est matériel mais demeure faible compte tenu du niveau limité de dépenses et des besoins en matériel. Par ailleurs, la matérialité d'impact a été jugée non significative. Les équipements informatiques et les composants électroniques qui sont acquis ne sont pas spécifiques aux métiers de Worldline. Ils contiennent, comme tout composant électronique, des métaux et terres rares tels que le cuivre, le lithium, le nickel ou le cobalt.

B.2.2.3 Politiques (E5-1) et cibles liées à la consommation de matières premières (E5-3)

La gestion de ce risque ne fait pas l'objet d'une politique dédiée. Le risque est couvert par des pratiques d'achat et par l'allongement de la durée de vie des équipements (voir les actions ci-dessous).

Le Groupe n'a pas défini d'objectifs relatifs à cet enjeu.

B.2.2.4 Performances liées à la consommation de matières premières (E5-4)

Worldline n'est pas activement impliqué dans l'extraction de matières premières, mais ses approvisionnements comprennent des équipements informatiques, tels que terminaux, ordinateurs portables et serveurs. Ces équipements intègrent des composants électroniques exposés à des risques de tension d'approvisionnement, principalement en raison des perturbations géopolitiques actuelles qui affectent la chaîne de valeur mondiale de l'électronique et peuvent entraîner pénuries, retards de livraison ou hausse des prix.

B.2.2.5 Actions liées à la consommation de matières premières (E5-2)

Les principaux plans d'action pour la gestion du risque « Accès aux matières premières » s'articulent autour d'actions continues : anticipation des situations de pénurie, renforcement de la résilience de la chaîne d'approvisionnement et allongement de la durée de vie des équipements.

Action #1 – Analyse des risques

Objectif : Identifier les risques liés à une pénurie de matériaux ou d'équipements.

En 2025, face à l'accroissement des tensions géopolitiques, la direction des risques a affiné sa cartographie des risques d'approvisionnement à l'aide de scénarios spécifiques, prenant en compte l'origine géographique, l'obsolescence technique, et la dépendance critique à certains fournisseurs.

Cette démarche a permis de prioriser les familles de produits les plus sensibles et d'intégrer ce risque dans la cartographie globale des risques de durabilité.

Action #2 – Mesures préventives d’approvisionnement

Objectif : Réduire l’exposition au risque.

Worldline intensifie sa démarche de diversification des fournisseurs, recourt à des achats anticipés et constitue des stocks de secours sur les composants critiques. Des clauses contractuelles spécifiques sont également intégrées afin de se prémunir contre les ruptures d’approvisionnement. Enfin, des partenariats avec des brokers locaux facilitent le recours à des produits reconditionnés lorsque cela est pertinent.

Action #3 – Allongement de la durée de vie des équipements

Objectif : Réduire le montant des achats d’équipements IT.

La stratégie comprend aussi l’extension de la durée de vie des équipements IT et de maintenance, en privilégiant des modèles présentant un bon indice de réparabilité et en négociant avec les fournisseurs pour prolonger les périodes de support. Lorsque les équipements IT arrivent en fin de support constructeur, le Groupe s’appuie sur des prestataires tiers de maintenance pour continuer à exploiter les équipements en conditions de sécurité et de performance maîtrisées.

B.2.3 Informations relatives à la taxonomie verte européenne

Le **Règlement sur la Taxonomie Verte (Règlement 2020/852)** du 18 juin 2020 établit les bases de la taxonomie de l’UE en définissant d’une part les conditions d’éligibilité et d’autre part les 3 conditions générales que doit remplir une activité économique pour être considérée comme alignée. Worldline a choisi de ne pas appliquer les mesures de simplification et par conséquent maintient le référentiel antérieur, comme le prévoit le règlement délégué Omnibus 26/73 de janvier 2026.

Les conditions d’alignement sont les suivantes :

- L’activité contribue de manière substantielle à un ou plusieurs des objectifs environnementaux énumérés ci-dessous ;
- L’activité ne nuit pas de manière significative (DNSH) à l’un des objectifs environnementaux énumérés ci-dessous ;
- L’activité est réalisée en conformité avec les garanties minimales.

Ce règlement établit six objectifs environnementaux :

- Atténuation des changements climatiques ;
- Adaptation aux changements climatiques ;
- Utilisation durable et protection de l’eau et des ressources marines ;
- Transition vers une économie circulaire ;
- Prévention et contrôle de la pollution ;
- Protection et restauration de la biodiversité et des écosystèmes.

Cette analyse aboutit au calcul des indicateurs clés de performance (KPI) suivants :

- La proportion de revenus éligibles ou alignés de Worldline ;
- La proportion des dépenses d’investissement (CapEx) éligibles ou alignées de Worldline ;
- La proportion des dépenses d’exploitation (OpEx) de Worldline qui est éligible ou alignée.

B.2.3.1 Activités éligibles

Worldline a identifié les activités économiques suivantes pour lesquelles elle pourrait calculer des KPIs éligibles et leur alignement :

Atténuation au changement climatique (CCM)

- 6.5. Transport par motos, voitures particulières et véhicules utilitaires légers ;
- 7.3. Installation, maintenance et réparation d’équipements d’efficacité énergétique ;
- 7.4. Installation, maintenance et réparation de stations de recharge pour véhicules électriques dans les bâtiments (et les places de stationnement rattachées aux bâtiments) ;
- 7.5. Installation, maintenance et réparation d’instruments et de dispositifs pour mesurer, réguler et contrôler la performance énergétique des bâtiments ;
- 7.7. Acquisition et propriété de bâtiments ;
- 8.1. Traitement de données, hébergement et activités connexes.

Transition vers une économie circulaire (CE)

- 2.3. Collecte et transport de déchets dangereux et non dangereux ;
- 2.6. Dépollution et démantèlement des produits en fin de vie ;
- 4.1. Fourniture de solutions IT/OT basées sur les données ;
- 5.1. Réparation, remise en état et remanufacturation ;
- 5.2. Vente de pièces détachées ;
- 5.4. Vente de biens d’occasion ;
- 5.5. Produit en tant que service et autres modèles de services circulaires axés sur l’utilisation et les résultats.

B.2.3.2 Périmètre du rapport

La taxonomie n'inclut pas les activités de MeTS en cours de cession. Elle sera donc présentée sous IFRS 5, conformément à la FAQ 17 C/N 2023/305.

Le périmètre de l'analyse pour les activités liées à l'atténuation du changement climatique (CCM et CE) inclut toutes les entités de Worldline. La méthodologie d'évaluation de l'alignement sur ces activités est cohérente par rapport aux années précédentes. Elle comprend toutes les activités de Worldline liées au traitement des données, qui constitue le cœur de métier de Worldline dans l'ensemble de ses lignes d'activité. Cela inclut spécifiquement la gestion de sa flotte de véhicules d'entreprise, la location de nouveaux bureaux pour ses employés, ainsi que ses efforts pour rendre ses actifs immobiliers (bureaux et *datacenters*) plus efficaces.

Worldline a inclus des activités supplémentaires liées à la transition vers une économie circulaire (CE). Avec l'IRO « consommation des matières premières » l'activité terminal entre en matérialité en 2025. Elle représente une partie de la ligne de services aux commerçants qui peut combiner ses solutions de traitement avec la vente ou la location de terminaux. L'analyse se concentre sur la prise en compte de l'économie circulaire pour ces produits.

B.2.3.3 Méthodologie et organisation interne

L'identification des activités éligibles s'effectue à partir des règlements délégués Climat (2021/2139 et 2023/2485 principalement) et Environnemental (2023/2486). Le règlement Taxonomie 2020/852 donne les grands principes de la Taxonomie et renvoie aux règlements délégués pour déterminer l'éligibilité et l'alignement des activités économiques.

- Atténuation changement climatique : Régulation climat délégué (2021/2139) annexe 1 ;
- Économie circulaire : Règlement délégué - (EU) 2023/2486 de la commission du 27 juin 2023 Régulation supplémentaire (EU) 2020/852, annexe II.

Pour être alignées, les activités éligibles doivent respecter certains critères techniques : (i) vérification des critères de contribution substantielle ; (ii) vérification de la conformité vis-à-vis des critères DNSH ; (iii) vérification du respect des garanties minimales.

Worldline a mis en place une gouvernance mixte entre la finance et la RSE pour soutenir la mise en œuvre de la réglementation européenne au sein du Groupe. Le projet est dirigé par le département RSE, qui est responsable de la veille réglementaire, de l'identification des activités matérielles pour Worldline et de la liaison avec les parties prenantes internes pour analyser la conformité vis-à-vis des critères techniques (contribution substantielle et DNSH). Les départements impliqués sont les équipes de services de production, les équipes d'approvisionnement, les équipes immobilières, les équipes de gestion des installations et les opérations des services aux commerçants.

L'équipe Fonctions & Controlling-Group Controlling dans le département Finances fournit tous les KPI éligibles à partir des outils financiers et calcule les revenus éligibles pour contribuer à l'analyse des activités 6.5 / 8.1 / 2.3 / 2.6 / 4.1 / 5.1 / 5.2 / 5.4 / 5.5.

B.2.3.4 Résultats généraux – activités éligibles et alignées

3 774,5 millions € (93,7 %) de revenus éligibles, 0 % alignés

305,4 millions € (85,4 %) de dépenses d'investissement (CapEx) éligibles, 2,7 millions € (0,7 %) alignés

147,1 millions € (93,4 %) de dépenses d'exploitation (OpEx) éligibles, 0,1 million € (0,1 %) alignés



Le calcul de l'éligibilité et de l'alignement des revenus, des dépenses d'investissement (CapEx) et des dépenses d'exploitation (OpEx) a pour résultat :

- **93,7 %** des revenus de Worldline sont éligibles. Les revenus éligibles s'élèvent à 3 774,5 millions d'euros. Les principales activités de Worldline sont liées à l'activité **8.1 : Traitement des données, hébergement et activités connexes**, qui représente 96 % des revenus éligibles. En 2025, **il n'est pas possible de démontrer l'alignement des revenus** par rapport à cette activité. Comme en 2023 et 2024, le manque d'alignement est dû à l'incapacité de respecter le critère substantiel lié au potentiel de lutte contre le réchauffement climatique.
- **85,4 %** des dépenses d'investissement (CapEx) de Worldline (actifs incorporels et corporels, augmentation du Droit d'Utilisation selon la norme IFRS 16) sont éligibles. Les dépenses d'investissement éligibles s'élèvent à 305,4 millions d'euros. En 2025, 2,7 millions d'euros sont alignés (c'est-à-dire **0,7 %** du CapEx éligible), principalement dans l'activité **6.5 Transport par motos, voitures particulières et véhicules utilitaires légers**.

- **93,4 %** des dépenses d'exploitation (OpEx) de Worldline considérées par la taxonomie verte de l'UE sont éligibles, ce qui représente 147,1 millions d'euros. À titre de rappel, pour prendre en compte la restriction de la taxonomie de l'UE sur cet indicateur, Worldline a pris en compte quatre catégories d'OpEx : maintenance et réparation, rénovation de bâtiments, location à court terme et coûts de R&D non capitalisés, qui représentent un total de 157,5 millions d'euros. Cela représente **4,7 %** du total des OpEx de Worldline, qui s'élèvent à 3 332,2 millions d'euros.

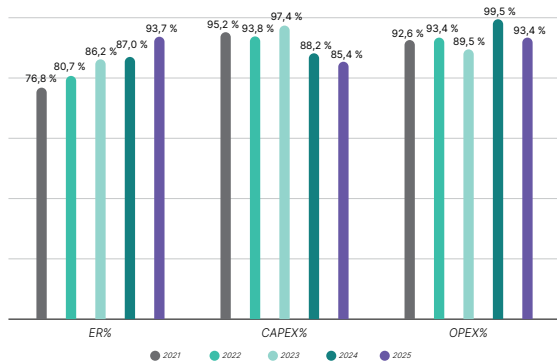
En 2025, 0,1 million d'euros sont alignés (c'est-à-dire **0,1 %** de l'OpEx éligible), principalement dans l'activité **7.3 : Installation, maintenance et réparation d'équipements favorisant l'efficacité énergétique**.

Comme en 2023, les activités alignées de Worldline contribuent principalement à l'objectif d'atténuation du changement climatique en 2025.

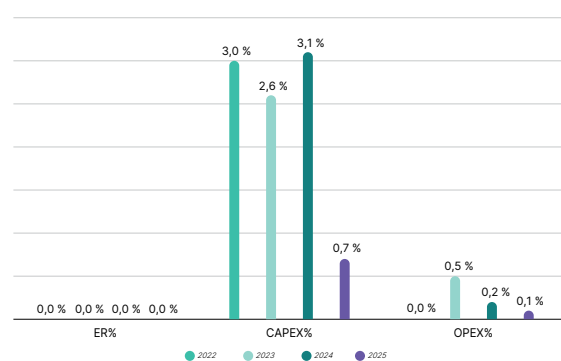
B.2.3.5 Évolution 2021-2025

Les activités et les objectifs de Worldline n'ayant pas changé par rapport à 2023, les taux d'éligibilité et d'alignement demeurent dans le même ordre de grandeur qu'en 2023.

Évolution de l'éligibilité 2021-2025



Évolution de l'alignement 2022-2025



1 Les dépenses d'exploitation (OpEx) considérées incluent les coûts directs non capitalisés liés à la recherche et développement, aux mesures de rénovation des bâtiments, aux baux à court terme, à l'entretien et à la réparation, ainsi qu'à toute autre dépense directe relative au service quotidien des actifs de biens, d'installations et d'équipements par l'entreprise ou un tiers auquel les activités sont sous-traitées, nécessaires pour garantir le fonctionnement continu et efficace de ces actifs (source : Règlement d'exécution (UE) 2021/2178 – Annexes 1 à 5 – Annexe 1 - 1.1.3.1).

B.2.3.6 Résultats par activité

Objectifs environnementaux	Activité #	Revenus (€m) CAPEX (€m) OPEX (€m)			
		Publiés	4 029,9	357,5	3 332,2
		Considérés	4 029,9	357,5	157,5
Atténuation du changement climatique	6.5	Transport par motos, voitures particulières et véhicules utilitaires légers		14,5	
	7.3	Installation, maintenance et réparation d'équipements d'efficacité énergétique		0,18	0,14
	7.4	Installation, maintenance et réparation de bornes de recharge pour véhicules électriques dans les bâtiments (et les stationnements attenants aux bâtiments)		0,07	0,003
	7.5	Installation, maintenance et réparation d'instruments et dispositifs de mesure, de régulation et de contrôle de la performance énergétique des bâtiments		0,09	0
	7.7	Acquisition et propriété de bâtiments		28,39	
	8.1	Traitement des données, hébergement et activités connexes	3 615,4	257,58	125,4
	Transition vers une économie circulaire	2.6	Dépollution et démantèlement des produits en fin de vie	0	0
4.1		Fourniture de solutions informatiques et technologiques (IT/OT) basées sur les données : Maintenance terminaux à distance	34,3	0	4,6
4.1		Fourniture de solutions informatiques et technologiques (IT/OT) basées sur les données : Track & trace	0	0	0
5.1		Réparation, rénovation et remise à neuf	9,4	0,8	9,9
5.2		Vente de pièces de rechange	1,2	0	0
5.4		Vente de biens d'occasion	2,4	0	0
5.5		Produit-en-tant-que-service et autres modèles de services orientés vers l'utilisation circulaire et les résultats	111,7	3,9	6,8
		Éligibles	3 774,5	305,39	147,1
		En pourcentage du chiffre d'affaires publié (Recettes, CapEx) / considéré (OpEx)	93,7 %	85,4 %	93,4 %
		Non éligibles	255,4	52,1	10,4
Atténuation du changement climatique	6.5	Transport par motos, voitures particulières et véhicules utilitaires légers	0	2,3	0
	7.3	Installation, maintenance et réparation d'équipements d'efficacité énergétique	0	0,2	0,1
	7.4	Installation, maintenance et réparation de bornes de recharge pour véhicules électriques dans les bâtiments (et les stationnements attenants aux bâtiments)	0	0,1	0,03
	7.5	Installation, maintenance et réparation d'instruments et dispositifs de mesure, de régulation et de contrôle de la performance énergétique des bâtiments	0	0,1	0
	7.7	Acquisition et propriété de bâtiments	0	0	0
	8.1	Traitement des données, hébergement et activités connexes	0	0	0
	Transition vers une économie circulaire	4.1	Fourniture de solutions et de logiciels IT/OT basés sur les données : Maintenance terminaux à distance	0	0
4.1		Fourniture de solutions informatiques et technologiques (IT/OT) basées sur les données : Track & trace	0	0	0
5.1		Réparation, remise en état et remanufacturing	0	0	0
5.2		Vente de pièces détachées	0	0	0
5.4		Vente de biens d'occasion	0	0	0
5.5		Produit-en-tant-que-service et autres modèles de services orientés vers l'utilisation circulaire et les résultats	0	0	0
		Alignés	0	2,7	0,1
		En pourcentage des montants éligibles	0 %	0,9 %	0,1 %
		En pourcentage des montants publiés (Chiffre d'affaires, CapEx) / considérés (OpEx)	0 %	0,7 %	0,1 %
	Non alignés éligibles	3 774,5	302,7	147	

B.2.3.7 Respect des garanties minimales

Pour garantir le respect des garanties minimales, Worldline a réalisé une analyse basée sur les quatre thèmes détaillés dans le « Rapport final sur les garanties minimales » publié par la Plateforme européenne pour la finance durable en octobre 2022¹ : (i) droits de l'homme ; (ii) la lutte contre la corruption ; (iii) fiscalité ; (iv) concurrence loyale.

Droits de l'homme

Worldline s'engage à respecter les droits de l'homme et les libertés fondamentales. Le Groupe n'a jamais été condamné pour violation grave des droits de l'homme. Aucune affaire référée à un Point de Contact National (PCN) de l'OCDE n'a été acceptée pour examen, et aucune allégation contre le Groupe n'a été validée et rapportée sur le site Web du Business and Human Rights Resource Centre (BHRRRC). Worldline observe les Principes Directeurs des Nations Unies. L'engagement de Worldline en faveur des droits de l'homme est mis en avant dans son Code d'Éthique, sa Politique en matière de Droits de l'Homme et le Modern Slavery Act.

Le Groupe a mis en place des mesures de vigilance raisonnables visant à prévenir les risques graves pour les droits de l'homme et elles sont en constante amélioration à la lumière des Principes Directeurs, notamment à travers les actions suivantes :

- Une cartographie des risques RSE, mise à jour annuellement, qui sert à identifier et évaluer les impacts négatifs du Groupe sur les droits de l'homme et les libertés fondamentales. Pour l'année de rapport 2024, les risques suivants ont été considérés comme matériels pour les enjeux relatifs aux droits de l'Homme concernant les conditions de travail (prévention du travail forcé ou des enfants). Plus d'informations sur l'évaluation de double matérialité 2024 de Worldline disponible en section B.1.6. Analyse de la double matérialité : résultats (IRO-2).
- Le mécanisme d'alerte déployé pour faciliter le signalement de violations graves des droits de l'homme ou des libertés fondamentales ou de dommages graves à l'environnement ou à la santé et à la sécurité des personnes.
- La politique d'approvisionnement durable garantissant la diligence raisonnable de Worldline à travers l'évaluation des risques de ses fournisseurs.
- La charte d'engagement à l'intégrité des partenaires commerciaux, qui résume les principes et les exigences que le Groupe demande à ses partenaires de respecter.

Si le Groupe observe un impact négatif sur les droits de l'homme ou les libertés fondamentales, il s'engage à mettre en œuvre des mesures correctives appropriées.

Anti-corruption

Ni le Groupe ni aucun de ses dirigeants n'ont été condamnés pour corruption. Le Groupe a mis en place des procédures anti-corruption et dispose d'un département de conformité qui assiste Worldline dans l'exercice de sa mission avec intégrité et conformément aux lois et réglementations applicables ainsi qu'aux normes éthiques les plus élevées. Pour sensibiliser les employés, Worldline forme ses employés chaque année au Code d'Éthique et a lancé une formation ciblée contre la corruption pour les fonctions exposées. Pour en savoir plus sur les mesures de prévention de Worldline, plus d'informations à la section B.4.1.6 Incidents confirmés de corruption et des pots-de-vin (G1-4).

Fiscalité

Chaque pays où Worldline opère est sous la responsabilité d'un Responsable Fiscal de Cluster, qui est responsable de la fiscalité des pays relevant de son périmètre. Une communication régulière se fait de manière informelle entre l'équipe fiscale régionale et l'équipe fiscale centrale, ainsi que par le biais d'une série de comités fiscaux qui constituent également la base de la gouvernance fiscale et des procédures d'approbation. Pour garantir une gouvernance fiscale robuste, la fonction fiscale soutient la gestion financière des pays en matière de mise en œuvre de contrôles internes pour aider au calcul et au paiement précis des impôts. La fonction fiscale a également collaboré avec l'équipe de contrôle interne pour déterminer les tests d'audit appropriés pour les contrôles clés à des fins fiscales.

Worldline s'efforce de déterminer le traitement fiscal approprié pour toutes ses transactions commerciales afin de s'assurer qu'il paie le montant correct d'impôts au bon moment, conformément aux lois fiscales des territoires dans lesquels le Groupe opère. En ce qui concerne les incertitudes liées à l'application de la législation fiscale, Worldline engage des discussions avec l'administration fiscale concernée pour obtenir une certitude tant pour Worldline que pour l'autorité fiscale concernée. Worldline adopte une approche fiscale à faible risque et ne participe pas à des arrangements fiscaux artificiels. Le Groupe vise à réaliser des transactions interentreprises conformément aux principes de l'OCDE et à la Directive sur l'Évitement Fiscale (ATAD). Chaque année, Worldline soumet un rapport pays par pays aux autorités fiscales françaises, démontrant que le Groupe n'est pas impliquée dans un schéma d'optimisation fiscale artificielle. Ce document est disponible pour les administrations fiscales étrangères sur demande des autorités fiscales françaises. Les transactions prévues sont analysées selon les principes énoncés dans la Directive 2011/16/ (Council Directive 2011/16/ EU of 15 February 2011 on administrative cooperation in the field of taxation and repealing Directive 77/799/EEC) (DAC 6).

Concurrence loyale

Worldline exerce ses activités conformément à toutes les lois et réglementations applicables en matière de concurrence. Le Groupe s'engage à respecter strictement les principes de concurrence loyale, notamment en interdisant les cartels, les accords restreignant la concurrence et les abus de position dominante.

Worldline identifie et gère proactivement les défis concurrentiels selon deux vecteurs : (i) lors des acquisitions, par l'analyse approfondie que réalise ses équipes fusions et acquisitions (M&A) des opérations concernées, et (ii) dans les opérations courantes, par l'implication des responsables métier et de la direction juridique locale.

La politique « Competition in Business » établit les règles de conduite applicables à toutes les entités du Groupe. Elle interdit notamment l'échange d'informations commerciales sensibles avec les concurrents, la fixation concertée de prix, les partages de marché, les enchères truquées et les boycotts. Elle protège également la liberté de Worldline à opérer et à concurrencer, en encadrant strictement les clauses d'exclusivité via une procédure de déviation formelle.

Enfin, les employés reçoivent une formation obligatoire annuelle afin que chaque collaborateur en contact avec des tiers soit conscient de l'importance de se conformer aux lois et réglementations sur la concurrence.

Worldline n'a enregistré aucune condamnation pour pratiques anticoncurrentielles en 2024. Toutes les activités du groupe sont conformes aux garanties minimales requises.

¹ https://finance.ec.europa.eu/system/files/2022-10/221011-sustainable-finance-platform-finance-report-minimum-safeguards_en.pdf

B.2.3.8 Respect des critères DNSH de l'annexe A

Pour être considéré comme alignées, les activités éligibles doivent remplir le DNSH lié à l'objectif d'adaptation au changement climatique : analyse des risques et des opportunités climatiques (Annexe A du RÈGLEMENT DÉLÉGUÉ (UE) 2021/2139 DE LA COMMISSION).

Worldline a réalisé une analyse des Risques et Opportunités Climatiques afin de mieux répondre aux besoins d'information de ses parties prenantes concernant l'adaptation au climat et de mieux mesurer les impacts climatiques que Worldline doit traiter pour augmenter sa résilience. Cette analyse, effectuée sur les principaux sites de Worldline, est conforme à l'Annexe A détaillée dans la réglementation sur la taxonomie verte, à l'exception de

l'activité 6.5, puisque les voitures de société ne sont pas rattachées à un site spécifique mais aux adresses des employés. Cette analyse s'effectue en trois étapes : (i) identification des R&O les plus significatifs, (ii) évaluation des impacts, et (iii) évaluation des R&O liés au climat. Les actions d'atténuation par R&O ont ensuite été listées.

Les R&O les plus significatifs sont identifiés dans les risques et opportunités climatiques de Worldline, détaillés dans la section B.2.1.1 Impacts, risques et opportunités matériels et leur interaction avec la stratégie et le modèle commercial (E1.SBM-3 et E1.IRO-1) et la section B.1.6 Analyse de double matérialité - Description du processus permettant d'identifier et évaluer les impacts, risques et opportunités matériels (IRO-1).

B.2.3.9 Détail méthodologique par activité

B.2.3.9.1 Activité 6.5 – Transport par motos, voitures particulières et véhicules utilitaires légers

Éligibilité

Comme Worldline gère une flotte de voitures de société de catégorie M1N1, l'augmentation correspondante des CapEx selon IFRS 16 est éligible pour l'activité 6.5. 15,3 millions d'euros ont été enregistrés sous IFRS 16 pour les voitures de société acquises en 2025.

Alignement avec les critères de contribution substantielle

Dans le cadre de son plan de réduction des téqCO₂ pour 2025, le Groupe continue à passer l'ensemble de sa flotte de voitures de société à l'électrique intégral et à l'hybride. En 2024, 11,3 millions d'euros de CapEx étaient attribuables à des véhicules loués avec des émissions de CO₂ inférieures à 50 gCO₂/km. En 2025, l'investissement diminue avec 2,3 millions d'euros, la flotte de véhicule ayant été renouvelée de façon significative en 2024.

Alignement avec des critères DNSH spécifiques

L'Annexe A de la réglementation sur la Taxonomie Verte concernant l'analyse des risques climatiques ne peut pas être réalisée sur les voitures de société de Worldline car elles sont rattachées aux adresses des employés et n'appartiennent pas à des sites spécifiques de Worldline, plus de détails en section 2.3.8. Respect des critères DNSH de l'annexe A.

Pour parvenir à un alignement sur le règlement relatif à la taxonomie verte, d'autres critères techniques doivent être pris en compte :

- Réutilisation et réparabilité des véhicules dans leur phase d'utilisation : En 2023, Worldline avait pour objectif de vérifier que ses principaux loueurs avaient mis en place des politiques pour gérer la phase de fin de vie, ainsi que la réutilisation et la réparabilité des véhicules, de manière indépendante ou avec des tiers ; cet alignement a été confirmé lors de l'évaluation effectuée par Worldline en 2024 ; en 2025, l'évaluation des loueurs n'a pas été réalisée, car il n'y avait pas de nouveau loueur et tous avaient déjà été évalués auparavant (en 2024 ou en 2023).

- Les pneus doivent être conformes aux exigences en matière de bruit de roulement externe et de coefficient de résistance au roulement ; même si Worldline n'a pas pu vérifier formellement ce critère, pour les nouveaux véhicules loués dans les pays européens, ce critère est considéré comme valide.

Concernant la conformité avec l'étape applicable la plus récente de la réception Euro 6 des véhicules légers et avec les seuils d'émission pour les véhicules légers propres : seules les voitures de société Worldline en Europe ont été considérées comme conformes à ce critère, soit 2,28 millions d'euros.

Conformité avec les garanties minimales

Les investissements et les coûts engagés pour l'activité 6.5 sont réalisés en conformité avec les garanties minimales décrites dans la section B.2.3.7 Respect des garanties minimales.

En conséquence, Worldline peut aligner 2,3 millions d'euros de CapEx en 2025 pour sa flotte de voitures de société situées en Europe.

Méthodologie

Les CapEx éligibles de Worldline pour les voitures de société selon IFRS 16 sont enregistrés dans un compte dédié. Les entités de Worldline surveillent localement leurs flottes de véhicules et les données des fabricants sur les émissions de éqCO₂ des véhicules en g/km. Worldline peut alors déterminer quels véhicules de société ont des émissions de CO₂ inférieures à 50 g/km.

B.2.3.9.2 Activité 7.3 – Installation, maintenance et réparation d'équipements d'efficacité énergétique

Pour réduire sa consommation d'énergie, Worldline investit et maintient des équipements dans ses bureaux et *datacenters* qui relèvent de la catégorie 7.3.

Éligibilité et alignement avec le critère de contribution substantielle

Pour évaluer les montants d'éligibilité et d'alignement, Worldline a collecté les investissements et les OpEx correspondant aux critères contribuant de manière substantielle à l'atténuation du changement climatique.

Ainsi, Worldline a identifié :

- Les CapEx liés à l'installation et au remplacement de sources lumineuses efficaces sur le plan énergétique : 58 554 euros ont été engagés pour la France et l'Italie en 2025 pour installer des éclairages LED.
- Les CapEx liés à l'installation, au remplacement, à la maintenance et à la réparation des systèmes de chauffage, de ventilation et de climatisation (HVAC) et des systèmes de chauffage de l'eau : en 2025, 105 714 euros ont été engagés pour les bureaux et les *datacenters* en France et en Belgique.
- Les OpEx liés à l'installation, au remplacement, à la maintenance et à la réparation des systèmes de chauffage, de ventilation et de climatisation (HVAC) et des systèmes de chauffage de l'eau : en 2025, 115 381 euros ont été engagés pour la mise à niveau et la maintenance des systèmes HVAC dans les *datacenters* de Worldline en France et au Luxembourg.

En conséquence, en 2025, pour l'activité 7.3, Worldline peut rapporter 0,14 million d'euros d'OpEx éligibles et 0,18 million d'euros de CapEx éligibles contribuant de manière substantielle à l'atténuation du changement climatique.

Alignement avec les critères DNSH

Les emplacements spécifiques des investissements et les coûts encourus pour l'activité 7.3 sont couverts par l'analyse des risques climatiques effectuée par Worldline sur toutes ses activités, comme décrit dans la section B.2.3.8 Respect du critère DNSH à l'annexe A.

Les composants et matériaux sont conformes aux critères énoncés dans l'Annexe C de l'Acte Délégué de la Taxonomie Européenne et les produits achetés en Europe sont conformes aux réglementations européennes.

Alignement avec les garanties minimales

Les investissements et les coûts engagés pour l'activité 7.3 sont réalisés en conformité avec les garanties minimales, comme décrit dans la section B.2.3.7 Respect des garanties minimales.

Par conséquent, 100 % des OpEx et CapEx de Worldline rapportés dans l'activité 7.3 sont alignés avec la Taxonomie Verte Européenne.

Méthodologie

Les coûts ont été collectés par les équipes de gestion des installations de chaque entité et par les responsables des *datacenters*.

B.2.3.9.3 Activité 7.4 – Installation, maintenance et réparation de stations de recharge pour véhicules électriques dans les bâtiments (et les places de stationnement attachées aux bâtiments)

Le but d'installer des stations de recharge pour véhicules électriques est de faciliter la transition d'une flotte principalement composée de véhicules à moteur à combustion vers une flotte essentiellement constituée de véhicules électriques. Cet investissement a un impact bénéfique sur l'environnement.

Éligibilité et alignement avec le critère de contribution substantielle :

Suite à la mise en œuvre de sa nouvelle politique automobile, Worldline a lancé un vaste programme pour installer des stations de recharge sur ses principaux sites pour tous les sites concernés. De plus, d'ici à 2028, les employés disposant d'une voiture électrique de société auront un point de recharge installé à leur domicile pour améliorer leur confort en tant que conducteurs. Des prises de recharge électrique ont déjà été installées sur divers sites en 2023 et le projet se poursuit en 2024 et 2025.

En 2025, 67 190 euros de CapEx sont éligibles à l'objectif d'atténuation du changement climatique dans le cadre de l'activité 7.4.

Alignement avec des critères DNSH

Les localisations spécifiques des investissements et des coûts spécifiques, les investissements et les coûts encourus pour l'activité 7.4 sont couverts par l'analyse des risques climatiques effectuée par Worldline sur toutes ses activités, comme décrit dans la section B.2.3.8 Respect du critère DNSH de l'annexe A.

Alignement avec les garanties minimales

Les investissements et les coûts engagés pour l'activité 7.4 sont réalisés en conformité avec les garanties minimales décrites dans la section B.2.3.7 Respect des garanties minimales.

En conséquence, sur les 0,06 million d'euros de CapEx, 100 % sont alignés avec la Taxonomie Verte Européenne.

Méthodologie

Les coûts ont été collectés par les équipes de gestion des installations de chaque entité.

B.2.3.9.4 Activité 7.5 – Installation, maintenance et réparation d'instruments et d'appareils pour mesurer, réguler et contrôler la performance énergétique des bâtiments

Éligibilité et alignement avec le critère de contribution substantielle

En 2025, afin de réduire sa consommation d'énergie et son empreinte carbone, le *datacenter* de Vendôme (en France) a investi dans une deuxième unité de Freecooling et dans la réfection de faux plafonds des bureaux. Ces projets ont permis une nette amélioration du flux d'air et réduit la consommation d'électricité.

Quant au site de Seclin, d'importants investissements ont été fait afin de se mettre en conformité sur les équipements sous pression et groupes froids.

En conséquence, les CapEx et les OpEx éligibles de Worldline pour l'activité 7.5 en 2025 sont les suivantes : 2 043 euros d'OpEx et 89 535 euros de CapEx dans ses *datacenters* en France, en Belgique et en Italie. Ces coûts contribuent de manière substantielle à l'objectif d'atténuation du changement climatique.

Alignement avec des critères DNSH spécifiques

Les investissements et les coûts engagés pour l'activité 7.5 sont couverts par l'analyse des risques climatiques réalisée par Worldline sur l'ensemble de ses activités pour ses principaux sites, comme décrit dans la section B.2.3.8. Respect des critères DNSH de l'annexe A.

Alignement avec les garanties minimales

Les localisations des investissements et coûts engagés pour l'activité 7.5 sont réalisés en conformité avec les garanties minimales décrites dans la section B.2.3.7 Respect des garanties minimales.

En conséquence, sur ces 2 043 euros d'OpEx et 89 535 euros de CapEx, 100 % sont alignés avec la Taxonomie Verte Européenne.

Méthodologie

Les coûts ont été collectés par les équipes de gestion des installations de chaque entité et par les responsables des *datacenters*.

B.2.3.9.5 Activité 7.7 – Acquisition et propriété de bâtiments

Éligibilité

Comme Worldline loue des espaces de bureau pour ses employés, l'augmentation du Droit d'Utilisation associée est éligible dans l'activité 7.7 Acquisition et possession de bâtiments. En 2025, Worldline a déclaré une éligibilité de 28,4 millions d'euros pour l'augmentation du Droit d'Utilisation liée aux activités immobilières selon IFRS 16.

Alignement avec les critères de contribution substantielle

Pour considérer l'alignement sur cette activité, les critères suivants doivent être respectés : Pour les bâtiments construits avant le 31 décembre 2020, le bâtiment doit avoir au moins un certificat de performance énergétique (CPE) de classe A. Le bâtiment peut également figurer dans les 15 % supérieurs du parc immobilier national ou régional en termes de demande d'énergie primaire opérationnelle (OPED).

Alignement avec des critères DNSH spécifiques

Les lieux spécifiques, les investissements et les coûts encourus pour l'activité 7.7 sont couverts par l'analyse des risques climatiques réalisée par Worldline sur ses principaux sites, comme décrit dans la section B.2.3.8 Respect des critères DNSH de l'annexe A.

Alignement avec les garanties minimales

Les investissements et les coûts engagés pour l'activité 7.7 sont réalisés en conformité avec les garanties minimales décrites dans la section B.2.3.7 Respect des garanties minimales.

Néanmoins, aucun montant des 28,4 millions d'euros d'éligibilité ne sont alignés avec la Taxonomie Verte Européenne.

Méthodologie

Les Droits d'Utilisation selon IFRS 16 ont été extraits de l'outil financier du Groupe sur un compte dédié. Les informations sur les nouveaux bâtiments sont suivies dans une base de données centralisée et chaque responsable de site collecte les informations requises auprès des bailleurs pour fournir des preuves d'alignement.

B.2.3.9.6 Activité 8.1 – Traitement des données, hébergement et activités connexes

Éligibilité

En tant que prestataire de services de paiement et de transactions électroniques, Worldline est principalement éligible à la catégorie 8.1 Traitement des données, hébergement et activités connexes. Worldline a donc identifié pour cette activité :

- 3 615,4 millions d'euros de revenus éligibles (soit 95,8 % des revenus éligibles par Worldline) ;
- 257,6 millions d'euros de CapEx éligibles (soit 84,3 % des CapEx éligibles de Worldline) ;
- 125,4 millions d'euros d'OpEx éligibles (soit 85,3 % des OpEx de Worldline considérés selon la définition de la taxonomie de l'UE).

Alignement avec les critères de contribution substantielle

Pour être aligné dans la catégorie 8.1, deux critères substantiels doivent être respectés :

L'implémentation de toutes les pratiques pertinentes listées comme « pratiques attendues » dans la version la plus récente du Code de Conduite Européen sur l'Efficacité Énergétique des *datacenters* (CoC). Concernant ce premier critère, suite aux entretiens avec ses prestataires d'hébergement, Worldline a pu établir que 75 % de ses activités étaient hébergées dans des *datacenters* conformes au Code de Conduite en 2023 (sur une base déclarative).

Le potentiel de réchauffement climatique (GWP) des réfrigérants utilisés dans le système de refroidissement des *datacenters* ne doit pas dépasser 675. Pour ce deuxième critère, dans ses propres *datacenters* et ceux de ses prestataires d'hébergement, le maximum de 675 ne pouvait pas être atteint. Tout d'abord, ce critère est très restrictif par rapport à la législation de l'UE actuellement en vigueur pour les réfrigérants. De plus, les systèmes de refroidissement ont une durée de vie supérieure à 10 ans, ce qui rend difficile le respect du critère pour une infrastructure âgée de plus de 2 ans. À partir de 2023, l'équipe d'approvisionnement a inclus ce critère dans le questionnaire de sélection des futurs prestataires d'hébergement.

Comme le critère relatif à la conformité avec un GWP inférieur à 675 ne peut pas être respecté, Worldline ne rapporte aucune activité alignée avec la Taxonomie Verte dans la catégorie 8.1 en 2025.

Méthodologie

Les critères d'alignement pour la catégorie 8.1 dans la taxonomie européenne sont liés à la gestion des

datacenters. Pour calculer l'alignement sur les revenus éligibles, Worldline a d'abord alloué ses revenus dans les *datacenters* où ses activités sont traitées, en utilisant la méthodologie suivante :

- Tout d'abord, Worldline a extrait les revenus par pays/entité juridique/ligne de métier à partir de sa base de données financière ;
- La liste de ses *datacenters* par pays a été consolidée ;
- Ensuite, en fonction de la présence des *datacenters* dans le pays, les revenus de chaque entité juridique ont été attribués aux différents *datacenters*.

Worldline a interrogé ses prestataires externes pour évaluer leur conformité avec le Code de Conduite Européen sur l'Efficacité Énergétique des *datacenters* et déterminer si le Potentiel de Réchauffement Planétaire (GWP) des réfrigérants utilisés dans leurs systèmes de refroidissement ne dépassait pas 675. Worldline a également effectué ce travail en interne. En 2025, le critère relatif au Potentiel de Réchauffement Planétaire n'était toujours pas respecté.

B.2.3.10 Résultats des objectifs de transition vers l'économie circulaire

En 2025, Worldline a effectué un filtrage de ses activités pour déterminer lesquelles pourraient être éligibles aux objectifs suivants :

- Utilisation durable et protection de l'eau et des ressources marines ;
- Transition vers une économie circulaire ;
- Prévention et contrôle de la pollution ;
- Protection et restauration de la biodiversité et des écosystèmes.

Grâce à ses activités liées aux terminaux et à sa solution de traçabilité, à partir de 2023, Worldline a pu rapporter son éligibilité à l'objectif de transition vers une économie circulaire.

Avec l'IRO « consommation des matières premières » l'activité terminal entre en matérialité en 2025. Worldline présente son éligibilité par rapport à l'objectif de « transition vers une économie circulaire ». Ce focus contribuera à mettre en avant les mesures à mettre en œuvre pour favoriser l'adoption généralisée de l'économie circulaire dans cette activité.

B.2.3.10.1 Activité 4.1 – Fourniture de solutions et de logiciels basés sur les données IT/OT

Worldline peut déclarer son éligibilité pour :

- Services aux Commerçants - Solutions de Système de Gestion des Terminaux

La collecte, le traitement, le transfert et le stockage de données provenant d'équipements, de produits ou d'infrastructures pendant leur utilisation ou fonctionnement permettent un suivi et une analyse en temps réel des flux de ressources et des processus au sein de la production. En optimisant l'utilisation des ressources et en réduisant les inefficacités, ces technologies contribuent à minimiser la génération de déchets et à promouvoir l'efficacité des ressources.

Éligibilité

Dans la ligne de services aux commerçants, Worldline propose des solutions de Système de Gestion des Terminaux pour maintenir et mettre à jour à distance le parc de terminaux des clients. Elles comprennent un mélange d'activités de maintenance et de déploiement, ainsi que les coûts de développement et de maintenance de la plateforme elle-même. Le périmètre couvre tous les terminaux maintenus sur le terrain.

En 2025, Worldline a identifié 34,3 millions d'euros de revenus éligibles pour cette activité et 4,6 millions d'euros d'OpEx.

Alignement avec les critères de contribution substantielle

Pour les systèmes de surveillance à distance et de maintenance prédictive, au moins deux des capacités suivantes spécifiées dans les points (a) à (d) doivent être respectées dans leur pleine mesure :

- (a) Alerter l'utilisateur sur des valeurs de capteur anormales, et évaluer l'état du produit, de l'équipement ou de l'infrastructure, détecter l'usure ou des problèmes électriques, et tirer des conclusions sur la nature exacte des conditions de fonctionnement anormales grâce à des méthodes analytiques avancées ;

La solution de Système de Gestion des Terminaux de Worldline alerte sur les valeurs de capteur anormales et évalue l'état du terminal. Elle est capable de suggérer, planifier et lancer à distance des mises à jour logicielles et des réparations.

- (b) Prédire la durée de vie restante d'un produit, d'un équipement ou d'une infrastructure, et recommander des mesures pour prolonger la durée de vie restante ;

La solution de Système de Gestion des Terminaux de Worldline ne prédit pas la durée de vie restante de l'équipement. Elle opère au niveau de la solution. Elle peut alerter sur l'obsolescence logicielle et planifier des mises à jour pour garantir que l'équipement continue de fonctionner correctement.

- (c) Prédire une future défaillance du produit, de l'équipement ou de l'infrastructure et recommander des mesures pour prévenir une telle défaillance ;

La solution de Système de Gestion des Terminaux de Worldline ne prédit pas la défaillance imminente du terminal.

- (d) Fournir des recommandations sur le cycle d'utilisation suivant le plus pertinent, tel que la réutilisation, la récupération de composants par le biais de la récolte de pièces pour reconditionnement, ou le recyclage, en tenant compte d'une combinaison de facteurs concernant l'état du produit.

La solution de Système de Gestion des Terminaux de Worldline ne prédit pas la défaillance imminente du terminal.

Étant donné qu'un seul critère substantiel pourrait être respecté, Worldline ne va pas aligner de revenus, de CapEx, ni d'OpEx en 2025.

Méthodologie

Les indicateurs sont collectés par les entités localement et consolidés par le département Finances des Services aux Commerçants.

La taxonomie restera le seul chapitre qui n'inclut pas les données MeTS (IFRS 5), comme précisé dans la FAQ 17 C/N 2023/305.

Alignement avec les critères de contribution substantielle

Pour les logiciels de suivi et de traçabilité et les systèmes IT/OT, au moins une des quatre capacités spécifiées dans les points (a) à (d) est pleinement remplie :

- (a) Fournir l'identification, le suivi et la traçabilité des matériaux, produits et actifs tout au long des chaînes de valeur afin de rendre accessibles des données structurées (telles que le contenu en matériaux, les substances, les informations environnementales) nécessaires pour les évaluations du cycle de vie ou les déclarations de matériaux conformément aux normes pertinentes, telles que la Recommandation de la Commission 2021/2279, ISO 14067 :2017 ou ISO 14040 :2006, et partage de ces données avec les

partenaires de la chaîne de valeur, les consommateurs et d'autres acteurs économiques en conformité avec les normes pertinentes concernant la modélisation des données, l'interopérabilité, la confidentialité des données et la sécurité des données.

Concernant son soutien à la directive sur les produits du tabac, la solution de suivi et de traçabilité de Worldline remplit totalement ce premier critère.

- (b) Approvisionnement et partage de documents et de données soutenant directement la réparation et l'entretien des produits et équipements, tels que les instructions de réparation, les équipements de test, les schémas de câblage et de connexion, les codes de diagnostic des défauts et erreurs, les instructions de démontage.

En 2025, les revenus et coûts de la solution de suivi et de traçabilité de Worldline ne sont pas liés à la réparation et à l'entretien des produits et équipements.

- (c) Soutien à la logistique inverse, y compris la reprise des produits pour le remanufacturing, la remise à neuf ou le recyclage, en gérant les étapes et les transactions dans le processus de reprise, telles que la passation de commande de collecte, le suivi des données des transactions de vente, la décomposition des produits en matériaux à réinjecter dans des flux de matériaux circulaires, et en optimisant les décisions pour prévenir la dévalorisation et maximiser la récupération des ressources. Les passeports numériques des produits respectant les exigences minimales en droit de l'Union ne sont pas considérés comme étant alignés avec la taxonomie.

En 2025, les revenus et coûts de la solution de suivi et de traçabilité de Worldline ne sont pas liés à la logistique inverse et au recyclage.

- (d) Soutien à l'optimisation et à l'intensification de l'utilisation des produits, à travers des modèles commerciaux circulaires tels que la fourniture de produits en tant que service ou le partage entre pairs.

En 2025, les revenus et coûts de la solution de suivi et de traçabilité de Worldline ne sont pas liés à la logistique inverse et au recyclage.

Bien que la solution de suivi et de traçabilité de Worldline réponde à l'un des quatre critères, le Groupe ne peut justifier les éléments suivants :

- (a) Des techniques sont adoptées pour soutenir la réutilisation et l'utilisation de matières premières secondaires et de composants réutilisés, et les solutions sont conçues pour une haute durabilité, recyclabilité, démontabilité facile, adaptabilité et possibilité d'upgrade ;
- (b) Des mesures sont en place pour gérer et recycler les déchets en fin de vie, y compris par le biais d'accords contractuels de décommissionnement avec les prestataires de services de recyclage, reflet dans les projections financières ou la documentation de projet officielle ;
- (c) Les opérations de préparation à la réutilisation, la récupération ou le recyclage, ou le traitement approprié, y compris le retrait de tous les fluides et un traitement sélectif, sont réalisés conformément à l'annexe VII de la directive 2012/19/UE.

Pour cette raison, Worldline considère que sa solution de suivi et de traçabilité ne répond pas aux critères substantiels de la taxonomie verte. Worldline ne déclarera donc aucun alignement sur l'activité 4.1.

Méthodologie

Les indicateurs d'éligibilité sont collectés par le service financier à partir de l'outil financier.

B.2.3.10.2 Activité 5.1 – Réparation, remise à neuf et remanufacturation

Réparer les produits au lieu de les remplacer contribue à prolonger leur durée de vie, ce qui réduit la demande de nouveaux biens. En maximisant l'utilité des produits existants, la réparation diminue la consommation globale de ressources et d'énergie associée à la fabrication de nouveaux articles.

Éligibilité

Qu'il s'agisse de la période de garantie de l'appareil ou parce que le client a acheté un service de réparation, Worldline est responsable de la gestion de la réparation des terminaux qu'il vend. Il existe différents niveaux de réparation. Les réparations de premier niveau sont gérées dans les entrepôts de Worldline ou dans des entrepôts partenaires. Les réparations de second et troisième niveaux sont prises en charge par les fournisseurs de Worldline, qui renvoient ensuite le terminal. L'utilisation en usine une seconde fois est moins courant car cela nécessite une re-certification et est généralement sous-traité à ses fournisseurs.

En 2025, Worldline a identifié un chiffre d'affaires éligible de 9,4 millions d'euros pour cette activité et 0,8 million d'euros de CapEx et 9,9 millions d'euros d'OPEX.

Alignement avec les critères de contribution substantielle

Bien que l'activité vise à prolonger la durée de vie des terminaux, en raison de la mise à jour et de la consolidation de la base de données, en 2024, Worldline ne peut pas justifier que la réparation, l'utilisation en usine une seconde fois et le remanufacturing du parc de terminaux prolongeront sa durée de vie. Pour cette raison, les critères substantiels ne sont pas remplis et cet alignement peut être considéré pour l'activité 5.1.

Méthodologie

Les indicateurs sont collectés par les entités localement et consolidés par le département des finances des services marchands.

B.2.3.10.3 Activité 5.2 – Vente de pièces détachées

En fournissant un accès aux pièces de rechange, les entreprises permettent aux clients de réparer et de maintenir leurs produits, prolongeant ainsi leur durée de vie. Cela réduit la fréquence des remplacements de produits et contribue à la conservation des ressources en maximisant l'utilité des biens existants.

Éligibilité

Worldline n'achète pas de pièces de rechange à ses fabricants pour gérer son propre service de réparation, sauf en Turquie où Worldline peut déclarer un chiffre d'affaires de 1,2 million d'euros liées à la vente de pièces de rechange.

Alignement avec les critères de contribution substantielle

Worldline ne peut justifier le respect de certains critères de contributions substantielles comme le fait que le packaging utilisé dans le cadre des pièces détachées intègre 65 % de matériaux recyclés.

Pour cette raison, le Groupe considérera que les critères de contributions substantielles ne sont pas remplis et que l'activité 5.2 n'est pas alignée.

Méthodologie

Les indicateurs sont collectés par les entités localement et consolidés par le département des finances des services marchands.

B.2.3.10.4 Activité 5.4 – Vente de biens d'occasion

La vente de biens d'occasion joue un rôle clé dans la promotion de l'économie circulaire en conservant des ressources, en réduisant les déchets, en favorisant la réutilisation et la réparation, en offrant un accès abordable aux biens et en encourageant une consommation réfléchie.

Éligibilité

Worldline vend peu de produits d'occasion. Les terminaux d'occasion sont utilisés à des fins de location et sont ensuite inclus dans l'activité 5.5.

En 2025, Worldline a identifié un chiffre d'affaires éligible de 2,4 millions d'euros pour cette activité, 258 euros de CapEx et 25 045 euros d'OpEx.

Alignement avec les critères de contribution substantielle

L'activité consiste à vendre un terminal d'occasion qui a été utilisé pour son but prévu par un client, potentiellement après un nettoyage, une réparation, une utilisation en usine une seconde fois ou un remanufacturing préalable.

Le terminal vendu est couvert par un contrat de vente.

Lorsque le produit a été réparé, réusiné ou remanufacturé avant la revente, l'activité met en œuvre un plan de gestion des déchets qui garantit que les matériaux et composants du produit qui n'ont pas été réutilisés dans le même produit sont recyclés conformément à la directive DEEE (Déchets d'équipements électriques et électroniques).

L'emballage est en carton cependant Worldline n'est pas en mesure de justifier qu'il intègre 65 % de matériaux recyclés.

Le chiffre d'affaires, le CapEx et l'OpEx éligibles pour l'activité 5.4 ne répondent pas à tous les critères de contributions substantielles et ne peuvent donc pas être alignés.

Méthodologie

Les indicateurs sont collectés par les entités localement et consolidés par le département des finances des services marchands.

B.2.3.10.5 Activité 5.5 - Produit en tant que service et autres modèles de services circulaires axés sur l'utilisation et les résultats

Éligibilité

À travers son modèle de location de terminaux, Worldline propose à ses petits commerçants d'étendre le cycle de vie des terminaux, bien que Worldline ne capture pas encore cette information. Les terminaux sont généralement loués pour une durée minimale de 36 mois, selon l'entité juridique, et le contrat est tacitement renouvelable. La plupart du temps, il est renouvelé, et la durée contractuelle moyenne est d'environ la durée de vie du terminal. Le terminal qui revient en stock peut être réintroduit dans le circuit pour un autre client sur un autre contrat. Il n'y a aucune incitation pour le commerçant à renouveler son équipement. Un nouveau produit n'est nécessaire que lorsque les délais de conformité approchent ou lorsque les clients réalisent qu'il peut leur être économiquement préférable d'acheter le terminal à sa valeur résiduelle ou de passer à un modèle moins cher.

D'un point de vue de la transition vers une économie circulaire, il apparaît que plus de 50 % du parc de location est constitué de terminaux d'occasion, ce qui favorise l'efficacité des ressources. Au lieu de chaque commerçant acheter un nouvel article, plusieurs utilisateurs peuvent partager le même produit au fil du temps, maximisant ainsi son utilité et réduisant les ressources globales nécessaires à sa production.

Le modèle commercial de location de terminaux est adapté au marché de masse et aux petits commerçants. Il représente une part importante de l'activité de terminaux de Worldline.

En 2025, Worldline a identifié un chiffre d'affaires éligible de 111,7 millions d'euros pour cette activité, 3,9 millions d'euros de CapEx et 6,8 millions d'euros de OpEx.

Alignement avec les critères de contribution substantielle

Les conditions et modalités contractuelles garantissent que tous les sous-critères suivants sont respectés :

- (a) Il y a une obligation pour Worldline de reprendre le terminal usagé à la fin de l'accord contractuel ;
- (b) Il y a une obligation pour le client de restituer le terminal usagé à la fin de l'accord contractuel ;
- (c) Worldline reste propriétaire du produit ;
- (d) Le client paie pour l'accès et l'utilisation du terminal.

Cependant, en raison de la mise à jour de la base de données et du processus de consolidation, Worldline ne peut pas justifier que l'activité conduit à une durée de vie prolongée ou à une intensité d'utilisation accrue du terminal. En conséquence, Worldline n'associera pas l'activité 5.5 à des chiffres d'affaires, CapEx ou OpEx en 2025.

Méthodologie

Les indicateurs sont collectés par les entités localement et consolidés par le département des finances des services marchands.

B.2.3.11 Tableaux réglementaires

B.2.3.11.1 Revenus 2025

Année financière 2025	Année 2025		Critères de Contribution Substantielle							Critères d'Absence de Préjudice Important ('DNSH-Does Not Significantly Harm')(h)									
	Code (a) (2)	Chiffre d'affaires absolu (3)	Part des chiffres d'affaires, année N (4)	Atténuation du Changement Climatique (5)	Adaptation au Changement Climatique (6)	Ressources aquatiques et marines (7)	Pollution (8)	Économie Circulaire (9)	Biodiversité et écosystèmes (10)	Atténuation du Changement Climatique (11)	Adaptation au Changement Climatique (12)	Ressources aquatiques et marines (13)	Pollution (14)	Économie Circulaire (15)	Biodiversité et écosystèmes (16)	Garanties Minimales (17)	Part des chiffres d'affaires taxonomiques alignés (A.1.) ou éligible (A.2.), année N-1 (18)	Catégorie (activité habilitante) (19)	Catégorie (activité transitoire) (20)
Texte	M€	%	Y ; N ; N/EL (b) (c)	Y ; N ; N/EL (b) (c)	Y ; N ; N/EL (b) (c)	Y ; N ; N/EL (b) (c)	Y ; N ; N/EL (b) (c)	Y ; N ; N/EL (b) (c)	Y ; N ; N/EL (b) (c)	Y/N	Y/N	Y/N	Y/N	Y/N	Y/N	Y/N	%	E	T
A. ACTIVITÉS ÉLIGIBLES À LA TAXONOMIE																			
A.1. Activités durables sur le plan environnemental (alignées sur la Taxonomie)																			
Chiffre d'affaires des activités durables sur le plan environnemental (alignées sur la Taxonomie) (A.1)	0	0 %	0 %	0 %	0 %	0 %	0 %	0 %	0 %	0	0	0	0	0	0	0	0 %	0	0
Dont habilitant	0	0 %	0 %	0 %	0 %	0 %	0 %	0 %	0 %	0	0	0	0	0	0	0	0 %	E	0
Dont transitoire	0	0 %	0 %	0 %	0 %	0 %	0 %	0 %	0 %	0	0	0	0	0	0	0	0 %	0	T
A.2. Activités éligibles à la taxonomie mais non durables sur le plan environnemental (non alignées sur la taxonomie)(g)																			
			EL ; N/EL (f)	EL ; N/EL (f)	EL ; N/EL (f)	EL ; N/EL (f)	EL ; N/EL (f)	EL ; N/EL (f)	EL ; N/EL (f)										
Traitement de données, hébergement et activités connexes	ATCC 8.1	3 615,4	90 %	EL	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL								83 %		
Collecte et transport de déchets non dangereux et dangereux	EC 2.3	0,0	0 %	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL	EL	N/EL								0 %		
Dépollution et démantèlement des produits en fin de vie	EC 2.6	0,0	0 %	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL	EL	N/EL								0 %		
Fourniture de solutions informatiques/opérationnelles fondées sur les données	EC 4.1	34,3	1 %	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL	EL	N/EL								1,3 %		
Réparation, remise en état et remanufacturage	EC 5.1	9,4	0 %	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL	EL	N/EL								0,3 %		
Vente de pièces détachées	EC 5.2	1,2	0 %	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL	EL	N/EL								0,1 %		
Vente de biens d'occasion	EC 5.4	2,4	0 %	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL	EL	N/EL								0,1 %		
Produits en tant que services et autres modèles de services circulaires axés sur l'utilisation et les résultats	EC 5.5	111,7	3 %	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL	EL	N/EL								0 %		
Chiffre d'affaires des activités éligibles à la taxonomie mais non durables sur le plan environnemental (non aligné sur la taxonomie) (A.2)		3 774,5	93,7 %	89,7 %	0 %	0 %	0 %	3,9 %	0 %								87 %		
A. Chiffre d'affaires total des activités taxonomie éligibles (A.1+A.2)		3 774,5	93,7 %	89,7 %	0 %	0 %	0 %	3,9 %	0 %								87 %		
B. ACTIVITÉS NON ÉLIGIBLES À LA TAXONOMIE																			
Chiffre d'affaires des activités non éligibles à la Taxonomie		255	6 %																
Total		4 030	100 %																

Part du Chiffre d'Affaires/Chiffre d'Affaires Total

FR	Part alignée par objectif	Part éligible par objectif et non alignée
CCM	0 %	89,7 %
CCA	0 %	0 %
WTR	0 %	0 %
CE	0 %	3,9 %
PPC	0 %	0 %
BIO	0 %	0 %

B.2.3.11.2 Capex 2025

Année financière 2025	Année 2025			Critères de Contribution Substantielle							Critères d'Absence de Préjudice Important ('DNSH- Does Not Significantly Harm')(h)							Part des CapEx taxonomie éligible (A.1) ou éligible (A.2), année N-1 (f8)	Catégorie (activité habilitante) (19)	Catégorie (activité transitoire) (20)
	Code (a) (2)	CapEx absolu (3)	Part des CapEx, année N (4)	Atténuation du Changement Climatique (5)	Adaptation au Changement Climatique (6)	Ressources aquatiques et marines (7)	Pollution (8)	Économie Circulaire (9)	Biodiversité et écosystèmes (10)	Atténuation du Changement Climatique (11)	Adaptation au Changement Climatique (12)	Ressources aquatiques et marines (13)	Pollution (14)	Économie Circulaire (15)	Biodiversité et écosystèmes (16)	Garanties Minimales (17)				
Texte	M€	%	Y ; N ; N/EL (b) (c)	Y ; N ; N/EL (b) (c)	Y ; N ; N/EL (b) (c)	Y ; N ; N/EL (b) (c)	Y ; N ; N/EL (b) (c)	Y ; N ; N/EL (b) (c)	Y ; N ; N/EL (b) (c)	Y/N	Y/N	Y/N	Y/N	Y/N	Y/N	Y/N	%	E	T	
A. ACTIVITÉS ÉLIGIBLES À LA TAXONOMIE																				
A.1. Activités durables sur le plan environnemental (alignées sur la Taxonomie)																				
Transport par motos, voitures particulières et véhicules utilitaires	ATCC 6.5	2,3	0,7 %	Y	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	2,4 %		T	
Installation, maintenance et réparation d'équipements favorisant l'efficacité énergétique	ATCC 7.3	0,2	0,1 %	Y	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	0 %		E	
Installation, maintenance et réparation de stations de recharge pour véhicules électriques à l'intérieur de bâtiments (et dans des parcs de stationnement annexés à des bâtiments)	ATCC 7.4	0,1	0,02 %	Y	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	0 %		E	
Installation, maintenance et réparation d'instruments et de dispositifs de mesure, de régulation et de contrôle de la performance énergétique des bâtiments	ATCC 7.5	0,1	0 %	Y	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	0 %		E	
Acquisition et propriété de bâtiments	ATCC 7.7	0	0 %	Y	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL	N	N	N	N	N	N	N	0,7 %			
CapEx des activités durables sur le plan environnemental (alignées sur la Taxonomie) (A.1)		2,7	0,7 %	0,7 %	0 %	0 %	0 %	0 %	0 %	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	3,1 %			
Dont habitant		0,4	0,7 %	0,7 %	0 %	0 %	0 %	0 %	0 %	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	2,4 %		E	
Dont transitoire		2,3	0 %	0 %						Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	0,7 %		T	
A.2. Activités éligibles à la taxonomie mais non durables sur le plan environnemental (non alignées sur la taxonomie)(g)																				
				EL ; N/EL (f)	EL ; N/EL (f)	EL ; N/EL (f)	EL ; N/EL (f)	EL ; N/EL (f)	EL ; N/EL (f)											
Transport par motos, voitures particulières et véhicules utilitaires	ATCC 6.5	12,1	3,4 %	EL	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL								2 %			
Acquisition et propriété de bâtiments	ATCC 7.7	28,4	7,9 %	EL	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL								14,5 %			
Traitement de données, hébergement et activités connexes	ATCC 8.1	257,6	72 %	EL	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL								66 %			
Réparation, remise en état et remanufacturage	EC 5.1	0,8	0,2 %	0,8341	0	0	0	0,010	25245	0							1,4 %			
Vente de biens d'occasion	EC 5.4	0,0	0 %	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL	EL	N/EL								0,1 %			
Produits en tant que services et autres modèles de services circulaires axés sur l'utilisation et les résultats	EC 5.5	3,9	1 %	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL	EL	N/EL								2,3 %			
CapEx des activités éligibles à la taxonomie mais non durables sur le plan environnemental (non aligné sur la taxonomie) (A.2)		302,7	84,7 %	83,4 %	0 %	0 %	0 %	1,3 %	0 %								85,1 %			
A. CapEx total des activités taxonomie éligibles (A.1+A.2)		305,4	85,4 %	84,1 %	0 %	0 %	0 %	1,3 %	0 %								82,2 %			
B. ACTIVITÉS NON ÉLIGIBLES À LA TAXONOMIE																				
CapEx des activités non éligibles à la Taxonomie		52,1	14,6 %																	
Total		357,5	100 %																	

Part des CapEx/CapEx Total

FR	Part alignée par objectif	Part éligible par objectif et non alignée
CCM	0,7 %	84,1 %
CCA	0 %	0 %
WTR	0 %	0 %
CE	0 %	1,3 %
PPC	0 %	0 %
BIO	0 %	0 %

B.2.3.11.3 Opex 2025

Année financière 2025	Année 2025		Critères de Contribution Substantielle							Critères d'Absence de Préjudice Important ('DNSH-Does Not Significantly Harm')(h)							Part des OpEx taxonomie alignée (A.1.) ou éligible (A.2.), année N-1 (18)	Catégorie (activité habilitante) (19)	Catégorie (activité transitoire) (20)
	Code (a) (2)	OpEx absolu (3)	Part des OpEx, année N (4)	Atténuation du Changement Climatique (5)	Adaptation au Changement Climatique (6)	Ressources aquatiques et marines (7)	Pollution (8)	Économie Circulaire (9)	Biodiversité et écosystèmes (10)	Atténuation du Changement Climatique (11)	Adaptation au Changement Climatique (12)	Ressources aquatiques et marines (13)	Pollution (14)	Économie Circulaire (15)	Biodiversité et écosystèmes (16)	Garanties Minimales (17)			
Texte	M€	%	Y ; N ; N/EL (b) (c)	Y ; N ; N/EL (b) (c)	Y ; N ; N/EL (b) (c)	Y ; N ; N/EL (b) (c)	Y ; N ; N/EL (b) (c)	Y ; N ; N/EL (b) (c)	Y ; N ; N/EL (b) (c)	Y/N	Y/N	Y/N	Y/N	Y/N	Y/N	Y/N	%	E	T
A. ACTIVITÉS ÉLIGIBLES À LA TAXONOMIE																			
A.1. Activités durables sur le plan environnemental (alignées sur la Taxonomie)																			
Installation, maintenance et réparation d'équipements favorisant l'efficacité énergétique	ATCC 7.3	0,1	0,1 %	Y	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	0,2 %	E	
Installation, maintenance et réparation d'instruments et d'appareils pour mesurer, réguler et contrôler la performance énergétique des bâtiments	ATCC 7.5	0	0 %	Y	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	0 %	E	
OpEx des activités durables sur le plan environnemental (alignées sur la Taxonomie) (A.1)		0,1	0,1 %	0,1 %	0 %	0 %	0 %	0 %	0 %	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	0,2 %		
Dont habilitant		0,1	0,1 %	0,1 %	0 %	0 %	0 %	0 %	0 %	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	0,2 %	E	
Dont transitoire		0	0 %	0 %													0 %		T
A.2. Activités éligibles à la taxonomie mais non durables sur le plan environnemental (non alignées sur la taxonomie)(g)																			
				EL ; N/EL (f)	EL ; N/EL (f)	EL ; N/EL (f)	EL ; N/EL (f)	EL ; N/EL (f)	EL ; N/EL (f)										
Traitement de données, hébergement et activités connexes	ATCC 8.1	125,4	79,6 %	EL	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL								85,4 %		
Collecte et transport de déchets non dangereux et dangereux	EC 2.3	0,03	0 %	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL	EL	N/EL								0 %		
Dépollution et démantèlement des produits en fin de vie	EC 2.6	0,3	0,2 %	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL	EL	N/EL								0 %		
Fourniture de solutions informatiques/opérationnelles fondées sur les données	EC 4.1	4,6	2,9 %	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL	EL	N/EL								4,2 %		
Réparation, remise en état et remanufacturage	EC 5.1	9,9	6,3 %	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL	EL	N/EL								5,8 %		
Vente de pièces détachées	EC 5.2	0	0 %	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL	EL	N/EL								0 %		
Vente de biens d'occasion	EC 5.4	0	0 %	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL	EL	N/EL								0 %		
Produits en tant que services et autres modèles de services circulaires axés sur l'utilisation et les résultats	EC 5.5	6,8	4,3 %	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL	EL	N/EL								3,9 %		
OpEx des activités éligibles à la taxonomie mais non durables sur le plan environnemental (non aligné sur la taxonomie) (A.2)		147,0	93,3 %	79,6 %	0 %	0 %	0 %	13,7 %	0 %								99,3 %		
A. OpEx total des activités taxonomie éligibles (A.1+A.2)		147,1	93,4 %	79,7 %	0 %	0 %	0 %	13,7 %	0 %								99,5 %		
B. ACTIVITÉS NON ÉLIGIBLES À LA TAXONOMIE																			
OpEx des activités non éligibles à la Taxonomie		10,4	6,6 %																
Total		157,5	100 %																

Part des OpEx/OpEx Total*

FR	Part alignée par objectif	Part éligible par objectif et non alignée
CCM	0,1 %	79,6 %
CCA	0 %	0 %
WTR	0 %	0 %
CE	0 %	13,7 %
PPC	0 %	0 %
BIO	0 %	0 %

(*) Selon la définition des OPEX par la taxonomie verte européenne.

Autres

Activités liées à l'énergie nucléaire

1	L'entreprise réalise, finance ou a des expositions à la recherche, au développement, à la démonstration et au déploiement d'installations innovantes de production d'électricité qui produisent de l'énergie à partir de processus nucléaires avec des déchets minimaux issus du cycle du combustible.	NON
2	L'entreprise réalise, finance ou a des expositions à la construction et à l'exploitation sûre de nouvelles installations nucléaires pour produire de l'électricité ou de la chaleur de procédé, y compris à des fins de chauffage urbain ou de processus industriels tels que la production d'hydrogène, ainsi qu'à leurs améliorations de sécurité, en utilisant les meilleures technologies disponibles.	NON
3	L'entreprise réalise, finance ou a des expositions à l'exploitation sûre d'installations nucléaires existantes qui produisent de l'électricité ou de la chaleur de procédé, y compris à des fins de chauffage urbain ou de processus industriels tels que la production d'hydrogène à partir de l'énergie nucléaire, ainsi qu'à leurs améliorations de sécurité.	NON

Activités liées au gaz fossile

4	L'entreprise réalise, finance ou est exposée à la construction ou à l'exploitation d'installations de production d'électricité utilisant des combustibles gazeux fossiles.	NON
5	L'entreprise réalise, finance ou est exposée à la construction, à la rénovation et à l'exploitation d'installations de production combinée de chaleur et de froid et d'électricité utilisant des combustibles gazeux fossiles.	NON
6	L'entreprise réalise, finance ou est exposée à la construction, à la rénovation et à l'exploitation d'installations de production de chaleur qui produisent de la chaleur/du froid à partir de combustibles gazeux fossiles.	NON

B.3 Social

B.3.1 Personnel de l'entreprise (ESRS S1)

B.3.1.1 Gouvernance (S1.GOV)

L'activité de Worldline repose sur une main-d'œuvre qualifiée, performante et engagée. Afin de rester un employeur de référence, Worldline place donc au cœur de sa stratégie :

- l'attraction et la rétention des talents ;
- le développement des compétences et de l'évolution de carrière ;
- un lieu de travail sûr et respectueux ;
- l'équilibre entre vie professionnelle et vie personnelle ;
- l'inclusion, la diversité et l'égalité de traitement pour tous.

Worldline s'engage également à respecter les droits humains tout au long du parcours professionnel de ses collaborateurs, y compris lors des périodes de transformation.

Les plans d'action décrits dans la section 3.1 sont pilotés par la Direction des ressources humaines Groupe et relayés par les organisateurs Ressources Humaines de chaque pays. Les ressources techniques, humaines et financières dédiées

à ces actions sont planifiées dans le cadre de l'exercice budgétaire annuel (budget alloué aux départements Ressources Humaines). Les objectifs portant sur les enjeux sociaux sont définis dans le cadre du programme TRUST 2025 et, depuis 2025, dans sa nouvelle déclinaison TRUST 2030. Ils sont alignés avec le modèle économique du Groupe. Leur pertinence a été confirmée par l'analyse de double matérialité.

Les plans d'action en matière de ressources humaines ont vocation à être constitués d'actions continues ou renouvelées chaque année. Dans le cas où les plans d'action ont des horizons de temps spécifiques (2025 ou 2030), cela est précisé dans le texte.

Les indicateurs sociaux sont collectés dans chaque entité et centralisés par la direction des ressources humaines Groupe, qui procède à un contrôle de cohérence de premier niveau. Ces données sont auditées chaque année par l'auditeur externe du rapport de durabilité.

B.3.1.2 Panorama des effectifs du Groupe : employés (S1-6) et non-employés (S1-7)

La répartition géographique de l'effectif évolue afin d'accompagner la stratégie de mobilisation des compétences sur les marchés les plus pertinents, notamment les Global Competency Centers (Roumanie, Pologne, Inde) dont les effectifs ont progressé d'environ 10 %. Les cessions annoncées en 2025 (activité MeTS et quelques autres activités annexes à l'activité principale Paiement de Worldline) réduiront le périmètre d'environ 3 500 employés en 2026.

L'activité de Worldline repose largement sur des projets (intégration des clients, évolutions technologiques, etc.). Pour faire face à cette charge de travail variable, Worldline emploie un certain nombre de sous-traitants et d'experts indépendants. Cette ressource temporaire est intégrée dans l'environnement de travail de Worldline. Elle permet également d'intégrer des savoir-faire spécifiques pour assurer la continuité des activités.

Indicateurs	2024	2025	Méthodologie
Nombre d'employés	18 112	18 106	
Nombre de femmes dans les effectifs	6 468	6 549	Effectif : nombre d'employés sous contrat avec Worldline à fin décembre (excluant les alternants, stagiaires, apprentis).
Nombre d'hommes dans les effectifs	11 644	11 557	
Nombre d'effectifs non-employés	5 766	5 654	Les effectifs non-employés comprennent les entrepreneurs individuels (« travailleurs indépendants ») et les intérimaires, personnes mises à disposition par des entreprises dont l'activité principale est l'emploi (code NACE N78) à fin décembre.
Nombre de salariés ayant quitté l'entreprise au cours de la période de référence	2 334	2 147	Mouvement de départ = Tous les employés ayant quitté l'entreprise au cours de l'année écoulée.
Taux de rotation du personnel au cours de la période de rapport	12,8 %	11,8 %	Le total des « sorties » inclut tous les effectifs ayant quitté l'effectif de Worldline durant l'année écoulée. Ce taux est suivi mensuellement.
Taux de rotation VOLONTAIRE (démission) du personnel au cours de la période de rapport	6 %	6 %	Le total des « sorties volontaires » inclut tous les effectifs ayant quitté l'effectif de Worldline en démissionnant durant l'année écoulée. Ce taux est de 6 % analysé mensuellement.
Taux d'absentéisme global	3,6 %	3,9 %	Taux d'absentéisme = (Jours d'absence * 100) / (Employés à temps plein contractuels priorités * 22 jours).

Nombre d'employés par zone géographique	2024	2025	Variation 2025/2024
Nombre d'employés dans les pays principaux (Inde, France, Allemagne)	9 037	8 903	-1,48 %
Dont : France	3 801	3 655	-3,84 %
Dont : Inde	2 674	2 754	+2,99 %
Dont : Allemagne	2 562	2 494	-2,65 %
Asie	3 336	3 462	+3,78 %
Europe	14 022	13 905	-0,83 %
Amérique Latine	49	50	+2,04 %
Amérique du Nord	158	152	-3,80 %
Océanie	547	537	-1,83 %

Types de contrats	2024	2025	Variation 2025/2024
Nombre de salariés permanents	17 951	17 948	-0,02 %
Dont : femmes	6 369	6 460	+1,43 %
Dont : hommes	11 582	11 488	-0,81 %
Nombre de salariés temporaires	161	158	-1,86 %
Dont : femmes	99	89	-10,10 %
Dont : hommes	62	69	+11,29 %
Nombre de salariés à horaire non garanti	0	0	0 %
Dont : femmes	0	0	0 %
Dont : hommes	0	0	0 %

Toutes les entités de Worldline sont incluses dans le périmètre de reporting. Il comprend tous les employés internes (contrats permanents et temporaires, à temps plein ou à temps partiel), actifs et inactifs, à l'exclusion des apprentis, des stagiaires et des sous-traitants. Le calcul est effectué en nombre d'effectifs en fin d'année.

Les informations financières relatives aux effectifs sont détaillées dans la note annexe aux comptes 6.1 Charges de personnel. Elles comprennent les salaires et charges sociales afférentes, les taxes relatives aux salaires, les dépenses de formation et la participation aux bénéfices, pour un total de 1 293,2 M€.

B.3.1.3 Impacts, risques et opportunités matériels et leur interaction avec la stratégie et le modèle d'affaires (S1.SBM-3)

Tous les enjeux liés aux questions sociales (S1) ont été évalués comme matériels lors de l'analyse de double matérialité. Les impacts, risques et opportunités (IRO) identifiés pour chaque enjeu social sont décrits en entrée de chaque section. Les efforts du Groupe en matière de décarbonation n'ont pas d'incidence matérielle sur les effectifs.

B.3.1.4 Intérêts et points de vue des salariés (S1.SBM-2), processus de dialogue avec les salariés et les représentants des salariés concernant les impacts (S1-2), ainsi que les processus pour remédier aux impacts négatifs et les canaux pour permettre aux salariés de faire part de leurs préoccupations (S1-3)

Le Directeur Général des Ressources Humaines du Groupe a la responsabilité globale de garantir un engagement approprié auprès des salariés et de leurs représentants, ainsi que de recevoir leurs préoccupations.

Dialogue social

Le dialogue social est un élément fondamental de la culture de Worldline. Il permet de garantir la transparence, répondre aux préoccupations des employés, respecter les obligations légales et maintenir un climat social positif.

Organisation

Les Comités d'Entreprise (ci-après dénommés CE) sont l'un des principaux acteurs du Groupe. Les représentants des salariés jouent un rôle prépondérant sur les sujets les plus importants et les plus confidentiels auxquels la société est confrontée.

Des réunions sont organisées avec les représentants du personnel (syndicats, comités d'entreprise) dans tous les pays pour discuter des décisions stratégiques, des conditions de travail et des enjeux RH, selon un calendrier défini par la loi ou conjointement avec les Institutions Représentatives du Personnel. Un rapport de suivi est partagé après chaque réunion.

En cas de changements majeurs, tels que des restructurations ou l'introduction de nouvelles technologies, les représentants des salariés sont informés et consultés en amont, avec des réponses formelles aux questions soulevées.

Chaque année, des négociations collectives sont menées sur les salaires, les avantages sociaux et les conditions de travail. Un Comité Santé et Sécurité se réunit à minima annuellement pour suivre les actions liées au bien-être, sur la base d'enquêtes internes.

En France et au niveau européen, un rapport annuel est publié pour présenter les chiffres clés du Groupe et partager des informations permettant de suivre l'impact des politiques sociales sur les employés.

Fin 2025, Worldline a procédé à la nomination du Responsable Relations Sociales Groupe pour assurer la cohérence, l'efficacité et l'indépendance de l'action des Ressources Humaines vis-à-vis des représentants des salariés.

Par ailleurs, Worldline a mis en place, depuis plusieurs années, une Ligne d'Intégrité déployée sur l'ensemble du groupe et accessible à tous les employés. Elle est décrite en détail dans la section B.4.1.4 Culture d'entreprise et politique de conduite des affaires.

Comité Européen d'Entreprise

Dans la plupart des pays où le Groupe opère (tous les pays d'Europe comptant au moins 50 employés, y compris le Royaume-Uni et la Suisse), il existe des instances représentatives du personnel qui font partie du Comité Européen d'Entreprise créé en janvier 2023 à l'initiative de la Direction générale.

Les sujets de consultation du Comité Européen d'Entreprise vont au-delà des exigences légales, car Worldline considère que son implication dans des sujets transnationaux importants est essentielle.

En 2025, le Comité Européen d'Entreprise s'est réuni trois fois en sessions ordinaires, soit deux de plus que le minimum légal. Trois réunions extraordinaires ont été également organisées, afin de garantir une information anticipée et transparente sur des sujets importants, en reconnaissant leur rôle clé dans ces échanges. En outre, la stratégie est présentée aux partenaires sociaux, qui donnent un avis consultatif.

Les représentants du personnel rencontrent également à minima annuellement la direction locale et abordent des sujets spécifiques durant les réunions extraordinaires lorsque nécessité est faite.

Projets à fort impact social en 2025

Le plan de transformation Power 24 (présenté en février 2024) a été suivi comme prévu en 2025. Un nombre restreint de salariés est encore en 2025 pris en charge et suivi dans ce cadre.

Le projet de cession d'une partie de l'activité Worldline a été annoncé et amorcé en 2025. Il consiste à céder une partie de l'activité Worldline, spécifiquement les services de mobilité et transactionnels (MeTS) ainsi que le Digital Banking dédié à MeTS, à l'acquéreur Magellan Partners. Cette opération se déroule en trois phases : des opérations de « carve-in » et « carve-out » pour isoler l'activité MeTS, la cession de titres d'entités à Worldline France, puis la cession finale de Worldline France à Magellan Partners.

Du point de vue du dialogue social, Worldline prend en charge ce projet en informant et consultant tous les comités d'entreprise présents dans les pays concernés par l'opération. Au total, une information-consultation a eu lieu entre le 31 juillet et le 31 décembre 2025 auprès de 9 instances locales et 2 instances européennes (EWC et SEC). Une note d'information détaillée est remise à chaque instance, déclenchant une procédure d'information-consultation qui s'étale sur plusieurs mois. Des aspects tels que les conséquences sociales pour les salariés transférés ou cédés, le statut collectif, les institutions représentatives du personnel, et les lieux de travail sont abordés. De plus, une communication transparente de l'équipe de management pendant les processus sociaux sous forme de roadshow, des interlocuteurs dédiés chez Worldline et chez l'acheteur envisagé, et le respect des procédures de dialogue social permettent de veiller au bon déroulement du projet. La mise en œuvre définitive du projet est prévue après la signature de la vente et l'achèvement des processus sociaux.

Négociation collective

Worldline veille à ce que tous ses employés soient informés de leurs droits à participer aux comités d'entreprise et à s'engager dans des négociations collectives. Grâce à des actions de sensibilisation/de formation et la mise à disposition de ressources, le Groupe permet à ses collaborateurs de façonner activement leur environnement de travail. Worldline maintient également des droits solides à l'information et à la consultation, en partageant à minima tous les trimestres des mises à jour sur la performance de l'entreprise et en impliquant les représentants du personnel dans les processus décisionnels.

En encourageant la participation des salariés par le biais d'enquêtes mondiales et de groupes de discussion, Worldline capte des points de vue divers, afin de refléter les besoins de sa main-d'œuvre dans ses politiques. En favorisant une culture qui valorise la liberté d'association, Worldline vise à créer un environnement inclusif où les employés contribuent au succès de l'organisation, renforçant le bien-être au travail et stimulant l'innovation.

Les indicateurs ci-dessous montrent la stabilité de la relation Worldline / représentation des salariés.

Couverture des négociations collectives

Dialogue social

Taux de couverture	Salariés EEE (> 50 salariés > 10 % des effectifs)	Salariés non-EEE (> 50 salariés > 10 % des effectifs)	Représentation sur le lieu de travail (EEE uniquement) (> 50 salariés > 10 % des effectifs)
0-19 %	Allemagne	Inde	
20-39 %			
40-59 %			
60-79 %			
80-100 %	France		France Allemagne

Pour déterminer les salaires et les avantages qu'il procure à ses salariés, Worldline se réfère à des études de marché et à des analyses de rémunération dans chaque pays où il opère. Cela garantit la compétitivité dans l'attraction et la rétention des talents tout en respectant les pratiques locales.

Les actions sont menées au niveau national par les équipes locales des ressources humaines, après discussion avec les représentants des salariés, et constituent un effort continu pour garantir la prise en compte des intérêts des salariés.

En l'absence d'accords collectifs, Worldline reste soumis aux réglementations nationales du travail dans chaque pays. Cela inclut des exigences minimales concernant les heures de travail, les congés payés, la santé et la sécurité, ainsi que la protection contre le licenciement abusif. Worldline veille à ce que ses politiques soient conformes à ces cadres légaux.

Suivi de l'efficacité des actions

Les indicateurs clés de performance incluent :

- Le nombre de pays où des accords de négociation collective sont en place, ainsi que le pourcentage d'employés couverts par ces accords ;
- La fréquence et l'efficacité des consultations ;
- Le suivi du renouvellement et de la négociation des accords collectifs, comme l'ont montré des pays tels que les Pays-Bas, la Belgique, l'Autriche et l'Espagne, est

essentiel. Pour les pays sans accords collectifs, Worldline s'assure que ses processus internes respectent les lois locales du travail, notamment celles relatives aux heures de travail, aux congés payés et à la protection contre le licenciement abusif ;

- Le succès des négociations sur la révision annuelle des salaires ;
- Le nombre de grèves ou de manifestations des employés.

Le suivi de l'intégration des retours d'expérience des employés dans les politiques internes et les changements qui en résultent est également crucial.

En 2025, Worldline reste particulièrement attentif à la poursuite des négociations collectives dans les pays où les accords sont en cours de renouvellement, tels que les Pays-Bas, la Belgique et le Luxembourg. En Autriche, Worldline mettra en œuvre un plan d'action lié au bien-être, à la résilience, à l'engagement social, à la diversité et au leadership, à la suite de négociations fructueuses en 2025.

Dans les années à venir, Worldline vise à élargir le périmètre des politiques et des accords existants pour répondre plus efficacement aux préoccupations des employés. Cela impliquera de s'assurer que les comités d'entreprise participent activement aux discussions. En outre, Worldline s'engage à respecter et à renforcer les droits fondamentaux des travailleurs, en assurant leur protection tout au long des négociations et des ajustements aux politiques internes.

B.3.1.5 Politiques concernant les effectifs de l'entreprise (S1-1)

Les politiques mises en place pour gérer les impacts, les risques et les opportunités matériels liés à la main-d'œuvre sont synthétisées dans le tableau ci-dessous. Celui-ci décrit les politiques de Worldline couvrant le Développement du Capital Humain, l'Égalité des Chances et l'Inclusion, ainsi que les Conditions de Travail et la Qualité de Vie au Travail.

Ces politiques abordent explicitement le positionnement de Worldline en termes de :

- Respect des droits humains ;
- Traite des êtres humains, travail forcé ou obligatoire et travail des enfants ;

- Discrimination (origine raciale et ethnique, couleur de peau, genre, orientation sexuelle, identité de genre, handicap, âge, religion, opinion politique, extraction nationale ou origine sociale, autres formes de discrimination couvertes par la réglementation de l'UE et la législation nationale), y compris le harcèlement ;
- Égalité des chances, diversité et inclusion (y compris les groupes à risque).

Ces politiques prennent en compte les intérêts des différentes parties prenantes (employés, Worldline) à travers les canaux habituels de communication et collaboration (rencontres et négociations avec les représentants des salariés, enquêtes auprès des salariés, retour d'expérience des nouveaux embauchés ou entretiens de sortie) ainsi que la prise en compte de benchmark externes (meilleures pratiques Marché).

Politique	Contenu clé	Périmètre	Niveau hiérarchique responsable de la mise en œuvre	Référentiels utilisés	Disponibilité pour les parties prenantes
Politique de confidentialité des données relatives aux employés.	Informers les salariés sur la manière dont les données personnelles sont collectées, utilisées et partagées par Worldline et ses sociétés affiliées.	Toutes les entités et opérations de Worldline dans le monde, tous les sites de bureaux et <i>datacenters</i> .	Directrice des Ressources Humaines	Règlement général sur la protection des données (RGPD) de l'Union européenne	Ce document est disponible sur le SharePoint de Worldline pour tout le Groupe Worldline.
Politique de Gestion des Talents	Activités et Processus de Gestion des Talents + Opportunités de Développement : Ce document clarifie les règles entourant la gestion des talents chez Worldline, y compris le traitement équitable et juste des tous les employés (DE&I).	Toutes les entités et opérations de Worldline dans le monde, tous les sites de bureaux et <i>datacenters</i> .	Directrice des Ressources Humaines	NA	Ce document est disponible sur le SharePoint de Worldline pour tout le Groupe Worldline.
Politique de Développement et d'Apprentissage	Principes de Développement et Apprentissage + Formations Obligatoires Globales : Cette politique vise à établir les principes de Worldline en matière de développement et d'apprentissage concernant les initiatives de formation obligatoire à l'échelle mondiale.	Tous les employés de Worldline.	Directrice des Ressources Humaines	RGPD ; ISO 9001 ; normes de l'OIT ; conformité PCI ; lois locales sur le travail.	Ce document est disponible sur le SharePoint de Worldline pour tout le Groupe Worldline. Il fait référence aux offres de formation globales ainsi qu'aux politiques locales et aux exigences réglementaires applicables.
Politique de Gestion de la Performance	Définit les responsabilités du manager et de l'employé pour fixer des objectifs, examiner la performance et le potentiel, avec une approche de développement et de feedback continue.	Toutes les activités actuelles et futures du Groupe Worldline.	Directrice des Ressources Humaines	ISO 9001 ; RGPD ; normes de l'organisation internationale du travail (OIT) ; lois sur l'égalité des chances en matière d'emploi ; système de gestion de Worldline (WMS).	Ce document est disponible sur le SharePoint de Worldline pour tout le Groupe Worldline.
Politique de Mobilité Interne Globale	Améliorer les possibilités de développement de carrière des employés + assurer des processus de promotion équitables, favoriser la rétention des talents internes et s'aligner sur les besoins de l'entreprise par le biais d'initiatives de mobilité structurées.	Tous les employés de Worldline qualifiés pour la mobilité interne.	Directrice des Ressources Humaines	Politique relative aux voyageurs d'affaires ; politiques de mobilité ; conformité avec les lois locales sur l'emploi ; recours à des prestataires de services externes pour les services d'immigration et de fiscalité.	Ce document est disponible sur le SharePoint de Worldline pour tout le Groupe Worldline.
Politique d'Équité de Genre dans le Recrutement	Engagement en faveur de l'égalité des chances et de l'égalité des genres dans l'acquisition des talents	Centre d'Excellence acquisition de talents, communauté RH, responsables du recrutement et tous les autres employés de Worldline.	Directrice des Ressources Humaines	RGPD ; Conventions de l'OIT ; Lois sur l'égalité des chances en matière d'emploi (spécifiques aux régions où Worldline opère) ; ODD de l'ONU.	Ce document est disponible sur SharePoint de Worldline pour l'ensemble du Groupe Worldline.
Politique d'intégration des nouvelles recrues internationales	Assistance à la relocalisation internationale. Cette politique facilite la relocalisation des nouvelles recrues de Worldline qui résident actuellement en dehors du pays d'emploi.	Toutes les entités du Groupe Worldline.	Directrice des Ressources Humaines	Conformité en matière d'immigration ; Réglementation fiscale ; Prestataires de services externes ; Conformité en matière de droit du travail. Normes de l'Organisation internationale du travail (OIT) ; Lois locales sur l'emploi	Ce document est disponible sur SharePoint de Worldline pour l'ensemble du Groupe Worldline.
Politique de recrutement	Adopter des principes de recrutement cohérents, définissant des processus et des messages communs pour le recrutement dans tous les pays. Cette démarche garantit une uniformité de processus pour tous les collaborateurs impliqués dans le recrutement.	Tous les employés de Worldline pour l'ensemble des entités juridiques de Worldline.	Directrice des Ressources Humaines	ISO 9001 ; RGPD ; normes de l'Equal Employment Opportunity Commission (EEOC) ; principes du Pacte mondial des Nations unies ; conventions de l'OIT.	Ce document est disponible sur SharePoint de Worldline pour l'ensemble du Groupe Worldline.
Politique du cycle de vie des employés	Processus de pré-intégration, intégration, réintégration et départ : Approche globale en matière de cycle de vie des employés. Informations et accompagnement aux parties prenantes impliquées dans les processus d'intégration et de départ.	Toutes les nouvelles recrues externes rejoignant le Groupe Worldline.	Directrice des Ressources Humaines	RGPD ; conformité à la protection des données ; assurance des prestataires de services externes ; règlement sur le transfert international de données	Ce document est disponible sur SharePoint de Worldline pour l'ensemble du Groupe Worldline.

RAPPORT DE DURABILITÉ ET PLAN DE VIGILANCE

Social

Politique	Contenu clé	Périmètre	Niveau hiérarchique responsable de la mise en œuvre	Référentiels utilisés	Disponibilité pour les parties prenantes
Politique de gestion des relations avec les campus	Engagement envers le marché du travail : Worldline s'engage à établir une relation forte avec le marché du travail des étudiants et des jeunes diplômés.	Toutes les entités du Groupe Worldline.	Directrice des Ressources Humaines	RGPD ; Politiques de protection des données de Worldline ; Conformité au droit du travail ; Lignes directrices pour la gestion des campus	Ce document est disponible sur SharePoint de Worldline pour l'ensemble du Groupe Worldline.
Politique de transfert international	Cette politique décrit les conditions de transfert d'un employé à l'international, dans une optique de mobilité interne et de développement. Elle propose aux employés un package de rémunération aligné sur celui de leurs homologues dans le pays d'accueil.	Toutes les entités du Groupe Worldline	Directrice des Ressources Humaines	Conformité des visas et des permis de travail ; réglementations en matière de fiscalité et de sécurité sociale ; services d'appui à la mobilité mondiale ; lignes directrices en matière de transferts internationaux.	Ce document est disponible sur SharePoint de Worldline pour l'ensemble du Groupe Worldline.
Politique de marque employeur et marketing de recrutement	Cette politique définit les initiatives de marque employeur visant à attirer et retenir les talents grâce à une proposition de valeur pour les employés, une communication cohérente et une collaboration interfonctionnelle.	Groupe Worldline et toutes ses entités affiliées	Directrice des Ressources Humaines	Politique de recrutement mondial de Worldline ; politique d'égalité des sexes de Worldline ; initiatives de marque employeur de Worldline ; partenariats avec des universités de niveau 1.	Ce document est disponible sur SharePoint de Worldline pour l'ensemble du Groupe Worldline.
Politique de télétravail international	Attraction et rétention d'une main-d'œuvre diversifiée : Cette politique vise à attirer et retenir des talents variés, offrir des avantages compétitifs, soutenir des cultures de travail flexibles et faciliter les opportunités à l'échelle mondiale.	Toutes les entités du Groupe Worldline	Directrice des Ressources Humaines	Politiques de mobilité globale de Worldline ; politique de Worldline relative aux voyageurs d'affaires ; respect des lois locales en matière d'immigration.	Ce document est disponible sur SharePoint de Worldline pour l'ensemble du Groupe Worldline.
Politique de mobilité internationale	Guide des missions de voyageurs internationaux + Soutien pour la conformité et minimisation des perturbations : Lignes directrices générales sur les missions de voyageurs internationaux chez Worldline, soutien pratique pour naviguer dans les lois du travail, la fiscalité, la sécurité sociale, la paie, l'immigration et d'autres aspects de conformité.	Cette directive s'applique aux salariés en mission. <ul style="list-style-type: none"> qui ont plus d'un contrat de travail dans plus d'un pays. Sont exclus : <ul style="list-style-type: none"> les voyages d'affaires occasionnels. moins de 36 jours de présence dans un pays d'accueil au cours d'une année civile. 	Directrice des Ressources Humaines	Politique voyageurs d'affaires ; politiques mobilité mondiale ; respect des lois locales sur le travail ; recours à des prestataires de services externes pour les questions d'immigration et de conformité fiscale.	Ce document est disponible sur SharePoint de Worldline pour l'ensemble du Groupe Worldline.
Politique des missions Local Plus	Cette politique facilite le transfert temporaire de connaissances et de compétences vers de nouveaux marchés, aide à la rétention des talents et soutient la livraison de services aux clients, tout en offrant aux employés un package de rémunération aligné avec celui de leurs pairs dans le pays d'accueil, ainsi que des avantages liés à la relocalisation.	Toutes les entités du Groupe Worldline	Directrice des Ressources Humaines	SO 9001 ; ISO 45001 ; ISO 26000 ; Pacte mondial des Nations unies ; Groupe de travail sur les informations financières relatives au climat (TCFD).	Ce document est disponible sur SharePoint de Worldline pour l'ensemble du Groupe Worldline.
Politique des missions de longue durée	Développement du leadership et planification de la succession : Cette politique s'applique aux talents identifiés et soutient temporairement leur développement. Elle prévoit un package de mission compétitif garantissant que les employés en mission ne soient ni avantagés ni désavantagés pendant leur affectation.	Toutes les entités du Groupe Worldline.	Directrice des Ressources Humaines	Droit du travail local ; normes de conformité internationales ; réglementations fiscales ; politiques de mobilité mondiale de Worldline.	Ce document est disponible sur SharePoint de Worldline pour l'ensemble du Groupe Worldline.
Politique de santé et de sécurité au travail	Cette politique est construite autour des neuf principes fondamentaux de la prévention des risques, afin de minimiser les dangers sur le lieu de travail et favoriser une culture de responsabilité partagée pour la sécurité.	Tous les employés de Worldline pour l'ensemble des entités juridiques de Worldline.	Directrice des Ressources Humaines	Directive-cadre 89/391/CEE de l'UE et lois nationales	Ce document est disponible sur SharePoint de Worldline pour l'ensemble du Groupe Worldline.
Politique en matière de droits de l'Homme	L'objectif de la politique des droits de l'Homme de Worldline est de fournir une vision unique, claire et cohérente de l'approche de Worldline pour la gestion des droits de l'Homme. Elle établit un cadre pour garantir la dignité et l'égalité de toutes les personnes, indépendamment de leur race, genre, religion ou toute autre caractéristique.	Toutes les entités et opérations de Worldline dans le monde, tous les sites de bureaux et datacenters.	Directrice des Ressources Humaines	La déclaration universelle des Droits de l'Homme - Le pacte international des NU relatif aux droits civils et politiques, et relatif aux droits économiques, sociaux et culturels - La déclaration de l'OIT relative aux principes et droits fondamentaux au travail - Les principes directeurs des NU relatifs aux entreprises et aux DDH - Les principes directeurs de l'OCDE à l'intention des entreprises multinationales - Les principes de diligence raisonnable de l'OCDE pour une conduite responsable des entreprises.	Ce document est disponible sur SharePoint de Worldline pour l'ensemble du Groupe Worldline et sur le site web externe (Responsabilité Sociétale des Entreprises [Worldline Global] pour toute partie intéressée.
Politique de Rémunération Globale ("Total Reward")	Politique qui explicite les principes de rémunération du groupe Worldline, incluant l'équité de traitement homme/femme	Tous les employés de Worldline pour l'ensemble des entités juridiques de Worldline.	Directrice des Ressources Humaines		Ce document est disponible sur le SharePoint de Worldline pour tout le Groupe Worldline.

Le détail de ces politiques est publié dans les sections correspondant à chaque thème social.

B.3.1.6 Attraction et rétention des talents, formation et développement des compétences (S1-13)

Worldline accorde une importance stratégique à l'attraction et à la rétention de talents qualifiés et engagés. Les politiques concernant les effectifs de l'entreprise, décrites dans la section B.3.1.5, représentent l'engagement stratégique de Worldline à préparer en permanence les talents du Groupe aux défis d'un secteur des paiements en constante évolution.

B.3.1.6.1 Impacts, risques et opportunités matériels liés à l'acquisition et à la rétention des talents, à la formation, aux compétences et au développement de carrière (S1.SBM-3)

Enjeu : Attraction et rétention des talents, formation, développement des compétences et développement de carrière

Intitulé	Nature	Chaine de valeur concernée	Horizon de temps
Sous-enjeux associés : Attraction et rétention des experts, talents, formation, et développement des compétences			
Bien que les impacts de Power24 soient désormais derrière nous, l'organisation fait face à des dommages réputationnels qui pourraient nuire à son attractivité et à la rétention des talents. Si l'organisation ne parvenait pas à pourvoir adéquatement les postes avec des employés possédant les compétences nécessaires, cela pourrait entraîner des vacances, une baisse de performance, un manque de transfert de connaissances et une planification de la relève insuffisante, en particulier pour les employés expérimentés. Ces défis pourraient entraîner des perturbations dans la livraison des projets, des incidents opérationnels et une position concurrentielle affaiblie.	Risque	Opérations propres	CT
Si l'organisation ne parvenait pas à gérer et à développer efficacement les compétences des employés, Worldline pourrait rencontrer des difficultés à répondre aux attentes des employés concernant leur bien-être au travail, leur développement personnel et affecter l'attractivité globale de l'entreprise.	Impact négatif	Opérations propres	CT
Investir dans les compétences et le bien-être des employés favorise la croissance individuelle. Les initiatives de perfectionnement et de reconversion des compétences permettent aux employés de renforcer leur satisfaction au travail, leurs perspectives de carrière et leur engagement.	Impact positif	Opérations propres	CT

Acquisition des talents et développement de carrière

Worldline doit accorder une importance stratégique à l'attraction et à la fidélisation de talents qualifiés et engagés. C'est pourquoi le développement de carrière est une priorité, avec des programmes dédiés offrant un accompagnement personnalisé, des opportunités de mobilité interne et des dispositifs de soutien. Ces initiatives sont perçues par les collaborateurs comme un moteur essentiel de motivation et d'engagement.

Développement des compétences

Dans un secteur technologique hautement qualifié et exigeant, en évolution rapide, Worldline accorde une attention particulière à la formation continue. Le Groupe place le développement des compétences et le partage des connaissances au cœur de sa dynamique d'entreprise. Conserver sa position concurrentielle suppose de se tenir à l'état de l'art en matière de produits et processus, d'analyser avec discernement l'environnement externe et de mobiliser les compétences internes pour concevoir des solutions innovantes. Le Groupe s'efforce ainsi de rester agile, proactif et prêt au changement.

Dans cette optique, Worldline vise à devenir une véritable organisation apprenante, en explorant en permanence de nouvelles façons de diffuser le savoir auprès de ses collaborateurs, et en développant un processus d'identification et de développement des compétences.

B.3.1.6.2 Politique relative à l'attraction et rétention des talents, la formation, au développement des compétences et de carrière (S1-1)

Les politiques Groupe suivantes fournissent un cadre structuré qui garantit que tous les employés ont accès aux outils et ressources nécessaires pour renforcer leurs compétences, faire évoluer leur carrière et contribuer au succès à long terme de l'entreprise.

- Politique de Gestion des Talents ;
- Politique de Développement et d'Apprentissage ;
- Politique de Gestion de la Performance ;
- Politique de Mobilité Interne Globale ;
- Politique d'Équité de Genre dans le Recrutement ;
- Politique d'intégration des nouvelles recrues internationales ;
- Politique de recrutement ;
- Politique du cycle de vie des employés ;
- Politique de gestion des relations avec les campus ;
- Politique de transfert international ;
- Politique de marque employeur et marketing de recrutement ;
- Politique des missions Local Plus ;
- Politique des missions de longue durée.

Ces politiques, pour lesquelles les éléments sont présentés dans la section B.3.1.5 Politiques concernant les effectifs de l'entreprise (S1-1), sont une partie essentielle de la stratégie commerciale globale visant à développer les talents, encourager la mobilité interne et assurer que le Groupe est bien positionné pour relever les défis futurs.

B.3.1.6.3 Objectifs relatifs à l'attraction et rétention des talents, la formation, au développement des compétences et de carrière (S1-5)

Dans le cadre du programme **TRUST** :

- Pour TRUST 2025, l'objectif était de garantir **32 heures de formation par an pour chaque collaborateur**, leur fournissant les ressources nécessaires pour rester en avance sur les tendances du secteur et maintenir leurs compétences professionnelles.
- Pour TRUST 2030, l'objectif sera de maintenir la cible de 32 heures de formation par an pour chaque collaborateur.

Les autres objectifs incluent :

- Pour 2025, mobilité interne : au moins **30 % des recrutements** effectués par promotions internes et transferts ;
- Pour 2030, mobilité interne : au moins **50 % des recrutements** effectués par promotions internes et transferts ;
- Développement du talent : accès à des **programmes de développement** sur mesure pour les employés identifiés comme experts, leaders de projets ou de personnes.

Ces objectifs ont été établis en collaboration avec les parties prenantes clés. Ils s'appuient sur des enquêtes et des consultations auprès des salariés. L'objectif de 32 heures est fondé sur des données internes et des références sectorielles, intégrant les besoins en formation aux compétences numériques.

Amélioration continue

Les indicateurs clés (heures de formation, taux d'achèvement) sont suivis trimestriellement et partagés en toute transparence. Les retours des équipes locales et des Unités Business alimentent l'évolution des programmes. Des consultations régulières avec les parties prenantes favorisent l'amélioration continue et garantissent que les programmes de formation évoluent en fonction des besoins des collaborateurs.

Par exemple, des initiatives de feedback continu comme les Learning Fridays ont inspiré de nouveaux formats tels que les sessions Be Future Ready, illustrant l'engagement de Worldline à rester une organisation apprenante.

Fin 2025, Worldline a également défini les futurs objectifs TRUST 2030, qui porteront sur l'engagement des employés, la diversité, le développement des compétences stratégiques.

B.3.1.6.4 Performances relatives à l'attraction et rétention des talents, la formation, au développement des compétences et de carrière (S1-13)

Indicateurs	Périmètre	2024	2025
[S1-13 83b] Nombre moyen d'heures de formation par salarié et par an (également Objectif TRUST 2025)		25,29	25,24
Nombre moyen de jours* de formation par salarié et par an (* 7 heures/jour)		3,6	3,6
Nombre moyen d'heures de formation par femme employée		22,56	25,39
Nombre moyen d'heures de formation par homme employé		26,80	25,15
[S1-13 83a] Pourcentage d'employés ayant participé à des évaluations régulières de performance et de développement de carrière ¹	Groupe, sauf stagiaires scolaires, rémunérés ou non, externes, apprentis.	74 %	84 %
Pourcentage de femmes employées ayant participé à des évaluations régulières de performance et de développement de carrière		67 %	79 %
Pourcentage d'hommes employés ayant participé à des évaluations régulières de performance et de développement de carrière		78 %	86 %

Indicateurs TRUST 2025	2024	2025	Objectif 2025
Nombre moyen d'heures de formation par salarié et par an	25,29	25,24	32

Dans un contexte social singulier, le niveau d'efforts de formation est assuré et a progressé de +48 % par rapport à 2021.

Autres indicateurs de pilotage (mobilité interne)	2024	2025	Objectif 2025
Pourcentage des recrutements effectués par promotions internes et transferts	24 %	31 %	30 %

B.3.1.6.5 Actions liées à l'attraction et rétention des talents, la formation, au développement des compétences et de carrière (S1-4)

Nos principales initiatives en 2025

- Poursuite du programme bimensuel "Be Future Ready", axé sur des thématiques stratégiques liées à la technologie et à l'univers des paiements, avec une participation active de plusieurs milliers d'employés.
- Lancement du plan de développement de carrières basé sur les compétences.
- Lancement de programmes de formation ciblés pour améliorer des compétences clés préparer les employés à de nouveaux rôles, et soutenir les transformations du Groupe.
- Continuité du recrutement de talents et renforcement de la mobilité interne.
- Lancement d'un nouveau *Model Leadership*.

Nos projets à l'horizon 2030

- Renforcer la question des talents et des performances.
- Clarifier les parcours de carrière et la visibilité des opportunités de mobilité interne pour soutenir une croissance professionnelle durable et améliorer la rétention des talents.
- Intégrer pleinement le modèle de Leadership et les comportements associés dans les processus de développement de carrière, de formation et de performance.
- Renforcer et élargir les programmes de formation en technologie, digital et paiements afin de permettre aux employés de rester à la pointe des pratiques actuelles et futures.
- Intensifier l'apprentissage basé sur le développement des compétences.
- Proposer des services de carrière personnalisés et reconversion pour les rôles qui pourraient être menacés dans le cadre de notre transformation continue.

1 SASB TC-SI-330a.2

Action #1 – Attraction, Acquisition, Rétention et Performance des talents

Objectif : « Renforcer la gestion des talents et de la performance » et « Intégrer pleinement le modèle de leadership et les comportements associés dans le développement de carrière, la formation et les processus de performance ».

(a) Gestion des talents

La gestion des talents constitue un pilier central de la stratégie des ressources humaines de Worldline. Chaque employé est considéré comme un talent potentiel, encouragé à se développer grâce à l'apprentissage continu, à une performance élevée et au développement du leadership. Ces initiatives renforcent l'engagement de Worldline à bâtir un solide vivier de futurs dirigeants et à assurer le succès et la résilience à long terme de l'organisation.

(b) Identification des talents

Worldline privilégie l'identification interne de talents. Dans ce cadre, le processus de « Revue des Collaborateurs » annuel est essentiel à la stratégie des ressources humaines de Worldline, aidant à identifier les employés les plus performants et les plus prometteurs en créant des plans de développement personnalisés. Il sert également à identifier les successeurs potentiels et à repérer les lacunes éventuelles dans le vivier de talents.

(c) Développement du leadership

En 2025, Worldline a organisé deux cohortes supplémentaires de son programme de développement des talents, One WL Academy, réunissant 96 des employés les plus prometteurs du Groupe, incluant à la fois des talents émergents et des talents seniors. Un programme de mentorat des talents dédié a également été lancé pour renforcer le développement individuel. De plus, 283 employés ont terminé des programmes de leadership, et 198 employés ont réussi le Programme de Leadership Agile.

S'appuyant sur cet élan, Worldline a élargi ses initiatives de leadership et de mentorat, en introduisant des évaluations à 360 degrés, une offre de coaching renforcée et des parcours de développement du leadership en autonomie, adaptés à différents niveaux de leadership, afin de garantir un accès plus large et un impact sur l'ensemble de l'organisation.

Ce programme est déployé dans toutes les géographies sauf l'Allemagne et l'Autriche. L'efficacité de ces initiatives est évaluée grâce aux retours des employés et à des indicateurs mesurant leur alignement sur les objectifs organisationnels.

En 2025, Worldline a lancé un nouveau « Modèle de Leadership » avec des comportements associés. Dorénavant, ces comportements seront intégrés dans tous les processus de développement de carrière, de formation et d'évaluation des performances.

(d) Gestion de la performance personnelle

Worldline s'engage à déployer un processus de gestion des performances harmonisé pour l'ensemble de ses employés dans le monde. Ce système offre un cadre structuré qui permet à chacun de piloter activement son développement professionnel. En 2026, le Groupe prévoit de renforcer encore son approche de la gestion des performances en intégrant les comportements dans les objectifs et les évaluations et en adoptant un cycle annuel d'évaluation.

Le processus repose sur plusieurs piliers essentiels :

- La définition d'objectifs clairs ;
- La planification du développement individuel ;
- Des échanges réguliers de feedback ;
- Des évaluations de performance formelles.

Les managers jouent un rôle clé en fournissant un accompagnement ciblé pour aider les employés à développer leurs compétences et à atteindre les objectifs du Groupe.

Ce dispositif repose sur un principe fondamental : l'équité dans la prise de décision. C'est pourquoi les formations intègrent une sensibilisation aux biais inconscients, afin de garantir des évaluations justes et objectives.

Une campagne de communication rappelle à tous les collaborateurs les bénéfices de ces échanges de performance. Par ailleurs, des formations et webinaires sont proposés aux managers pour renforcer leurs compétences en matière d'évaluation, de fixation d'objectifs et de conduite de discussions constructives.

Suivi de l'efficacité des actions mises en œuvre :

L'efficacité du processus est mesurée à travers le taux d'achèvement des évaluations et des objectifs, garantissant ainsi l'alignement avec les priorités stratégiques du Groupe et le suivi du développement global des collaborateurs.

(e) Attraction et Acquisition de Talents

Worldline cherche à devenir « l'Employeur de choix pour les talents en paiement et technologie » dans chaque pays où nous opérons. Cela implique de privilégier l'embauche de candidats qui auront une employabilité et une évolution de carrière à long terme chez Worldline, en attirant les compétences nécessaires pour servir les clients et développer l'entreprise.

Les processus mondiaux d'acquisition de talents de Worldline soutiennent les objectifs organisationnels et garantissent que les recruteurs et les responsables du recrutement travaillent conjointement pour attirer, sélectionner et embaucher les compétences, connaissances et valeurs adéquates pour atteindre l'ambition stratégique.

En 2025, la fonction acquisition de talents a réussi à mener à bien l'effort Power 24, en rationalisant la capacité régionale et en initiant une mobilisation accrue vers la mobilité interne.

D'ici 2030, des efforts supplémentaires d'acquisition de talents seront entrepris pour simplifier, harmoniser et optimiser le modèle opérationnel d'acquisition de talents, en renforçant la proximité avec les parties prenantes locales. Cela entraînera une optimisation des sources de recrutement et un meilleur accès à des marchés de talents diversifiés. Les actions incluent le transfert de davantage d'activités transactionnelles vers le Centre de Capacités Global (GCC) et une accentuation encore plus grande sur la mobilité interne.

Action #2 – Développement des compétences

Objectif : « Renforcer et élargir les programmes de formation en technologie, numérique et paiements pour maintenir les employés à la pointe des pratiques actuelles et futures » et « augmenter l'apprentissage basé sur les compétences ».

(f) La culture d'apprentissage continu

Worldline favorise une culture d'apprentissage continu ; considérant la formation et le développement comme des moteurs essentiels de l'employabilité des employés et de la performance collective de Worldline. Au-delà de la rémunération et des avantages, les opportunités d'apprentissage sont reconnues par les professionnels RH comme un facteur clé de satisfaction et de fidélisation des employés. Une culture d'apprentissage continu et « tout au long de la vie » est encouragée à travers un nombre dédié d'heures d'apprentissage par employé et une offre vaste et diversifiée de formations numériques autonomes et en présentiel, internes ou externes selon les besoins. Dans cette optique, Worldline vise à devenir une organisation apprenante véritable, en explorant constamment de nouvelles méthodes pour diffuser le savoir parmi ses employés et en développant un processus d'identification et de développement des compétences. Cela est également renforcé par le processus annuel de fixation des objectifs de développement.

(g) Développement des compétences

Dans un secteur technologique hautement qualifié et exigeant, en évolution rapide, Worldline prête une attention particulière au développement des compétences. La société cherche à maintenir une position compétitive en veillant à ce que ses employés restent à la pointe des produits et processus, en intégrant les changements de l'environnement extérieur et du marché, et en mobilisant leurs compétences pour concevoir des solutions innovantes. Le groupe s'efforce ainsi de développer une main-d'œuvre agile, proactive et prête au changement.

Les programmes de formation sont conçus pour :

- Soutenir le développement des compétences dans des domaines clés en lien avec les objectifs organisationnels et les aspirations professionnelles des employés, notamment les compétences techniques, le leadership et les compétences interpersonnelles ;
- Offrir des parcours de formation spécialisés pour les rôles de leadership, les technologies émergentes et la collaboration interfonctionnelle ;
- Promouvoir les certifications et partenariats avec des institutions éducatives reconnues pour renforcer les qualifications professionnelles des employés.

Attribution des compétences

Les employés ont accès à plusieurs outils pour attribuer des compétences et des savoir-faire à leur portfolio MyHR (profil employé), en lien avec leur rôle et leur expérience. Cela soutient leur discussion de carrière avec leur manager, leurs opportunités de mobilité et leurs objectifs de développement. L'attribution des compétences et l'évaluation des niveaux de compétence sont l'occasion de présenter ses forces et qualifications, sans impact sur la performance ou la rémunération. L'agent *Skills Seeker* et le *Knowledge Hub* sont des ressources complémentaires pour découvrir les compétences et les experts dans tout domaine.

Compétences stratégiques et employabilité

Au-delà de la rémunération et des avantages, le développement professionnel est reconnu par les professionnels des ressources humaines comme un facteur déterminant de la satisfaction et de la performance des employés. Le cadre de formation de Worldline vise à développer une main-d'œuvre compétente et prête pour l'avenir, dotée de compétences de pointe et de connaissances essentielles dans l'industrie des paiements, permettant aux employés d'exceller dans leurs rôles et de soutenir la croissance du Groupe. Pour garantir l'alignement de sa stratégie de formation avec les objectifs stratégiques, la Direction identifie les thèmes de formation à privilégier. Le top 10 des priorités d'apprentissage stratégiques de Worldline inclut : Google Cloud, l'IA générative, la gestion de produits, la gestion de projets, Agile, SAFeAgile, DevOps, leadership, l'efficacité des ventes, les compétences interculturelles et la résilience en architecture logicielle. Les programmes spécifiques conçus pour soutenir ces priorités d'apprentissage stratégique incluent :

- Académie de gestion de produits
- Curriculum de migration vers le Cloud
- Sensibilisation à l'IA Génération
- Cadre de gestion de projets
- Formation sur l'écosystème de paiement

Un catalogue d'apprentissage global

Avec un portefeuille de plus de 25 000 opportunités de formation, Worldline veille à ce que ses collaborateurs aient accès à une offre diversifiée, structurée et constamment mise à jour. Cette sélection comprend des plateformes numériques telles que *LinkedIn Learning*, *Percipio* et *SpeeXX*, des formations virtuelles animées par des instructeurs, ainsi que des formations internes couvrant une variété de sujets (technologies numériques de paiement, *leadership*, compétences interpersonnelles et formations spécifiques liées aux postes).

La formation virtuelle en direct

Des sessions de formation en direct, interactives, améliorent l'apprentissage. Worldline propose :

- La série annuelle de deux semaines "*Be Future Ready*" s'est poursuivie en 2025. Ce programme vise à préparer les collaborateurs aux évolutions technologiques et aux enjeux stratégiques du secteur des paiements, en leur offrant des sessions interactives, des ateliers pratiques et des ressources numériques. La première semaine de la série a rassemblé plus de 5 600 participants, témoignant de l'engagement fort des employés et de l'impact du programme sur le développement des compétences stratégiques ;
- Des sessions « *Learning Fridays* » bihebdomadaires (informations pratiques provenant d'experts).

De plus, les équipes organisent des webinaires interactifs ciblés et spécifiques à chaque pays, adaptés aux besoins de la main-d'œuvre locale.

Promotion de l'apprentissage entre pairs

Cette approche améliore l'efficacité des programmes de formation et favorise une culture de collaboration et de partage des connaissances. Les employés construisent ainsi de solides réseaux professionnels tout en perfectionnant continuellement leurs compétences.

Des initiatives clés telles que les **Communautés de Pratique**, par exemple le « Curious learner club », encouragent les collaborateurs à partager des idées et leurs meilleures pratiques. Worldline capitalise également sur l'expertise interne à travers le **Club des Formateurs Internes**. Ce programme mobilise des collaborateurs expérimentés pour animer des sessions de formation sur des sujets identifiés comme prioritaires par leurs pairs.

Hackathons et formations aux technologies émergentes

Worldline organise également des **hackathons** pour stimuler l'innovation, le travail d'équipe et la résolution de problèmes. Ces événements favorisent non seulement l'apprentissage expérientiel, mais permettent également aux employés de collaborer pour résoudre des défis réels. Pour accompagner la transformation digitale, Worldline organise également des campagnes de sensibilisation et de formation sur les compétences numériques, notamment autour de **technologies émergentes comme l'intelligence artificielle générative**. Ces campagnes incluent des sessions interactives de questions-réponses, qui permettent aux collaborateurs d'échanger avec des experts.

Efficacité de la formation

Le suivi de l'efficacité des actions se fait à travers des indicateurs de performance clés internes :

- Nombre moyen d'heures de formation efficaces par employé, avec pour objectif d'au moins 32 heures par an d'ici 2030 dans le cadre de l'engagement TRUST 2030. Pour 2025, la moyenne est de 25 heures ;
- Portée et diversité des offres de formation, mesurées par les taux de réussite à l'apprentissage lors des cours en présentiel et par les taux de satisfaction lorsque disponibles ;
- Impact indirect sur la performance (non directement mesurable).

Action #3 – Développement de carrière et Mobilité interne

Objectifs : « Clarifier les parcours professionnels et la visibilité sur les opportunités de mobilité interne pour soutenir une croissance professionnelle durable et renforcer la fidélisation des talents », et « offrir des services de carrière personnalisés ainsi que la reconversion pour les rôles susceptibles d'être affectés dans le cadre de notre transformation continue ».

Développement de carrière

Le développement de carrière est priorisé grâce à des ressources, programmes et initiatives de développement individuel et collectif. Worldline favorise les opportunités d'évolution de carrière, tant au sein du poste qu'envers d'autres rôles via la mobilité interne. Ces initiatives sont des leviers essentiels de motivation et d'engagement. Worldline propose à ses collaborateurs de multiples opportunités d'évolution, qu'il s'agisse de promotions verticales ou de mobilités latérales, afin de garantir leur employabilité et leur développement à long terme.

Les ressources de développement de carrière disponibles pour les employés comprennent :

- Manuel de développement de carrière ;
- Plan de développement individuel (IDP) ;
- Observation de poste (*job shadowing*) ;
- Missions d'enrichissement ;
- Mobilité internationale ;
- Mobilité interne ;
- Coaching ;
- Feedback 360° pour le développement ;
- Ateliers « I am Remarkable » ;
- EmpowHERment.

Le Plan de Développement Individuel (IDP)

Le Plan de Développement Individuel est un outil de carrière et de développement conçu pour aider les employés de Worldline à créer un parcours de croissance personnalisé, en accord avec leurs aspirations professionnelles et les objectifs de développement à moyen et long terme. Au moins une fois par an, chaque employé a la possibilité de participer à une discussion sur le PDI avec son manager pour identifier les besoins en développement et définir les actions pertinentes nécessaires à la croissance. L'efficacité du processus de PDI est suivie par la surveillance des progrès en matière de développement, l'achèvement des actions liées au PDI, et l'alignement des objectifs avec les besoins de l'entreprise.

Mobilité interne

La mobilité interne est un levier clé pour valoriser les talents internes et exploiter le potentiel existant au sein de l'organisation. Les mesures de la politique de développement de carrière de Worldline incluent :

- Des parcours professionnels clairs pour les postes techniques et de gestion ;
- Des programmes de mobilité interne, visant à ce que 50 % des recrutements soient internes d'ici 2030 (31 % en 2025) ;
- Des programmes de succession avec un coaching et un mentorat personnalisés pour préparer les futurs leaders aux postes de direction.

En 2025, l'objectif était qu'au moins 30 % des postes soient occupés par des candidats internes. Les résultats ont montré que 31 % des postes étaient occupés par des internes. Worldline offre aux employés plusieurs opportunités d'évolution, notamment par des promotions et des mobilités latérales, afin d'assurer l'employabilité et le développement à long terme.

Dans le cadre de l'initiative « Internal First », le Groupe vise à pourvoir 50 % de ses postes en interne d'ici 2030. Cette ambition est soutenue par plusieurs actions concrètes :

- Le déploiement d'une plateforme de carrière interne à l'échelle du Groupe, incluant toutes les offres du Groupe, y compris les offres des coentreprises de Worldline ;
- L'organisation d'événements de présentation de carrières et de campagnes de recrutement internes ;
- La tenue de discussions individuelles sur les perspectives de carrière ;
- La diffusion continue de bulletins d'information sur les carrières présentant les opportunités disponibles.

Au-delà du parcours managérial, Worldline a développé d'autres voies d'évolution :

- La mobilité internationale, pour placer les bonnes personnes aux bons postes, au bon endroit ;
- La mise en place d'une nouvelle architecture de familles de métiers, facilitant la lisibilité et la planification des parcours professionnels.

Depuis 2022, cette nouvelle architecture harmonisée remplace progressivement les anciens modèles (GCM et ICL). Elle vise à renforcer le sentiment d'appartenance professionnelle, tout en offrant un cadre clair pour le développement de carrière, sans modifier les contrats, intitulés de poste, missions ou objectifs des collaborateurs.

En 2025, Worldline a lancé une fonctionnalité de parcours de développement de carrière axée sur les compétences, permettant aux employés d'explorer des parcours professionnels potentiels liés à leur poste actuel et de découvrir de nouvelles opportunités en adéquation avec leurs aspirations.

Programmes de mentorat, mentorat inversé et coaching en groupe

Les talents se voient proposer des programmes de coaching adaptés pour les accompagner lors de phases clés de leur carrière, de transitions ou pour le développement de compétences interpersonnelles spécifiques. Chaque participant bénéficie d'un coaching individuel avec des coachs certifiés, visant à l'aider à réaliser ses ambitions professionnelles et à libérer son potentiel. Plus de 80 employés en bénéficient chaque année, avec des projets d'expansion de ces initiatives pour favoriser une culture du coaching dans l'ensemble de l'organisation.

B.3.1.7 Santé et sécurité au travail (S1-14)

Worldline s'engage à promouvoir la santé, la sécurité et l'amélioration des conditions de travail sur l'ensemble de ses sites. Cet engagement se traduit par une politique globale intégrant des principes de prévention des risques (physiques, chimiques, psychosociaux, incendie, etc.) et une adaptation des actions aux spécificités locales, tout en respectant les normes du Groupe. La responsabilité de cet engagement est partagée entre les équipes RH, les services de santé au travail, les gestionnaires de sites et les managers, soutenus par des comités locaux de santé et sécurité.

Pour concrétiser cet engagement, Worldline a mis en place des structures et des initiatives favorisant la collaboration. Des formations spécifiques, comme la sensibilisation à la santé mentale, renforcent les capacités de ses équipes à accompagner les collaborateurs. Dans certains pays, des structures centralisées de santé et sécurité harmonisent les pratiques et assurent une approche cohérente. Ces efforts incluent des consultations et des réunions avec les salariés compétents ou nommés à cet effet, des évaluations des risques et des plans d'action ciblés, élaborés en collaboration avec les représentants des employés.

B.3.1.7.1 Impacts, risques et opportunités matériels liés à la santé et à la sécurité (S1.SBM-3)

Enjeu : Santé et sécurité au travail

Intitulé	Nature	Chaine de valeur concernée	Horizon de temps
Sous-enjeux associés : dangers physiques, chimiques et psychosociaux, incendies, altercations, tremblements de terre			
L'incapacité à garantir la santé et la sécurité des employés exposerait Worldline à des risques financiers importants. Les incidents sur le lieu de travail (physiques, chimiques, risques psychosociaux, incendie, altercations, catastrophes naturelles) entraînent des coûts directs (indemnisation, frais juridiques, remise en état) et des coûts indirects (perte de productivité, augmentation des primes d'assurance). Les dommages à la réputation dus à des échecs en matière de sécurité affecteraient la confiance des investisseurs, les relations avec les clients et l'acquisition de talents, ce qui impacterait la rentabilité. Ce risque a été particulièrement accru en 2024 en raison du programme Power 24, malgré une atténuation partielle par les initiatives mises en place en 2025 au niveau du Groupe (notamment Worldline for Me, CARE, Holivia).	Risque	Opérations propres	CT
Les accidents et incidents sur le lieu de travail (physiques, chimiques, psychosociaux, incendie, altercations, catastrophes naturelles) peuvent provoquer des blessures, des maladies, voire des décès, affectant gravement la qualité de vie au travail des employés. L'exposition aux risques psychosociaux, tels que le stress et le harcèlement, peuvent résulter du contexte actuel de transformations. Elle pourrait engendrer des problèmes de santé mentale et une diminution de la satisfaction au travail (moral des employés, confiance dans la direction et l'environnement de travail global).	Impact négatif	Opérations propres	CT

B.3.1.7.2 Politique relative à la santé et à la sécurité au travail (S1-1) et objectifs (S1-5)

Worldline place la santé, la sécurité et le bien-être de ses collaborateurs au cœur de ses priorités. Les politiques correspondantes sont détaillées dans la partie B.3.1.5 Politiques concernant les effectifs de l'entreprise (S1-1). L'objectif est de fournir un environnement de travail sûr et sain pour ses employés. Une politique dédiée de santé et sécurité au travail a été formalisée en janvier 2025, intégrant des évaluations des risques, des programmes de formation à la sécurité et la sensibilisation aux meilleures pratiques pour prévenir les accidents et les risques professionnels, encourageant les employés à participer activement aux initiatives de santé et de sécurité.

La fonction Hygiène, Santé et Sécurité (HTS) assure un suivi rigoureux des risques via des outils de signalement des incidents (comme le DUERP en France), avec une révision annuelle de tous risques encourus sur tous les sites.

Suivi de l'efficacité des actions mises en œuvre :

Les indicateurs de pilotage incluent :

- Le nombre d'évaluations des risques réalisées ;
- Le pourcentage d'employés formés aux protocoles de sécurité ;
- Le nombre de signalements liés à la sécurité.

L'efficacité de ces actions sera mesurée par la réduction des accidents du travail, ainsi que par l'amélioration du bien-être, du moral et de la productivité des collaborateurs.

Worldline n'a pas défini d'objectif formel en matière de santé et sécurité au travail, mais son ambition permanente est d'améliorer les conditions de santé et de sécurité de ses collaborateurs.

B.3.1.7.3 Performances relatives à la santé et à la sécurité (S1-14)

Indicateurs	2024	2025
Nombre de décès dus à des accidents du travail et à des problèmes de santé liés au travail	0	0
Nombre de décès résultant d'accidents du travail d'autres travailleurs travaillant sur les sites de l'entreprise	0	0
Nombre d'accidents du travail enregistrables d'autres travailleurs non salariés travaillant sur les sites de l'entreprise	0	0
Nombre de cas de maladies professionnelles enregistrables, sous réserve des restrictions légales sur la collecte de données	0	0
Nombre de jours perdus en raison de blessures et de décès liés au travail à la suite d'accidents du travail, de maladies professionnelles et de décès dus à des problèmes de santé	1 231	1 184
Nombre d'accidents du travail enregistrables	70	70
Taux d'accidents du travail enregistrables	1,8 %	1,9 %
Pourcentage des salariés couverts par un système de gestion de la santé et de la sécurité	/	87 %*

* pour l'Europe uniquement

B.3.1.7.4 Actions liées à la santé et à la sécurité (S1-4)

Nos principales initiatives en 2025

En 2025, Worldline a renforcé son engagement en faveur du bien-être de ses collaborateurs, en se concentrant sur la santé mentale, la sécurité au travail et la protection sociale.

Santé Mentale et Bien-être :

- Lancement de la plateforme Holivia en octobre 2025, accessible à l'ensemble des salariés en Europe.
- Projet CARE en France, déployé pour prévenir les risques psychosociaux et améliorer la qualité de vie au travail.
- Programme d'assistance aux employés mis en place dans la plupart des pays.

Santé et Sécurité au Travail :

- Formalisation de la Politique de santé et sécurité au travail en janvier 2025.
- Formalisation de la Politique relative aux astreintes.

Protection Sociale :

- Mise en place d'un socle commun de protection, le « Worldline Global Care Program ».

Le plan d'action de Worldline comprend la promotion et la sensibilisation continue aux enjeux de santé et de sécurité, et la révision des procédures de sécurité sur tous ses sites quand cela est nécessaire. Les comités de santé au travail et de sécurité (HTS) collaborent en continu. En France, par exemple, le « Comité pour la Prévention » et la « Protection au Travail » (CPPT) mettent à jour le Document de Référence d'Évaluation des Risques – DUERP – chaque année.

Action #1 – Évaluation et prévention des risques pour la santé et la sécurité au travail

Objectif : Garantir un environnement de travail sain et sécurisé, réduire les risques d'accidents et préserver le bien-être des collaborateurs.

Worldline respecte les réglementations en matière de santé et de sécurité dans tous les pays où il opère, via une application stricte de la loi et des professionnels locaux pour respecter ses principes. Dans certains pays, le groupe est même certifié (ISO 45001, notamment en Espagne). Enfin, un réseau de coordinateurs en Europe permet la surveillance et l'application de normes de santé sécurité.

Des inspections, des audits et des programmes de formation annuels sont réalisés pour garantir le respect des exigences légales et renforcer la culture de la prévention. Ces initiatives comprennent également une collaboration continue avec les autorités locales et des experts externes pour améliorer la sécurité au travail.

Worldline adopte une approche proactive en convoquant des Comités de santé et de sécurité de manière régulière — mensuellement, trimestriellement ou selon les besoins — pour aborder des questions telles que l'ergonomie au travail, la planification des urgences et les améliorations proposées. Ces réunions offrent une plateforme de dialogue constructif et garantissent que les préoccupations des employés sont traitées rapidement.

Le Groupe met en œuvre des initiatives pour sensibiliser au bien-être et à la prévention en matière de santé. Plus généralement, le Groupe promeut les activités sportives ou de remise en forme dans ses principales géographies, et fournit des chaises ou des bureaux ergonomiques.

À titre d'exemple :

- Des contrôles médicaux sont réalisés conformément à la loi pour tous les employés sur les principaux sites de Worldline ;
- La France a célébré la Journée Internationale de la Sécurité par des quiz, ateliers et une pause-café, renforçant la sensibilisation aux risques professionnels. Une Journée de Prévention Santé a également eu lieu, rassemblant experts de la santé et partenaires ;
- En Autriche, les équipes disposent d'un médecin présent selon un agenda dédié sur le site ainsi que de formations sur la nutrition, la résilience et des exercices ;
- Worldline Belgique a mis en place un Plan de Séniorité dédié pour les employés âgés (50+ et 55+). L'entité propose également d'autres initiatives à tous ses employés : une semaine du sport (avec des activités de tai-chi, yoga, football, fitness ou danse), des sessions de santé avec des experts notamment sur la nutrition saine, et des contrôles de santé ;
- Au Luxembourg, le département des ressources humaines travaille avec le médecin du travail. Un représentant des salariés est dédié à la santé et la sécurité et travaille avec les « employés désignés » nommés par la direction ;

- En Belgique et aux Pays-Bas, les employés qui reviennent d'un congé de longue durée sont accompagnés ;
- En Allemagne, certains sites fournissent des paniers de fruits aux employés chaque semaine ;
- Au Luxembourg et à Paris La Défense, des salles de fitness sont mises à disposition.

Les indicateurs suivis en interne comprennent le nombre d'inspections et d'audits réalisés, le pourcentage d'employés formés aux protocoles de santé et de sécurité, le nombre de réunions des comités de santé et de sécurité tenues, ainsi que le nombre d'employés participant aux programmes de bien-être et de prévention.

Action #2 – Évaluation et prévention des risques psychosociaux au travail

Objectif : Évaluer et réduire de manière proactive les risques psychosociaux, y compris le harcèlement, l'intimidation, la discrimination et les comportements inappropriés, afin d'assurer le bien-être mental de tous les employés.

En cas de telles situations, Worldline promeut l'utilisation de la ligne d'alerte dans l'ensemble du Groupe, en parallèle de la politique et des formations associées.

Worldline s'engage activement pour favoriser un environnement de travail propice à la santé mentale et offrir des soutiens adaptés à ses employés. Dans cette optique, plusieurs initiatives ont été déployées :

- Plateforme Holivia : Lancée le 1^{er} octobre 2025, pour l'ensemble des salariés en Europe, cette plateforme confidentielle offre un accès à des psychologues (trois séances gratuites par employé), des webinaires thématiques (gestion de la charge mentale, sommeil, confiance en soi, etc.) et une bibliothèque de ressources pour le bien-être. Des sessions d'information ont été organisées pour tous les employés, et des formations dédiées aux managers ont été dispensées pour les équiper des connaissances et ressources nécessaires à la gestion proactive de leur propre bien-être mental et au soutien efficace de celui de leurs équipes.
- Semaine Mondiale « Mental Health @ Work Week » (6-10 octobre 2025): Cet événement dédié a rassemblé près de 200 participants chaque jour pour quatre sessions interactives axées sur l'acquisition de ressources et d'insights pour favoriser le bien-être au travail et dans la vie.
- Journée Mondiale de la Santé Mentale (10 octobre 2025) : L'engagement du Groupe en faveur de la santé mentale a été promu dans tous les pays par des actions locales spécifiques.

Ces actions globales sont complétées par un programme d'assistance aux employés, un service confidentiel et gratuit mis à leur disposition pour les soutenir, ainsi que leurs familles, dans la résolution de difficultés personnelles ou professionnelles. Le programme est hérité des bonnes pratiques développées pendant la pandémie et mis en place dans la plupart des pays.

Par ailleurs :

- Depuis 2024, en France, le projet CARE a été déployé dans une démarche d'amélioration de la qualité de vie et des conditions de travail (QVCT) et de prévention des risques psychosociaux (RPS). Ce projet collaboratif, mené conjointement par les managers, les organisations syndicales et représentants des salariés, ainsi que la Direction RH, et soutenu par un partenaire externe, s'est appuyé sur un questionnaire destiné à recueillir la

perception des collaborateurs quant à leurs ressources, leurs sources de stress et leurs suggestions d'amélioration. Grâce aux retours des salariés, un plan d'action et de prévention a pu être co-construit avec le comité de pilotage ;

- Depuis 2021, Worldline a institué des formations pour accompagner les employés sur les thèmes suivants : le retour sur site, l'adaptation au nouvel environnement de l'Espace de Travail Numérique, et l'adoption de nouvelles pratiques de travail après la crise sanitaire.

Le suivi de ces actions est mesuré par le nombre d'employés accédant aux services de soutien, le pourcentage d'employés formés à la prévention des risques psychosociaux et le taux d'utilisation de la ligne d'alerte. Worldline prévoit aussi de mesurer à l'avenir l'efficacité des formations et des campagnes de sensibilisation.

Action #3 – Formation des bénévoles en premiers secours sur le lieu de travail

Objectif : Renforcer la culture de la sécurité, limiter les risques en cas d'urgence, protéger les personnes sur le lieu de travail.

Les employés volontaires sur chaque site en Autriche, au Luxembourg, en Belgique, en Allemagne, en France, en Italie, aux Pays-Bas et en Espagne ont droit à une formation financée par l'entreprise afin de maîtriser les premiers secours de base et les risques professionnels, ainsi que les gestes à adopter en cas d'incendie, ou autres événements extrêmes dont l'occurrence risque d'augmenter dans le futur (tremblements de terre, tempêtes...). La formation mène à une qualification reconnue au niveau national.

Worldline a également formé des employés en France et en Allemagne au rôle de « Mental Health First Aiders ». Ces formations ont été dispensées par des prestataires externes spécialisés, à savoir Unirh transition pour la France et le Zentralinstitut für Seelische Gesundheit pour l'Allemagne. De plus, en Belgique, des « personnes de confiance » ont été identifiées comme points de contact pour toute situation préoccupante concernant la santé mentale.

Le suivi de ces actions repose sur les indicateurs suivants : le nombre d'employés formés pour les premiers secours, la fréquence des cours de formation, le taux de participation aux exercices d'incendie et aux exercices pratiques, ainsi que le nombre d'incidents sur le lieu de travail gérés par des volontaires formés.

B.3.1.8 Conditions de travail (S1-15)

Pour Worldline, les conditions de travail sont matérielles parce qu'elles influencent directement les coûts, la productivité et le risque juridique lors des restructurations ou réorganisations. Concrètement, elles impactent :

- La sécurité et la conformité (santé, sécurité, horaires, congés, séparation des postes) ;
- L'attractivité et la rétention des talents (rémunération, avantages, formation) ;
- Les coûts opérationnels (absentéisme, turnover, temps de transition) ;
- Les relations avec les représentants du personnel (Betriebsrat, accords collectifs, social plan) ;
- La mise en œuvre des projets (ex. TUPE¹, transferts, localisation des activités).

B.3.1.8.1 Impacts, risques et opportunités matériels liés aux conditions de travail (S1.SBM-3)

Enjeu : Conditions de travail			
Intitulé	Nature	Chaîne de valeur concernée	Horizon de temps
Sous-enjeux associés : Conditions de travail injustes (heures supplémentaires excessives, rémunération inadéquate...), Stabilité de l'emploi, Vie privée du personnel de l'entreprise			
L'insécurité de l'emploi entraîne un taux de rotation élevé, augmentant les coûts de recrutement et créant des écarts de compétences. Des conditions de travail abusives (heures supplémentaires, faibles rémunérations) augmentent considérablement la probabilité de violations des lois du travail, entraînant des amendes, des demandes d'indemnisation et des dommages à la réputation. Ces conditions contribuent également à des problèmes de santé, augmentant davantage les coûts. Les restrictions des droits des employés (activités syndicales, expression) représentent également un risque d'actions en justice et de préjudices à la réputation, bien que la probabilité varie selon l'emplacement. La campagne d'évaluation met en évidence des impacts financiers potentiels découlant d'un climat social dégradé (par exemple, à travers des grèves en Europe) qui peut résulter entre autres de la transformation organisationnelle actuelle.	Risque	Opérations propres	CT
Si Worldline ne parvient pas à offrir un environnement de travail sain qui respecte le bien-être des travailleurs, garantit la stabilité de l'emploi et respecte les lois du travail, les employés pourraient se retrouver dans des conditions de travail précaires et abusives, affectant leur santé physique, mentale ou psychologique, et limitant leur accès aux besoins essentiels et aux libertés fondamentales.	Impact négatif	Opérations propres	CT

¹ TUPE : *Transfert of undertakings*. Cette réglementation vise à protéger les droits des employés lors d'une cession d'entreprise.

B.3.1.8.2 Politique relative à l'équilibre entre vie professionnelle et vie privée (S1-1) et objectifs (S1-5)

Worldline s'engage à favoriser un environnement de travail où l'allocation du temps de travail soutient à la fois la productivité et le bien-être de ses employés. Le Groupe reconnaît que des heures de travail équilibrées sont essentielles pour maintenir l'engagement, la santé et la performance de sa main-d'œuvre. Les politiques concernant le temps de travail sont conçues au niveau local, sous la coordination de la Direction des Ressources Humaines des pays, afin de respecter les réglementations légales en vigueur et de tenir compte des besoins divers des employés. Bien que le Groupe n'ait pas défini d'objectif formel global en la matière, cette approche décentralisée assure une flexibilité adaptée aux contextes nationaux.

L'approche du Groupe met l'accent sur :

La flexibilité du travail et le respect des réglementations locales

Worldline adopte une approche équilibrée du temps de travail, en combinant flexibilité et conformité stricte aux exigences légales dans chaque pays. Cela inclut le respect des limites quotidiennes et hebdomadaires, ainsi que des périodes de repos obligatoires.

Conscient que les exigences varient selon les rôles, le Groupe met en place des directives spécifiques pour adapter les attentes en matière de temps de travail. Pour les postes « critiques », c'est-à-dire les postes assurant la continuité des activités opérationnelles (services clients, paiements, sécurité, promesse de service, etc.), exposés plus fortement à la charge de travail et/ou requérant une vigilance accrue, le Groupe propose des ressources et soutiens supplémentaires afin de prévenir le surmenage et favoriser un équilibre sain entre vie professionnelle et vie personnelle.

B.3.1.8.4 Performances relatives aux conditions de travail (S1-15)

Indicateurs	Scope	2024	2025
Pourcentage d'employés ayant droit à des congés familiaux	Toutes les entités de Worldline sont incluses dans le périmètre de reporting.	100 %	100 %
Pourcentage d'employés ayant droit qui ont pris des congés familiaux		3,5 %	2,9 %
Pourcentage de femmes employées ayant droit qui ont pris des congés familiaux	Tous les internes (contrats permanents et temporaires, temps plein ou temps partiel), actifs et inactifs, à l'exception des apprentis, des stagiaires et des sous-traitants.	5,9 %	6,4 %
Pourcentage d'hommes employés ayant droit qui ont pris des congés familiaux		2,1 %	0,9 %

D'après l'usage de Worldline, 100 % des employés ont droit à des congés familiaux.

Indicateurs TRUST 2025	2024	2025	Objectif 2025
Taux de satisfaction globale des salariés mesurée par le TRUST Index de l'enquête Great Place to Work®	64 %	65 %	69-70 %

Le contexte économique de Worldline, qui s'est dégradé depuis fin 2023, a rendu l'atteinte de notre cible de satisfaction des salariés plus difficile. Malgré cette conjoncture et les défis liés à la transformation, nous avons réussi à maintenir le taux de satisfaction à 65 % depuis 2021. De plus, nous observons une légère évolution positive de cet indicateur entre 2024 et 2025. Parallèlement, le taux de participation aux enquêtes a progressé, passant de 64 % à 68 %.

Promotion de l'équilibre vie professionnelle / vie personnelle

Worldline a mis en place une politique dédiée à l'équilibre entre vie professionnelle et vie personnelle. Dans la majorité des pays, les conditions de travail sont encadrées par des accords collectifs. Pour les collaborateurs non couverts, des processus internes locaux sont appliqués, toujours en conformité avec les lois du travail locales.

Ces accords définissent les conditions d'emploi, les prestations sociales, les salaires, les horaires et d'autres aspects essentiels du travail. Ils s'appuient sur les meilleures pratiques RH et visent à garantir des relations de travail positives, à prévenir les litiges et à assurer une conformité totale avec la législation.

En France, tous les accords sont publiés sur la plateforme ouverte de l'Administration du Travail (DRIETS), assurant transparence et accessibilité.

B.3.1.8.3 Objectifs relatifs aux conditions de travail (S1-5)

Dans le cadre du programme **TRUST 2025** :

- Engagement des employés : évaluation de l'impact des initiatives de formation sur la satisfaction et la performance des employés, par des enquêtes continues et des sessions de feedback.

Cet objectif a été défini par les instances de gouvernance du Groupe, et présenté comme chaque année aux instances de représentation du personnel.

B.3.1.8.5 Actions liées aux conditions de travail (S1-4)

Nos principales initiatives en 2025

Ces initiatives, déployées à l'échelle mondiale et adaptées localement, sont articulées autour de trois axes clés :

- Communication Stratégique et Dialogue : Lancement du canal Teams « CEO Insights » pour des échanges directs avec la Direction et organisation du roadshow « Re-Engage and Connect » en Europe.
- Développement Managérial et Culturel (comportements et méthodes de travail, autonomisation des managers).
- Dynamique RH et Proximité Collaborateur.

Action #1 - Conditions de travail SMART

Objectif : Attirer et fidéliser les talents.

Les conditions de travail de Worldline sont alignées sur les standards de l'industrie. Le Groupe privilégie des conditions de travail SMART, favorisant la stabilité et la flexibilité :

- **99 %** des collaborateurs sont en **contrat à durée indéterminée**, et **92 %** travaillent à **temps plein**.
- Le **temps partiel** est facilité à la demande, afin de soutenir l'équilibre entre vie professionnelle et vie personnelle.
- **97 %** des employés ont accès au **télétravail**, dans le cadre d'un modèle hybride autorisant en moyenne **50 % de travail à distance**.

Les progrès de cette initiative sont indirectement mesurés par le biais du niveau d'attractivité, d'attrition et de rétention.

Action #2 – Prévention des heures supplémentaires excessives

Objectif : Créer un environnement de travail qui équilibre productivité et bien-être des employés grâce à des horaires de travail équitables et flexibles.

Les équipes veillent à prévenir les heures supplémentaires excessives en surveillant les horaires de travail, en assurant une compensation équitable lorsque des heures supplémentaires sont nécessaires et en favorisant un bon équilibre entre vie professionnelle et vie personnelle grâce à des lignes directrices adaptées à chaque poste.

Pour améliorer continuellement ses pratiques, le Groupe suit des indicateurs clés tels que les heures de travail moyennes, les taux d'heures supplémentaires (outil Time Plan), et les retours des employés (de manière continue et/ou dans le cadre des entretiens de performance), lui permettant de s'adapter aux besoins évolutifs de sa main-d'œuvre.

Action #3 – Initiatives pour favoriser le dialogue et le bien-être des employés

Objectif : Au-delà de ses actions en matière de développement de carrière, de formation, de rémunération et de prestations, Worldline place le bien-être de ses collaborateurs au cœur de sa stratégie RH. Cette démarche repose sur trois piliers fondamentaux :

- Soutenir le dialogue social pour défendre les droits humains et garantir des conditions de travail équitables ;
- Promouvoir la diversité et l'équité pour assurer un environnement de travail inclusif (voir section B.3.1.9) ;
- S'inscrire dans une dynamique d'amélioration continue pour rester un employeur reconnu en tant que *Great Place to Work*®.

Depuis 2024, concernant ce dernier point et grâce aux résultats de son enquête annuelle GPTW (Great Place to Work), Worldline a identifié et mis en œuvre plusieurs initiatives significatives en matière de bien-être à travers ses entités locales :

1. Initiatives descendantes

- **Communication renforcée** : Lancement du canal Teams *CEO Insights* en avril 2025 pour partager les messages du Directeur Général et favoriser un dialogue ouvert avec les collaborateurs ;
- **Dialogue social renforcé** : Au travers (i) d'un maillage local et européen, les salariés sont représentés dans un dialogue social de proximité (local workers concil) et au niveau européen (european workers concil EWC, et SEWC Equens Worldline) et (ii) de réunions d'informations et/ou de consultations des instances représentatives du personnel dans les pays concernés sur les sujets nécessitant un dialogue social approfondi ;
- **Nouveau modèle de leadership** : Déploiement d'un modèle clair de leadership définissant les comportements et méthodes attendus, pour aider les managers à mieux engager et soutenir leurs équipes ;
- **Roadshow « Re-Engage and Connect »** : Organisation de 9 événements en présentiel dans les bureaux européens pour présenter le *Worldline Playbook 2025* et renforcer les liens humains (2300 participants, 94 % de satisfaction) ;
- **« Be Future Ready » Roadshow** : 5 roadshows organisés en Europe (aux Pays-Bas, en Belgique, en France et en Allemagne) pour promouvoir la mobilité interne, rendre les offres plus visibles par Business Unit et sensibiliser les managers à cette démarche pour qu'ils encouragent activement la mobilité interne chez leurs équipes ;
- **Autonomisation des managers en période de transition** : Mise à disposition d'un *Kit de Transformation Managériale* avec webinaires, ressources RH et outils pour accompagner les équipes dans le changement ;
- **Renforcement de la Proximité RH et de l'Engagement Collaborateur** : Initiatives locales comme RH'Impulse en France (conférences, ateliers et challenges), canal « Stay Close » en Grèce, « Monthly Lunch » informels en Italie et sessions dédiées aux managers en Allemagne pour rapprocher les RH des collaborateurs ;
- **Convivialité et Connexion** : Événements comme « Monthly Thirsty Thursday » en Belgique et aux Pays-Bas, « Monthly Get Together » en Allemagne, petits déjeuners mensuels en France, et un événement cycliste au Mont Ventoux pour renforcer les liens sociaux autour du sport (100 participants européens).

- **Amélioration de la communication locale** : Renforcement de la communication locale via des canaux dédiés sur Teams, des réunions plénières et l'introduction de la « Speak-up Box » dans les pays nordiques (physique et digitale). Cette démarche vise à encourager les retours, qu'ils soient anonymes ou ouverts, via les RH, les forums de management, ou le comité d'engagement.
- **Autonomisation des managers pour les événements d'équipe** : Clarification des directives pour permettre aux managers d'organiser des événements d'équipe afin de renforcer la cohésion, célébrer les réussites et favoriser l'intégration des nouvelles équipes formées.

2. Initiatives ascendantes

- **Groupes de travail** : Pour recueillir les attentes des employés et co-construire des actions concrètes ;
- **Amélioration des conditions de travail** : Rénovation des espaces, création de zones collaboratives, et enquêtes annuelles sur les bâtiments, suivis de plans d'action discutés avec les représentants du personnel. L'équipe Logistique et Habitat de Worldline réalise pour cela une enquête annuelle pour chaque bâtiment, qui donne lieu à des plans d'amélioration discutés avec les Comités sociaux.

3. Initiatives de réseautage et de consolidation d'équipe

Worldline encourage activement la cohésion entre collaborateurs à travers diverses initiatives de mise en réseau et d'activités collectives. En complément de la semaine annuelle « Bien-être chez Worldline », organisée dans tous les pays, de nombreux événements sont proposés tout au long de l'année :

- **Événements de réseautage** : Organisés dans toutes les régions, ils permettent aux employés de se connecter, d'échanger et de partager leurs expériences. Le réseau UNITE, par exemple, rassemble des collaborateurs autour d'initiatives inclusives et de témoignages de vie inspirants.

- **Engagement communautaire** : Worldline encourage la participation des employés à des actions solidaires au bénéfice des communautés locales, renforçant ainsi son engagement citoyen.
- **Mobilisation et camaraderie par le sport** : Les défis sportifs (marathons à Riga, Vilnius, Rome, Milan ; « Race for the Cure » en Grèce ; tournois de cricket et football en Inde ; cours de danse en Belgique) sont autant d'opportunités pour les collaborateurs de s'engager activement, de resserrer les liens d'équipe et de cultiver un esprit de compétition sain.

Suivi de l'efficacité des actions

L'efficacité des programmes est mesurée par une enquête annuelle Great Place to Work®. En 2025, le Groupe a atteint un taux de participation de 68 % contre 64 % en 2024, indiquant son succès auprès des employés.

Parallèlement, au niveau national et conformément aux lois du travail locales, le Groupe suit des indicateurs clés tels que les heures de travail moyennes, les taux d'heures supplémentaires et les retours des employés sur l'équilibre travail-vie personnelle. Chaque pays applique ses propres réglementations et contrôles spécifiques, sans qu'un objectif global ne soit défini, reflétant ainsi la diversité de ses opérations.

B.3.1.9 Égalité de traitement pour tous, inclusion et diversité (S1-9), (S1-10), (S1-11), (S1-16) et (S1-17)

B.3.1.9.1 Impacts, risques et opportunités matériels liés à l'égalité de traitement et opportunités pour tous, l'inclusion et la diversité (S1.SBM-3)

Worldline, reconnaît que l'absence d'un environnement de travail équitable et inclusif représente un risque matériel, tant sur le plan humain que réglementaire et réputationnel. Les inégalités de genre, les discriminations – notamment envers les personnes en situation de handicap – et le manque de diversité peuvent freiner l'attractivité des talents, nuire au bien-être des collaborateurs et impacter la performance globale du Groupe. À l'inverse, promouvoir activement l'égalité des chances, l'équité salariale et l'inclusion permet non seulement de respecter les droits fondamentaux, mais aussi de renforcer l'innovation, la fidélité client et la compétitivité de Worldline.

Enjeu : Égalité de traitement et opportunités pour tous

Intitulé	Nature	Chaîne de valeur concernée	Horizon de temps
Sous-enjeu associé : Égalité des genres			
Worldline identifie le risque de ne pas offrir un environnement de travail équitable en matière de genre, ce qui pourrait se traduire par des écarts de traitement au sein de l'organisation. Un tel risque est susceptible d'avoir des conséquences sur l'attractivité et la fidélisation des talents, de générer des non-conformités vis-à-vis des réglementations relatives à l'égalité des salaires et des opportunités, ainsi que d'affecter sa réputation.	Risque	Opérations propres	CT
Ne pas promouvoir efficacement l'égalité des genres et garantir l'égalité salariale pour un travail égal peut enfreindre les droits fondamentaux de l'homme et nuire aux employées. L'inégalité persistante entre les genres peut limiter l'accès des femmes aux opportunités de développement professionnel et d'avancement, perpétuant les écarts salariaux existants et contribuant à un sentiment de sous-évaluation et de discrimination au sein de la main-d'œuvre.	Impact négatif	Opérations propres	CT
Promouvoir l'égalité des genres peut améliorer l'accès des femmes aux professions techniques et numériques, ainsi qu'aux postes de direction au sein de Worldline. Cette ambition a conduit à la mise en place d'un plan d'atténuation au niveau du Groupe visant à traiter les écarts de rémunération.	Impact positif	Opérations propres	CT
Sous-enjeu associé : Discrimination, y compris envers les personnes en situation de handicap			
Dans le cas où Worldline ne parvenait pas à garantir un environnement de travail inclusif, juste et équitable, ce qui entraînerait de la discrimination (dans le recrutement, la promotion ou la rémunération, en particulier à l'encontre des personnes en situation de handicap), des conditions de travail inappropriées, ou exposerait les employés au harcèlement psychologique ou sexuel, le Groupe pourrait enfreindre les lois du travail et encourir des amendes, des demandes d'indemnisation et des dommages à sa réputation. Un manque de diversité aurait également un impact direct sur la performance financière en limitant la capacité de Worldline à comprendre et à servir efficacement des segments de clientèle diversifiés. Cela entraînerait des opportunités de marché manquées, des campagnes marketing inefficaces, une innovation réduite et une fidélité client diminuée. Les dommages à la réputation qui en résultent affecteraient également la confiance des investisseurs et l'accès au capital. Enfin, les réorganisations actuelles pourraient avoir renforcé le stress général et les risques de comportements inappropriés.	Risque	Opérations propres	CT
Les employés victimes de harcèlement, de discrimination ou de traitement injuste souffrent d'un bien-être diminué, d'un moral en baisse et d'une réduction de leur satisfaction au travail. Cela peut entraîner un stress accru, de l'anxiété et même des problèmes de santé. La discrimination à l'encontre des personnes handicapées peut créer des obstacles à l'emploi et limiter leurs opportunités de développement professionnel.	Impact négatif	Opérations propres	CT

B.3.1.9.2 Politique relative à l'égalité de traitement, l'inclusion et la diversité (S1-1) et objectifs (S1-5)

Worldline reconnaît, respecte et promeut la diversité (telle que le genre, la race, la couleur, l'origine ethnique ou sociale, les caractéristiques génétiques, la langue, la religion ou les croyances, les opinions politiques ou autres, l'appartenance à une minorité nationale, la propriété, la naissance, le handicap, l'âge ou l'orientation sexuelle). Il vise à garantir que tous les employés reçoivent un salaire équitable, par une politique de rémunération transparente. Worldline s'assure que les décisions concernant les promotions, les primes, les ajustements de salaire et tout autre incitatif soient exemptes de biais. Worldline s'engage également à offrir des opportunités égales pour le développement de carrière et la progression, en soutenant notamment les femmes dans des rôles de leadership et en garantissant la diversité dans les processus de recrutement.

Le Groupe s'engage à fournir un environnement de travail sécurisé, exempt de discrimination et à promouvoir des comportements équitables et éthiques au sein de sa main-d'œuvre grâce à la politique d'Équité de Genre.

Worldline aspire aussi à garantir que tous les employés reçoivent un salaire équitable. Cela amène le Groupe à maintenir une structure de rémunération juste et responsable en veillant à ce que la rémunération du dirigeant le mieux payé ne représente pas un multiple disproportionné du salaire médian de ses employés, favorisant ainsi l'équité au sein du Groupe.

Pour plus d'informations, se reporter à la section B.1.2.3 Intégration des résultats en matière de durabilité dans les systèmes d'incitation (GOV-3).

En prévision de l'achèvement du programme TRUST 2020, le programme de transformation RSE à 5 ans TRUST 2025 a été élaboré fin 2019. Il a rassemblé les différentes parties prenantes internes afin de définir les objectifs RSE à 5 ans. Les propositions d'objectifs à 5 ans ont été revues dans le cadre du comité de direction, validés par le Directeur Général avant d'être soumis définitivement au Comité RSE du Conseil d'administration. Ce dernier a validé les KPI proposés ainsi que l'ambition à 2025. Chaque année les objectifs annuels sont définis en comité de direction et validés par le Comité RSE du Conseil d'administration dans la droite ligne des ambitions à 2025.

L'engagement de Worldline en faveur de la diversité et de l'inclusion est formalisé par deux des Indicateurs de Performance TRUST 2025 :

- Porter à 35 % la proportion de femmes dans des postes de direction
- Augmenter de 20 % le nombre de collaborateurs en situation de handicap supplémentaires dans les pays disposant d'une législation en vigueur d'ici 2025 par rapport à 2022.

B.3.1.9.3 Performances relatives à l'égalité de traitement, l'inclusion et la diversité (S1-9), (S1-10), (S1-11), (S1-12), (S1-16) et (S1-17)

Indicateurs de rémunération ¹	Périmètre	2024	2025
Pourcentage de salariés qui gagnent le salaire adéquat applicable (S1-10), qui permet la satisfaction des besoins du travailleur et de sa famille dans les conditions économiques et sociales où ils résident.	Toutes les entités de Worldline sont incluses dans le périmètre du rapport. Tous les employés (contrats permanents et temporaires, à temps plein ou à temps partiel), actifs et inactifs, à l'exclusion des apprentis, des stagiaires et des sous-traitants.	99,98 %	100 %
Part des salariés couverts par une protection sociale contre les pertes de revenus dues aux événements majeurs de la vie (S1-11)	Toutes les entités de Worldline sont incluses dans le périmètre du rapport.	92 %	91 %
Ratio de la rémunération annuelle totale de la personne la mieux payée par rapport à la rémunération annuelle totale médiane de tous les salariés (à l'exclusion de la personne la mieux payée) (S1-16)***	Membres définis par l'assemblée des actionnaires lors de l'assemblée générale annuelle (AGA) ou de l'assemblée générale extraordinaire (AGE) pour Worldline SA Groupe. Tous les employés (contrats permanents, à temps plein ou à temps partiel), actifs, présents sur l'année entière, à l'exclusion du DG et de l'ensemble des membres du COMEX**. Les apprentis, les stagiaires et les sous-traitants ne sont pas pris en compte dans l'indicateur. Afin d'assurer la comparabilité des données, les salaires des employés hors-France ont été ajustés avec un indice de pouvoir d'achat (2024 COLA ou 2024 Numbeo).	14,7 %	31,81 %
Écart de rémunération moyen entre femmes et hommes en pourcentage* (S1-16)	Toutes les entités de Worldline sont incluses dans le périmètre du rapport. Tous les employés (contrats permanents et temporaires, à temps plein ou à temps partiel), actifs et inactifs, à l'exclusion des apprentis, des stagiaires et des sous-traitants.	14,43 %	14,93 %
Écart de rémunération médian entre femmes et hommes en pourcentage (S1-16)	Toutes les entités de Worldline sont incluses dans le périmètre du rapport. Tous les employés (contrats permanents et temporaires, à temps plein ou à temps partiel), actifs et inactifs, à l'exclusion des apprentis, des stagiaires et des sous-traitants	N/A	15,16 %

* Correspond à la formule brute suivante : (Salaire moyen global des hommes - Salaire moyen global des femmes) / Salaire moyen global des hommes. Cet écart de rémunération entre femmes et hommes (S1-16) correspond à un écart moyen brut entre le salaire des hommes et celui des femmes, calculé sur l'ensemble du personnel sans différenciation par grade ou par poste. Il s'agit d'un écart brut non ajusté, conformément à la directive de transparence salariale CSRD.

** La variation est due à un changement méthodologique : le DG n'était pas inclus dans le calcul de l'indicateur en 2024.

*** Les prestations en nature, telle que les voitures, les assurances maladie privées, les assurances vie, les programmes de bien-être ne sont pas pris en compte pour l'ensemble du périmètre.

Méthodologie de calcul du salaire adéquat applicable : Le Groupe utilise des références qui répondent aux critères définis par l'initiative pour le commerce durable (IDH) (« Roadmap on Living Wages, A Platform to Secure Living Wages in Supply Chains ») pour les pays suivants : Danemark, Finlande, Norvège, Suède, Suisse et Singapour.

1 SASB TC-SI-330a.3

Indicateurs de diversité (S1-9)	Périmètre	2024	2025
Nombre de salariés âgés de moins de 30 ans	Toutes les entités de Worldline sont incluses dans le périmètre du rapport. Tous les employés (contrats permanents et temporaires, à temps plein ou à temps partiel), actifs et inactifs, à l'exclusion des apprentis, des stagiaires et des sous-traitants.	2 719	2 566
Nombre de salariés âgés de 30 à 50 ans		11 132	11 291
Nombre de salariés âgés de plus de 50 ans		4 261	4 249
Objectif TRUST 2025 : Pourcentage de femmes dans des postes de direction (Objectif 35 %)		26 %	28 %
Nombre de femmes dans l'encadrement supérieur		61	65
Nombre d'hommes dans l'encadrement supérieur		76	121*
Pourcentage de femmes dans l'encadrement supérieur		45 %	35 %
Pourcentage d'hommes dans l'encadrement supérieur		55 %	65 %
Nombre de femmes dans l'effectif (S1-6)		6 468	6 549
Pourcentage de femmes dans l'effectif		36 %	36 %

* La principale explication observée de cette augmentation en 2025 résulte de la nomination en 2025 d'un nouveau DG, entraînant une réorganisation du COMEX et des collaborateurs rattachés.

Indicateurs concernant les collaborateurs en situation de handicap (S1-12)	Périmètre	2024	2025
Pourcentage d'employés en situation de handicap, (sous réserve de restrictions légales concernant la collecte de données).	Tous les employés, (contrats permanents et temporaires, à temps plein ou à temps partiel), actifs et inactifs, à l'exclusion des apprentis et des stagiaires et des sous-traitants.	1,73 %	1,82 %

Indicateurs TRUST 2025	2024	2025	Objectif 2025
Objectif TRUST 2025 : Pourcentage d'augmentation depuis 2020 du nombre de salariés en situation de handicap supplémentaires dans les pays disposant d'une législation en vigueur (France, Allemagne, Italie, Pologne, Roumanie, Autriche)	18 %	24 %	20 %
Objectif TRUST 2025 : Pourcentage de femmes dans des postes de direction	26 %	28 %	35 %

Grâce à une stratégie combinant la levée des freins au recrutement et la promotion d'une culture plus inclusive, nous avons augmenté de 24 % le nombre de salariés en situation de handicap dans les pays cibles. La sensibilisation, l'encouragement à déclarer sa situation volontairement, et le soutien renforcé aux employés ont été les leviers clés de cette progression significative.

Bien que nous n'ayons pas encore atteint notre objectif de 35 % de femmes dans des postes de direction, nous avons enregistré une progression positive sur plusieurs indicateurs clés au cours des 5 dernières années (2021-2025) : la proportion de femmes dans des postes de direction est passée de 23 % à 28 %, celle au sein du COMEX est passée de 18 % à 55 %. Ces avancées s'expliquent notamment par nos initiatives visant à favoriser un environnement inclusif, accompagner le développement de carrière des femmes et mettre en œuvre des processus RH inclusifs.

Indicateurs concernant la discrimination et le harcèlement (S1-17)	2024	2025
Nombre d'incidents de discrimination, y compris de harcèlement, signalés au cours de la période de référence (à l'exclusion des cas jugés non recevables*	20	29
Nombre de plaintes déposées auprès des points de contact nationaux pour les entreprises multinationales de l'OCDE	0	0
Nombre de plaintes déposées par l'intermédiaire des canaux permettant aux salariés de l'entreprise de faire part de leurs préoccupations (y compris les mécanismes de règlement des griefs), à l'exclusion de celles déjà signalées ci-dessus et des cas jugés non recevables*	40	61
Montant des amendes, des pénalités et des compensations pour les dommages liés aux incidents et les dommages pour les incidents graves en matière de droits de l'homme	0	0
Montant des amendes, pénalités et compensations pour les dommages liés à des violations graves des droits de l'homme (par exemple, le travail forcé, la traite des êtres humains ou le travail des enfants) (supérieur à 100k € par plainte)	0	0
Montant des amendes matérielles, des pénalités et des compensations pour les dommages résultant d'incidents et de plaintes pour discrimination, y compris le harcèlement (supérieur à 100k € par plainte)	0	0
Montant des amendes matérielles, des pénalités et des compensations pour les dommages causés par la discrimination et le harcèlement (supérieur à 100k € par plainte)	0	0
Nombre de problèmes et d'incidents graves en matière de droits de l'homme liés à la main-d'œuvre propre qui sont des cas de non-respect des principes directeurs des Nations unies et des principes directeurs de l'OCDE à l'intention des entreprises multinationales	0	0
Nombre d'incidents graves en matière de droits de l'homme liés au personnel de l'entreprise au cours de la période de référence	0	0
Nombre d'incidents et/ou de plaintes liés au travail et d'incidences graves sur les droits de l'homme au sein du personnel de l'entreprise, ainsi que toute amende ou sanction importante y afférente pour la période de référence.	0	0

* Les cas jugés non recevables incluent par exemple des demandes d'information ou incidents avec un processus spécifique qui ne tombent pas dans le scope du processus des lanceurs d'alertes.

En 2025, une augmentation de 50 % du nombre d'alertes admissibles a été constatée, passant de 60 à 90, en raison d'une sensibilisation accrue et d'une plus grande confiance dans le dispositif de lanceur d'alerte.

B.3.1.9.4 Actions liées à l'égalité de traitement et opportunités pour tous, l'inclusion et la diversité (S1-4)

Nos principales initiatives en 2025

En matière de rémunération et d'avantages collectifs, aucun nouveau programme n'a été lancé en 2025. Les dispositifs existants, présentés ci-dessous, ont toutefois été reconduits comme les années précédentes.

Les actions liées à la rémunération et aux avantages sont définies en suivant les standards de l'industrie : Worldline souhaite rester compétitif. Leur pertinence est vérifiée au moins une fois par an à travers les processus du Groupe, des comparaisons externes et des indicateurs clés tels que le taux de rotation ou les résultats détaillés du GPTW.

Action #1 – Rémunération et avantages sociaux équitables

Objectif : Promouvoir la justice sociale, la reconnaissance du travail et l'engagement durable des collaborateurs.

Le Groupe Worldline s'assure à travers sa politique de rémunération :

- Un salaire équitable répondant aux besoins du salarié et de sa famille, tenant compte des conditions économiques et sociales du pays ;
- L'équité à travers les campagnes de révision salariale annuelles dans toutes les régions ;
- Le respect du droit à l'égalité salariale entre les femmes et les hommes pour un travail égal ou un travail de valeur égale ;
- Le respect des exigences légales sur les salaires minimums, selon la législation locale ou les accords collectifs, selon les pays ;
- Une politique de rémunération adaptée au contexte macroéconomique pour rester compétitif.

La politique de rémunération repose sur plusieurs principes clés, appliqués aux niveaux Groupe et local :

- Fournir des packages de rémunération compétitifs en ligne avec les pratiques du marché local ;
- Récompenser la performance des employés éligibles par le biais de plans d'incitation à court terme ;
- Associer les employés à la performance et aux résultats à long terme du Groupe ainsi qu'aux intérêts des actionnaires via des plans d'actionnariat salarié ;
- Assurer la rétention grâce à des incitations à long terme ;
- Proposer des avantages sociaux compétitifs, flexibles, adaptés aux besoins individuels, à la situation familiale et au cycle de vie de chaque collaborateur, et conformes à la législation locale.

Worldline promeut également une culture de la récompense basée sur le succès, permettant aux managers de récompenser rapidement leurs équipes pour des performances ou des contributions exceptionnelles.

Le système de bonus est encadré par des règles strictes, combinant critères financiers et qualitatifs, avec des mécanismes de contrôle pour garantir l'intégrité et l'alignement stratégique. Aucun bonus n'est versé en cas de faute grave ou de non-respect des règles de conduite.

Depuis 2022, Worldline a intégré des indicateurs de performance RSE issus du programme TRUST 2025 dans la rémunération variable à court terme des dirigeants. Cette évolution reflète la volonté du Groupe de lier la performance

financière à ses engagements sociétaux, notamment en matière de durabilité, d'inclusion et de responsabilité sociale. Les éléments relatifs à cette rémunération variable sont décrits en section B.1.2.3 Intégration des résultats en matière de durabilité dans les systèmes d'incitation (GOV-3).

Les objectifs de bonus sont pondérés selon leur importance stratégique, et leur suivi permet de renforcer la transparence, la responsabilité et l'alignement des rémunérations des dirigeants avec les valeurs du Groupe.

Action #2 – Accords de participation aux bénéfices et régimes d'incitation

Objectif : Associer équitablement les collaborateurs aux performances du Groupe et renforcer leur motivation.

Accords de participation aux bénéfices

Un accord de participation est en vigueur depuis 2019 au sein de l'Unité Économique et Sociale (UES) Worldline, conformément à la réglementation française. Il prévoit le partage d'une réserve spéciale de participation lorsque les conditions sont réunies. Cet accord ne s'applique pas aux entités Worldline E-Commerce Solutions France et Worldline Prepaid Services France.

Plan d'Épargne Collectif

Depuis 2014, les collaborateurs ayant plus de trois mois d'ancienneté peuvent investir dans des fonds communs de placement (FCPE) Worldline via le plan d'actionnariat salarié "Boost". Ce dispositif vise à renforcer leur implication dans la réussite du Groupe.

Action #3 – Protection sociale des employés

Objectif : Offrir une protection sociale renforcée pour assurer la sécurité et le bien-être des collaborateurs face aux aléas de la vie.

Worldline s'assure que tous ses employés bénéficient d'une protection sociale pour atténuer la perte de revenus lors d'événements majeurs de la vie. Cette couverture est fournie par le biais de régimes publics locaux et de programmes de protection sociale complémentaires offerts directement par le Groupe dans chaque pays d'opération.

Couverture globale

Tous les employés de Worldline, quel que soit leur statut ou leur pays d'affectation, sont protégés contre la perte de revenus associée aux événements de la vie (maladie, chômage, accident du travail et invalidité acquise, congés maternité et retraite) par le biais de mécanismes nationaux complétés dans certains cas par le Groupe.

Programme "Worldline Global Care"

Ce programme international assure :

- Une couverture décès pour 100 % des employés permanents (minimum 12 mois de salaire) ;
- Une couverture médicale et invalidité renforcée selon les standards locaux ;

- Une protection en cas de maladies graves, même en l'absence de régimes légaux ;
- La possibilité de télétravail jusqu'à 50 % du temps de travail.

Chaque pays peut proposer des avantages complémentaires (retraite, avantages voitures, reconnaissance, bilans médicaux, avantages flexibles), en cohérence avec les politiques du Groupe et les attentes locales.

Action #4 – Programme d'Équité entre les Genres

Objectif : Garantir l'application du principe d'équité dans l'accès aux postes de direction, et atteindre une proportion de 35 % de femmes au sein de son comité exécutif (Objectif TRUST 2025).

Lancé en 2017, ce programme constitue un pilier de l'engagement TRUST 2025 de Worldline, visant à renforcer la représentation des femmes et à garantir l'égalité des chances dans le Groupe.

Conscient des déséquilibres persistants dans les secteurs informatique et ingénierie, Worldline agit pour améliorer la représentativité féminine à tous les niveaux. En 2025, les femmes représentent 28 % du comité exécutif, avec un objectif de 35 %. Le Conseil d'Administration compte également 5 femmes parmi ses membres.

Des indicateurs de diversité (le pourcentage de femmes) sont intégrés aux processus RH (rémunération, formation, promotion), assurant un suivi régulier et équitable de tous les processus.

Notre Politique de Rémunération Globale (« Total Rewards Policy») prévoit que dans toutes ses actions et décisions relatives aux récompenses totales et aux distinctions, Worldline reconnaît, respecte et promeut la diversité (genre, race, opinions politiques et handicap) et vise à garantir que tous les employés reçoivent un salaire équitable, c'est-à-dire un salaire répondant aux besoins du travailleur et de sa famille, en tenant compte des conditions économiques et sociales du pays, conformément aux références applicables et à l'équité interne.

Worldline applique le principe d'égalité de traitement en tant que principe général et interdit l'introduction de critères discriminatoires dans le processus d'augmentation de salaire. Dans le cadre de son engagement contre la discrimination, Worldline veille à ce que toute décision d'augmentation de salaire respecte le droit à l'égalité de rémunération entre femmes et hommes pour un travail égal ou de valeur équivalente.

Une stratégie fondée sur quatre piliers

Worldline agit à l'échelle mondiale et locale selon quatre axes complémentaires :

Équité de genre dans les programmes existants

Worldline s'assure que la représentation des femmes dans ses programmes de développement, tels que le programme de leadership pour managers et la « One Worldline Academy » pour les hauts potentiels, est alignée sur leur représentation globale au sein de l'entreprise ou des groupes cibles. L'objectif est de garantir un accès équitable aux opportunités de développement.

Des parcours de développement dédiés

Pour favoriser l'accès des femmes aux postes de managers, Worldline propose des programmes ciblés :

- EmpowHERment : renforce la posture de leadership et la confiance des femmes non-managers ;
- MentHERship : offre un accompagnement personnalisé par des mentors ;
- I Am Remarkable : accessible à tous, ce programme aide les collaborateurs à mieux valoriser leurs compétences et réalisations.

Ensemble, ces programmes ont mobilisé 80 collaboratrices pour EmpowHERment, 18 femmes pour le pilote du programme MentHERship, et 90 participants pour I Am Remarkable.

Intégration de Pratiques Inclusives dans les Processus RH

- Formations aux biais inconscients pour les recruteurs ;
- Règle « At least One woman » dans les candidatures ;
- Outil interne « Job Description Genie » pour des offres d'emploi inclusives ;
- « Fairer-decision Checklist » pour aider les managers à prendre des décisions plus équitables en limitant l'impact de leurs biais dans les revues de performance ;
- Présentation des engagements diversité et inclusion dès l'onboarding.

Une culture inclusive au quotidien

Worldline travaille activement à cultiver un environnement où chacun se sent inclus et valorisé. Cela passe par le soutien aux réseaux comme UNITE et par le parcours d'apprentissage « Inclusive Learning ». Ces initiatives visent à sensibiliser, éduquer et encourager des comportements inclusifs au quotidien.

Action #5 – Prise en compte du handicap

Objectif : Mieux former et intégrer les personnes en situation de handicap, en impliquant leurs collègues, et augmenter de 20 % par rapport à 2020 la proportion de personnel en situation de handicap dans les pays où la réglementation autorise ce décompte (Objectif TRUST 2025).

Depuis douze ans, Worldline met en œuvre des programmes spécifiques pour les personnes en situation de handicap, principalement en France en collaboration avec les instances représentatives du personnel.

En 2022, Worldline a signé un accord d'entreprise relatif à l'emploi et au maintien dans l'emploi des salariés en situation de handicap, valable jusqu'en 2025, pour la France. Cet accord s'articule autour de 6 axes : recrutement, maintien dans l'emploi, la formation des DRH, communication et sensibilisation de tous les publics, développement du recours à l'emploi externe via le secteur du travail protégé et adapté, et enfin soutien à l'accessibilité. Chaque année, un plan d'actions et un bilan sont partagés en commission paritaire de suivi. Pour 2026, un plan d'engagement unilatéral sur l'emploi des personnes en situation de handicap a été établi et partagé en CSE.

Le plan d'action à l'échelle mondiale et nationale consiste à :

- Sensibiliser les équipes de recrutement, les managers et les employés sur le handicap au travail. Par exemple, lors de la Journée Mondiale de la Sensibilisation à l'Accessibilité (GAAD), diverses initiatives ont été lancées en Allemagne, en Autriche et en Suisse avec leur partenaire local MyAbility. Worldline a également organisé des conférences d'experts, des ateliers et des formations autour de l'accessibilité numérique, ainsi que des programmes de sensibilisation pour tous ses employés, notamment à travers les initiatives suivantes :
 - Des moments conviviaux tels que des spectacles ou des compétitions sportives pour mieux comprendre les conséquences des maladies et des situations de handicap ;
 - En France, des ateliers de sensibilisation sur les troubles moteurs et maladies chroniques, des temps d'immersion en réalité virtuelle autour de la malvoyance et l'intervention de job coachs experts de la neurodiversité sont proposés pour faciliter la communication et la collaboration entre les employés en situation de handicap et leurs collègues.
- Éliminer les barrières de recrutement : les équipes RH ont établi des partenariats locaux avec des acteurs spécialisés dans divers pays (MyAbility, Specialisterne, Talent Handicap TAKpetnosprawni, Ability Hub) ;
- Soutenir les employés en situation de handicap pour qu'ils conservent leur emploi. Des aménagements de poste ont été réalisés sur les principaux sites en France, en Belgique, en Allemagne et en Italie. Les réaménagements de locaux prennent systématiquement en compte l'accessibilité, avec des places de stationnement réservées, du mobilier adapté, des toilettes accessibles, des tables spéciales, des téléphones spécifiques pour les personnes malentendantes, etc. ;
- Renforcer la communication numérique inclusive, à la fois en interne et en externe.

Par ailleurs, Worldline intègre le handicap dans ses achats responsables, notamment en collaborant avec le secteur des ateliers protégés.

B.3.2 Travailleurs de la chaîne de valeur (ESRS S2)

B.3.2.1 Impacts, risques et opportunités matériels et leur interaction avec les travailleurs dans la chaîne de valeur (ESRS 2 SBM-3)

Enjeu : Conditions de travail, santé et sécurité dans la chaîne de valeur

Intitulé	Nature	Chaîne de valeur concernée	Horizon de temps
Sous-enjeu associé : Impacts sociaux d'un approvisionnement mal géré			
Les violations des droits de l'homme et les incidents de santé et sécurité chez les fournisseurs peuvent entraîner des amendes substantielles et des coûts juridiques résultant de la non-conformité aux réglementations. Les perturbations de la chaîne d'approvisionnement causées par l'instabilité des fournisseurs ou des dommages à la réputation peuvent entraîner une augmentation des coûts d'approvisionnement, des retards dans la livraison des produits et une perte de revenus potentielle. Les dommages à la réputation liés à l'association avec des pratiques de travail non éthiques peuvent nuire à la confiance des investisseurs, aux relations avec les clients et à la capacité d'attirer et de fidéliser des talents.	Risque	Chaîne de valeur	CT
Les travailleurs peuvent subir des blessures physiques, des maladies, des dommages psychologiques, et la privation de droits fondamentaux, tels que des salaires équitables, des conditions de travail sûres et la liberté d'association. Ces violations perpétuent des cycles de pauvreté et d'inégalité, sapant la dignité humaine et la justice sociale.	Impact négatif	Chaîne de valeur	CT

L'analyse de double matérialité a permis d'établir que la chaîne de valeur du groupe ne présente pas de risques importants d'exposition au travail des enfants, au travail forcé ou au travail obligatoire.

B.3.2.2 Politiques relatives aux travailleurs de la chaîne de valeur (S2-1)

Politique générale d'Achats Responsables¹

Worldline a intégré son processus pour remédier aux impacts négatifs liés aux travailleurs dans la chaîne de valeur (liés aux droits humains, à la santé et à la sécurité des travailleurs) dans sa **politique générale d'Achats Responsables**. Cette politique est détaillée dans la section B.4.2 *Gestion des relations avec les fournisseurs* (G1-2), y compris les pratiques de paiement (G1-6)

La mise en œuvre de cette politique est pilotée par le **Directeur des Achats**, avec le **soutien du Directeur Financier**. Elle s'adresse à un public interne et externe, et est accessible sur le site web de Worldline.

Cette politique définit :

- La stratégie d'approvisionnement durable ;
- L'évaluation des risques fournisseurs ;
- Le suivi des performances ESG ;
- Et les pratiques d'achat éthiques.

Elle permet à Worldline de s'assurer du respect des normes internationales, telles que :

- Les Principes directeurs des Nations Unies relatifs aux entreprises et aux droits de l'homme ;
- La Déclaration de l'OIT relative aux principes et droits fondamentaux au travail ;
- Et les Principes directeurs de l'OCDE à l'intention des entreprises multinationales.

Cette politique est intégrée dans une vision stratégique globale des achats incarnée dans la politique générale d'Achats de Worldline.

Elle permet une communication des engagements de Worldline en matière d'Achats Responsables à ses parties prenantes internes et externes, et de ses attentes envers ses fournisseurs sur des critères sociaux, éthiques et environnementaux. D'autres politiques et processus internes viennent compléter telle que la **politique de diligence raisonnable des partenaires commerciaux**.

Comme décrit dans la section B.4.2 *Gestion des relations avec les fournisseurs*, Worldline dispose également d'une **Charte d'engagement à l'intégrité des partenaires commerciaux**², signée lors de l'entrée en relation et alignée sur les principes du Pacte Mondial des Nations Unies, qui résume les principes et les actions auxquels tous les partenaires de Worldline doivent se conformer, dans les domaines des droits humains, du travail, de la préservation de l'environnement et de la lutte contre la corruption.

Cette charte doit être signée par tous les nouveaux fournisseurs (même sans contrat) dès leur intégration, et annexée aux contrats autant que possible.

Les travailleurs de la chaîne de valeur sont définis plus précisément dans le Rapport Intégré, section A.10 Achats et fournisseurs.

B.3.2.3 Processus de dialogue avec les travailleurs de la chaîne de valeur concernant les impacts (S2-2), processus de remédiation des impacts négatifs, canaux permettant aux travailleurs de la chaîne de valeur de faire part de leurs préoccupations (S2-3)

Achats responsables

Les achats responsables chez Worldline visent à garantir que les fournisseurs respectent les droits humains, les normes du travail et la protection de l'environnement.

Tous les processus liés aux droits humains, à la santé et à la sécurité sont intégrés dans le dispositif de **contrôle préalable des risques fournisseurs** et dans les actions ESG menées avec eux. L'évaluation **EcoVadis**, notamment dans son pilier « Droits de l'Homme », est un outil clé utilisé dans ce cadre. Elle fournit également des informations précieuses sur la performance environnementale et éthique des fournisseurs.

Worldline entretient un dialogue actif avec ses fournisseurs sur les enjeux sociaux et environnementaux. En 2025, dans le cadre de la signature par Worldline de la charte Relations Fournisseurs Achats Responsables, le Groupe a mis en place un nouveau canal de communication « Médiateur » à destination des fournisseurs sous la forme d'une adresse mail communiquée dans les processus d'intégration et de paiement des fournisseurs. Le médiateur est un collaborateur Worldline ne faisant ni partie de l'équipe achats ni de l'équipe juridique afin de garantir une relative indépendance pouvant faciliter la remédiation d'un conflit avec un fournisseur, le cas échéant. De plus, un **dispositif**

d'alerte est accessible à tous les travailleurs de la chaîne de valeur. Il leur permet de signaler toute préoccupation liée aux droits humains. Ce mécanisme est présenté dans la **charte fournisseur**, systématiquement partagée lors des échanges avec les partenaires. Le dispositif d'alerte et les relations fournisseurs sont détaillés en section 4.2 *Gestion des relations avec les fournisseurs* (G-1), y compris les pratiques de paiement (G1-6).

Par ailleurs, des échanges réguliers ont lieu avec les fournisseurs classés comme stratégiques et représentant plus de 60 % des dépenses totales du Groupe. Pour les fournisseurs de sous-traitance, des initiatives telles que des enquêtes de satisfaction sont ponctuellement organisées pour écouter la voix des travailleurs sous-traitants ayant accès au réseau IT Worldline, recueillant ainsi leurs retours sur différents sujets : conformité et éthique, adéquation de leur mission, bien-être au travail, taux de satisfaction sur leur mission, etc. Cette initiative vise à mieux surveiller le respect des droits humains ainsi que la santé et la sécurité au travail.

En 2025, aucun problème ou incident grave en matière de droits humains lié à la chaîne de valeur en amont et en aval ne sont à signaler.

¹ <https://worldline.com/content/dam/worldline/global/documents/brochures/en-wl-policy-document.pdf>

² <https://worldline.com/content/dam/worldline/global/documents/reports/worldline-business-partners-integrity-charter.pdf>

B.3.2.4 Objectifs et performances (S2-5)

L'efficacité des actions menées en matière de respect des droits humains dans la chaîne de valeur est mesurée à travers les indicateurs présentés dans la section B.4.2 Gestion des relations avec les fournisseurs (G1-2), y compris les pratiques de paiement (G1-6) dans le cadre de la stratégie d'achats responsables de Worldline.

B.3.2.5 Actions menées concernant les travailleurs de la chaîne de valeur (S2-4)

Tous les plans d'actions relatifs aux travailleurs de la chaîne de valeur sont détaillés dans la section B.4.2.5 Actions liées aux achats responsables.

B.3.3 Consommateurs et utilisateurs finaux (ESRS S4)

B.3.3.1 Processus de dialogue avec les utilisateurs finaux et canaux permettant aux consommateurs et aux utilisateurs finaux de faire part de leurs préoccupations (S4-2) et (S4-3)

Worldline n'a de relations directes qu'avec ses clients B2B (clients institutionnels et commerçants). Certains d'entre eux sont de petits commerçants, qui pourraient être plus directement affectés par l'indisponibilité ou la perturbation des services de Worldline. Dans ce chapitre, le terme « utilisateurs finaux » est utilisé dans le sens « client du Groupe » et non « utilisateurs des moyens de paiements ». Concernant ces derniers, les clients du Groupe sont responsables du processus d'engagement ou de signalement des préoccupations.

Les sujets spécifiques liés aux utilisateurs finaux Worldline concernent le **dialogue avec les utilisateurs finaux**, la **résilience des plateformes** et la **protection des données personnelles**. Ils sont traités dans les trois sections ci-après.

Les politiques du Groupe n'entrent pas dans le cadre d'application des principes directeurs des Nations-Unies relatives aux entreprises et aux droits de l'Homme, ni de la déclaration de l'OIT relative aux principes et droits fondamentaux au travail, ni des principes directeurs de l'OCDE à l'intention des entreprises multinationales.

B.3.3.1.1 Impacts, risques et opportunités matériels liés au dialogue avec les utilisateurs finaux

Enjeu : dialogue avec les utilisateurs finaux			
Intitulé	Nature	Chaîne de valeur concernée	Horizon de temps
Worldline, qui dialogue essentiellement avec ses clients institutionnels et business (B2B), doit également faire face à de fortes attentes et préoccupations de leur part en matière de transparence.			
Sous-enjeu associé : dialogue avec les utilisateurs finaux			
Des retours négatifs des clients peuvent conduire à la perte de quelques contrats ou clients mineurs. Dans un cas plus grave, l'atteinte à la réputation remet en question notre perspective de rester sur le marché. Ce scénario nouvellement pris en compte a accentué les scores de matérialité d'impact et de matérialité financière en 2025.	Risque	Opérations propres	CT
Sous-enjeu associé : accès des consommateurs à l'information			
En cas d'indisponibilité ou de perturbation des services de Worldline, des écarts d'information occasionnels peuvent entraîner des risques réputationnels qui exigent une amélioration des stratégies de communication. Dans un cas plus grave, une information incomplète peut provoquer des atteintes à la réputation de Worldline, nécessitant des interventions stratégiques de communication. Les impacts potentiels incluent une perte de confiance des parties prenantes et des coûts élevés de gestion de crise. Des réponses proactives et des plans de communication clairs sont alors indispensables pour limiter les impacts.	Impact négatif	Opérations propres	CT

B.3.3.1.2 Politique relative au dialogue avec les utilisateurs finaux

En tant qu'entreprise centrée sur le client, Worldline accorde une attention particulière aux retours des clients, dans le but de comprendre leurs attentes et leur perception du service, et de répondre à toute question ou préoccupation. Worldline n'a pas formalisé de politique propre à ce sujet. Mais pour soutenir cet engagement, il a mis en place une organisation qui maintient un canal de communication continue avec ses commerçants, capable d'identifier et d'interpréter les problématiques émergentes et de communiquer toute difficulté ou interruption avec une transparence totale.

Cette organisation est soutenue par un cadre capable de s'adapter de manière proactive et réactive aux commerçants : selon la gravité ou le contexte de l'incident, plusieurs organisations de Worldline peuvent être impliquées, telles que le Service Clients, le Marketing ou les équipes mondiales de gestion de crise.

B.3.3.1.3 Performances et objectifs relatifs au dialogue avec les utilisateurs finaux

Worldline s'engage en faveur de la satisfaction client, avec le *Net Promoter Score* (NPS) comme principal indicateur de performance pour le segment PME (petites et moyennes entreprises).

Indicateurs de performance relatifs à la résilience des plateformes	2024	2025	Objectif 2025
Objectif TRUST 2025 : Taux de recommandation net (NPS) ¹	30	30	52
Le nombre de plaintes reçues de la part de consommateurs et/ou d'utilisateurs finaux au cours de la période de référence.	N/A	N/A	N/A

Dans un contexte commercial complexe, le taux de recommandation net (NPS) s'est stabilisé et l'engagement client a progressé grâce à un nombre plus élevé de retours.

Notre approche garantit une collecte systématique du NPS tout au long de l'année, en interrogeant environ 1/12 de notre base client par mois. Cette méthodologie assure que l'ensemble des clients directs PME de Worldline reçoivent un questionnaire NPS au cours de l'exercice. Actuellement, le processus de sélection des clients, d'envoi et de collecte des réponses NPS, ainsi que le reporting, fait l'objet d'une automatisation progressive. L'agrégation des scores, qui dépend de multiples systèmes territoriaux, nécessite une consolidation manuelle que nous cherchons à optimiser. Le suivi et la communication des résultats s'effectuent via le Head of SMB et l'Excom, avec la définition de plans d'action associés.

B.3.3.1.4 Actions concernant le dialogue avec les utilisateurs finaux

En lien avec la transparence et l'orientation client, Worldline maintient un engagement direct avec les clients grâce à des actions proactives et réactives. L'efficacité de ces actions est surveillée à travers le suivi du NPS.

• Actions proactives :

Worldline écoute en continu ses clients. Dans la ligne d'affaires Petites et Moyennes Entreprises, par exemple, nous suivons les retours de plus de 26 000 clients par an. Les retours sont recueillis principalement via des enquêtes transactionnelles et relationnelles envoyées après les interactions avec le Service Clients ou annuellement pour évaluer ce que les clients apprécient de nos produits et services.

Les retours sollicités servent à mesurer la satisfaction, identifier les points de blocage et les causes profondes, et contacter les commerçants les plus insatisfaits lorsque des risques sont identifiés.

De plus, Worldline surveille les avis clients sur les réseaux sociaux (par exemple Google, Trustpilot, X, Facebook, LinkedIn). Tous les avis sont catégorisés pour identifier les risques à faible signal et permettre aux équipes Marketing et Service Clients de répondre directement aux clients concernés ou mécontents.

• Actions réactives :

Worldline s'engage à une transparence totale en cas d'incidents, qu'ils soient imputables à Worldline ou à un tiers.

Worldline offre aux commerçants la possibilité de s'abonner à un système d'alertes géré par un prestataire externe. Lorsqu'un incident affecte l'environnement client, une notification est envoyée aux commerçants abonnés pour les informer de la problématique et de son impact sur l'activité de paiement.

En cas d'incident plus large, Worldline diffuse des déclarations régulières afin de tenir les clients informés de la situation jusqu'au retour à la normale.

B.3.3.2 Résilience des plateformes (enjeu spécifique)

Le paysage des menaces de sécurité est en constante évolution, porté par plusieurs facteurs :

- La surface d'attaque s'étend (terminaux, réseaux, appareils mobiles, objets connectés, systèmes cloud, systèmes industriels, etc.) ;
- Les acteurs des attaques deviennent de plus en plus structurés (employés internes, hacktivistes, crime organisé, parrainés par des nations, etc.) ;
- Les vecteurs d'attaque sont plus ciblés et complexes (ransomware, malware multiplateforme, botnet IoT, swift boating/hoax, watering hole, spear phishing, DDoS smoke screening, etc.).

¹ Mode de calcul du taux de recommandation net : $NPS = \% \text{ Promoteurs} - \% \text{ Détracteurs}$ (Résultats des enquêtes en ligne et par email auprès des clients).

B.3.3.2.1 Impacts, risques et opportunités matériels liés à la résilience de la plateforme (S4.SBM-3)

Enjeu : résilience des plateformes			
Intitulé	Nature	Chaine de valeur concernée	Horizon de temps
Sous-enjeu associé : Résilience des plateformes			
Les menaces externes demeurent une préoccupation majeure (contexte géopolitique, souveraineté, cybermenaces, dépendance vis-à-vis des fournisseurs de services cloud, concentration). En cas d'indisponibilité ou de perturbation du service affectant les opérations commerciales internes ou externes, telles que des pannes de service cloud, Worldline pourrait faire face à des pertes de revenus directes en raison de l'arrêt opérationnel. La gravité de l'impact est directement liée à la durée et à l'ampleur de la perturbation. De plus, il existe des risques de pertes indirectes, notamment l'insatisfaction des clients, les impacts négatifs sur la réputation, et des pénalités contractuelles potentielles pour non-respect des SLA (Accords de niveau de service).	Risque	Opérations propres	CT
En cas d'indisponibilité ou de perturbation des services de Worldline pour des activités commerciales externes, la dépendance aux services cloud signifie qu'un point de défaillance unique peut se propager dans tout l'écosystème de paiement, affectant plusieurs parties prenantes, y compris les clients et les utilisateurs finaux. Par conséquent, les clients de Worldline pourraient faire face à des risques financiers similaires à ceux de Worldline, notamment des pertes de revenus directes, des dommages à l'image de marque de l'entreprise et des pénalités contractuelles potentielles.	Impact négatif	Opérations propres	CT

B.3.3.2.2 Politique relative à la résilience des plateformes (S4-1)

En tant que leader dans le secteur des paiements en Europe et employeur de référence sur ces marchés, Worldline a une forte responsabilité envers ses parties prenantes en matière de continuité de ses activités et de résilience.

Worldline a mis en place une approche de résilience proactive alignée sur sa stratégie commerciale et technologique, afin de garantir des plans de continuité des activités efficaces et testés dans divers scénarios, (selon un planning annuel), conformément à la norme internationale ISO 22301 Systèmes de gestion de la continuité des activités. Cette approche est pilotée par le département Résilience Groupe au niveau de la 2^e ligne de défense.

La politique de Continuité & Résilience s'applique à toutes les entités du Groupe Worldline (y compris les coentreprises).

Pour assurer une approche de résilience de bout en bout, Worldline dispose d'un cadre complet axé sur :

- La résilience opérationnelle ;
- La résilience technologique et ICT ;
- La résilience des fournisseurs et partenaires ;
- Le leadership en situation de crise et tests de bout en bout.

L'objectif principal est d'assurer la capacité de Worldline à réagir rapidement aux perturbations majeures tout en protégeant sa réputation, son personnel et ses clients. La continuité des activités chez Worldline repose sur le développement et la gestion de plans visant à protéger ses employés, ses processus, ses locaux, ses technologies et sa réputation. Grâce à un cadre de résilience intégré aux dimensions commerciale et technologique, Worldline garantit la continuité opérationnelle tout en maintenant un haut niveau d'excellence et de réputation.

La politique de Continuité des affaires & Résilience est conçue comme un processus de gestion holistique. Elle fournit un cadre structuré pour construire une résilience opérationnelle en cas de crise, protégeant les intérêts de ses principales parties prenantes, sa réputation, sa marque et ses activités créatrices de valeur.

Considérée comme une priorité stratégique, la résilience est soutenue par la Direction générale. Elle mobilise également l'ensemble des Départements et s'appuie sur le pilotage d'une communauté d'experts en résilience et de compétences clés dédiées à ce domaine.

Pour garantir une réponse rapide, efficace et coordonnée en cas de crise, Worldline dispose d'une instance de Gestion de Crise Globale qui vise à coordonner la réponse avec les parties prenantes et partenaires clés et à assurer la continuité des activités des services du Groupe. Des sessions de sensibilisation et des simulations sont menées avec les membres de la direction afin d'assurer une compréhension du protocole et du mode de réponse.

Dans un scénario de crise, Worldline utilise aussi une suite d'alerte externe pour garantir une communication résiliente et permettre aux équipes de gestion de crise de mettre en œuvre le processus validé au niveau du Groupe Worldline de manière rapide et efficace. Ce processus peut inclure la mobilisation de l'Équipe de Gestion de Crise (CMT) aux niveaux mondial et local, pour coordonner et gérer la crise.

Par cette politique, Worldline s'engage aux éléments suivants :

- **Confiance** : garantir la confiance des clients dans la capacité de Worldline à gérer les perturbations et à prévenir les dommages à la réputation de Worldline de manière harmonisée ;
- **Disponibilité du service** : reprendre les fonctions commerciales critiques et les ressources qui les soutiennent dans le délai convenu avec chaque client, et conformément aux niveaux de service définis dans le contrat ;
- **Temps de réponse** : répondre et atténuer les impacts des crises de manière rapide et efficace, conformément aux niveaux de service définis dans le contrat ;
- **Conformité de la résilience** : assurer la conformité réglementaire et l'alignement avec les meilleures pratiques, notamment dans le cadre de la réglementation DORA. Dans un contexte d'évolution géopolitique et de menaces externes croissantes, la nécessité d'une surveillance accrue et d'une réponse proactive devient essentielle pour anticiper et atténuer les impacts potentiels.

B.3.3.2.3 Performances et objectifs concernant la résilience des plateformes (S4-5)

Indicateurs de performance relatifs à la résilience des plateformes	2024	2025	Objectif 2025
Objectif TRUST 2025 : Score de qualité - Disponibilité du service et temps de réponse des contrats ¹	99,997 %	99,9882 %	99,99 %
Objectif TRUST 2025 : Score de qualité - Disponibilité et réponse des services des plateformes ²	99,9908 %	99,9849 %	99,99 %
Objectif TRUST 2025 : Pourcentage des sites certifiés ISO 27001 dans le respect la politique de sécurité ³	87,3 %	98,08 %	100 %

Les indicateurs TRUST 2025 relatifs à la résilience des activités et à la qualité de service concerne les relations avec les clients professionnels, mais in fine assurent la continuité du service auprès des utilisateurs finaux (particuliers). Ils ont été définis par la Direction générale en alignement avec la stratégie du Groupe.

Malgré les incidents, les SLA avec les clients ont été respectés, conformément aux contrats commerciaux. Concernant le score de qualité des services des plateformes, le KPI est légèrement en dessous de l'objectif en raison d'incidents trop nombreux et trop lourds.

Un plan de certification ISO 27001 pour les sites éligibles a été défini en 2023 afin d'atteindre l'objectif de 100 % d'ici 2025. Néanmoins, un site à reporter cette priorité pour 2026.

B.3.3.2.4 Actions concernant la résilience des plateformes (S4-4)

Nos principales initiatives en 2025

- Préparation et « hypercare » pendant la période de fin d'année
- Harmonisation et automatisation du cadre de référence de continuité et de résilience

Nos projets à l'horizon 2030

- Résilience de l'écosystème de paiement
- Résilience de l'organisation de bout en bout

Worldline dispose d'un système de management de la continuité d'activité (BCMS) au niveau mondial centralisé et aligné à l'ISO 22301, DORA, PSD2, ainsi que les bonnes pratiques en matière de résilience. Le BCMS permet d'assurer que les processus de continuité d'activité sont mis en œuvre et maintenus. Il est détaillé au niveau de l'action 1.

Worldline utilise également un Système de Gestion de la Sécurité de l'Information (ISMS) mondial centralisé conforme à l'ISO 27001, PSD2, DORA et GDPR, géré par le département « Risque, Résilience et Sécurité ».

L'ISMS gère systématiquement les informations de l'entreprise, englobant les personnes, les processus et les systèmes informatiques, guidé par un processus de gestion des risques. Son objectif est de protéger tous les actifs de Worldline, y compris ceux gérés pour le compte des clients. L'ISMS est mis à jour de façon annuelle pour faciliter son amélioration continue. Les politiques de sécurité physique et de sûreté intégrées préviennent les comportements inappropriés au sein des environnements de Worldline et à l'extérieur.

Les ressources financières dédiées font partie du budget de fonctionnement du Groupe.

Action #1 – Système de gestion de la résilience et de la continuité des activités

Objectif : Assurer la continuité de son activité et renforcer la résilience globale.

Pour cela, Worldline a mis en œuvre un cadre complet pour aider à gérer efficacement les perturbations potentielles, à réduire leur impact et à s'en remettre rapidement. L'adhésion à la norme ISO 22301 démontre l'engagement de Worldline à maintenir des pratiques robustes de continuité des activités et à assurer la fiabilité de ses services, répondant aux meilleures pratiques de l'industrie.

Ce cadre fournit une approche structurée englobant plusieurs sujets clés :

1. Cadre de référence :

- Mise en place d'un guide opérationnel avec le scénario de continuité
- Méthodologie et cadre de référence en lien avec la continuité d'activité

1 Mode de calcul : pour chaque contrat, le score mensuel = nombre de SLA (niveau de service attendu) non violés pour le contrat / nombre total de SLA du contrat. Ce score individuel est agrégé au niveau Groupe et pondéré par le revenu généré par le contrat.

2 Mode de calcul : pour chaque plateforme, le score mensuel = nombre de SLO (niveau de service attendu en interne) non violés pour la plateforme / nombre total de SLO de la plateforme. Ce score individuel est agrégé au niveau Groupe et pondéré par le revenu généré par la plateforme.

3 Mode de calcul : Nombre de sites éligibles certifiés ISO27001 divisé par le nombre total de sites éligibles.

2. Analyse d'impact sur les activités (BIA) et identification des fonctions critiques :

- Identification des fonctions commerciales critiques, des interdépendances et des ressources critiques nécessaires pour fonctionner à un niveau acceptable ;
- Évaluation de l'impact sous différents angles (financier, réputationnel, contractuel, juridique, réglementaire) en cas d'interruption d'activité ;
- Évaluation des risques entraînant une interruption d'activité et analyse de l'impact potentiel ;
- Priorisation des activités et des ressources associées à la reprise en fonction de l'évaluation de l'impact et des exigences spécifiques (SLA).

3. Stratégies et plans de continuité des activités :

- Développement et mise en œuvre de stratégies pour assurer la continuité priorisée des activités ;
- Définition et formalisation des actions clés de continuité et des informations pratiques dans les plans de continuité ;
- Vérification de la traduction des exigences commerciales dans les solutions et les plans de reprise après sinistre des technologies de l'information et de la communication (TIC DR) ;
- Mise en œuvre d'actions rapides d'atténuation des réponses et de reprise. Activation des stratégies de gestion de crise et de coordination.

4. Programme de test de résilience :

- Examen annuel des plans de continuité des activités (PCA) détaillés et mise en œuvre par le biais de formations, d'exercices et de simulations ;
- Tests des solutions TIC DR et BC, organisés de façon annuelle, pour identifier les lacunes et améliorer leur efficacité ;
- Tests des stratégies de reprise et de gestion de crise mises en œuvre pour s'assurer de leur efficacité.

5. Suivi et évaluation :

- Veille continue grâce à des indicateurs clés de performance de résilience, la supervision et l'arbitrage de la Direction générale dans le cadre des comités de pilotage Continuité de service ;
- Examens annuels pour assurer la conformité à la norme ISO 22301 et l'alignement sur le BCMS « Business Continuity Management System » ;
- Démarche d'amélioration continue des plans de continuité et des solutions.

Action #2 – Résilience opérationnelle de la période de fin d'année

Objectif : Assurer la continuité de service dans un contexte de période de fin d'année.

Pendant la période de fin d'année, le mode hypercare a été activé sous la gouvernance de crise du Groupe afin de sécuriser proactivement la continuité de service.

L'objectif principal était de garantir des opérations résilientes et stables pour nos clients lors des pics d'activité, avec des objectifs opérationnels consistant à maintenir une surveillance continue de bout en bout des environnements critiques. Grâce à la pleine mobilisation des équipes de Worldline, les services et les plateformes sont restés stables.

Ce dispositif s'est avéré utile et efficace, assurant la robustesse des plateformes pour nos clients sur toute la période, et se concluant par une stabilité opérationnelle sur l'ensemble du périmètre concerné.

Compte tenu des attentes et de la visibilité globales du marché, Worldline a adopté des mesures exceptionnelles pour soutenir cette période critique de fin d'année et les défis associés en garantissant la pleine livraison des services de Worldline.

Action #3 – Harmonisation et automatisation du cadre de continuité et de résilience

Objectif : Assurer une harmonisation et automatisation de l'écosystème.

Un programme dédié a été mis en place, axé sur le cadre ICT, la gestion des risques liés aux tiers ICT, les tests avancés, et la gestion réglementaire et des incidents.

Worldline a mis en place un outil de résilience et de continuité d'activité au niveau Groupe afin de centraliser les BIA, plans, documents et cartographies d'interdépendances, standardiser les données et soutenir la conformité DORA (reporting).

L'outil vise une visibilité de bout en bout sur l'ensemble des fonctions critiques et une approche harmonisée de la gestion et des tests de résilience. Cette solution est destinée à être utilisée par toutes les entités afin de garantir une gestion uniforme de l'information et une cartographie des dépendances entre les fonctions, plateformes et partenaires.

Action #4 – Infrastructure de résilience ICT

Objectif : Maintenir la continuité des activités.

Worldline a mis en place un cadre à deux niveaux au niveau mondial pour garantir la continuité de ses activités, quel que soit le contexte : d'une part, une **infrastructure technique sécurisée et redondante** et, d'autre part, une **équipe de surveillance** chargée de s'assurer que les applications, le réseau et les serveurs restent pleinement opérationnels.

En 2025, Worldline a mené des initiatives alignées avec les meilleures pratiques, notamment en matière de sensibilisation des équipes :

- Des webinaires techniques sur la résilience impliquant des membres clés tels que le département d'architecture, pour couvrir des aspects stratégiques tels que le cloud, le cloud hybride et les stratégies de sortie ;
- Une série de webinaires pour promouvoir la culture de la résilience ICT, en particulier pour les propriétaires de plateformes, le centre de compétences cloud et les organisations.

1. Continuité by design des plateformes notamment dans le Cloud

Worldline garantit une haute disponibilité de ses services grâce à une architecture redondante à plusieurs niveaux. Celle-ci repose sur un matériel robuste (composants redondants, RAID, etc.), des sous-services répartis sur plusieurs serveurs, des serveurs hébergés dans des *datacenters* séparés, eux-mêmes situés dans différents pays. Cette conception garantit une résilience globale élevée, évitant qu'une seule défaillance n'entraîne l'indisponibilité du service.

Worldline intègre l'exigence de haute disponibilité dès la phase de conception de chaque plateforme. En cas de panne, le trafic est redirigé vers un autre site opérationnel, assurant la continuité de service pour les utilisateurs. Des principes de redondance similaires s'appliquent aux serveurs, aux bases de données et aux systèmes de stockage, afin de prévenir tout point de défaillance unique. Ils sont adaptés aux objectifs de RTO et RPO (Objectif de Temps de Récupération et Objectif de Point de Récupération).

2. Processus de suivi et de test continus

Des tests annuels sont effectués pour vérifier l'efficacité de la redondance et la robustesse des plateformes critiques. Des audits de sécurité, des tests de pénétration et des analyses sont réalisés pour chaque composant clé de l'infrastructure de l'entreprise afin de contrôler l'efficacité de la redondance et la robustesse des plateformes. De plus, un processus de mise à jour des logiciels est en place pour garantir des applications à la pointe de la technologie et couvrir les risques de sécurité détectés par les fournisseurs de logiciels ou la communauté open-source.

Le suivi des *datacenters* de Worldline et des services fournis à ses clients est assuré par une équipe de support de première ligne disponible 24/7 et des processus entièrement automatisés et industrialisés. L'équipe est répartie sur deux sites différents pour garantir un service ininterrompu en cas de catastrophe majeure et est équipée d'outils de surveillance fiables.

Worldline met en œuvre un plan de test de récupération après sinistre informatique global pour surveiller l'efficacité globale des tests en accord avec les objectifs de continuité des plateformes.

Afin d'orienter et d'améliorer en continu la stratégie globale de reprise d'activité, des rapports réguliers sont partagés avec la Direction générale et le Comité Exécutif via un tableau de bord dédié.

Formation à la cybersécurité.

Worldline accorde une priorité élevée à la sensibilisation de ses collaborateurs aux menaces cyber. En 2025, **99 % des employés** ont suivi les formations obligatoires sur le **PCI-DSS** et la **sécurité de l'information**, tandis que **100 % des développeurs** ont complété une formation spécialisée en **développement sécurisée**.

Ces formations, conçues en interne, sont interactives et adaptées à l'environnement opérationnel du Groupe. Elles incluent notamment des **simulations de phishing**, renforçant la vigilance face à ce type de menace.

Tous les collaborateurs, y compris les contractants et consultants, sont tenus de respecter les politiques de sécurité strictes du Groupe.

Gestion des incidents de sécurité

Worldline vise une résolution à 100 % des incidents significatifs conformément à sa politique de sécurité. L'objectif est que les incidents soient signalés et les causes profondes bien comprises pour éviter toute récurrence.

En 2025, le taux de conformité des incidents de sécurité était de 92 %, similaire à la période 2024.

Chaque incident fait l'objet d'un rapport détaillé et d'une analyse des causes profondes, afin de prévenir toute

récurrence et d'alimenter les évaluations de risques. Une coordination étroite entre l'équipe sécurité Groupe et les responsables régionaux garantit un suivi rigoureux.

En 2025, le nombre d'incidents de sécurité majeurs a été réduit de 90 %, suite au renforcement des contrôles de sécurité.

Pour garantir la sécurité des informations traitées, Worldline s'est engagé depuis des années dans un programme mondial couvrant l'ensemble des activités du groupe, dont les actions récurrentes sont décrites ci-dessous.

Outil #1 – Système de Management de la Sécurité de l'Information (SMSI) Global de Worldline

Le ISMS Global de Worldline, harmonisé à travers toutes les entités, applique des politiques de sécurité par le biais d'une approche centrée sur la gestion des risques. Des mises à jour annuelles garantissent la conformité et l'amélioration continue, en intégrant des politiques de sécurité globale et de sécurité physique.

Outil #2 – Centre de Cyber-Défense

Le Centre de Cyber-Défense de Worldline est au cœur de sa stratégie de cybersécurité, traitant les menaces par une approche globale centrée sur les trois piliers de la prévention, de la détection et de la réponse. Cette stratégie multifacette garantit que Worldline anticipe non seulement les menaces de cybersécurité, mais gère également efficacement et atténue les risques au fur et à mesure qu'ils apparaissent.

Prévention

Une approche proactive est intégrée dans sa stratégie pour contrer les menaces potentielles avant qu'elles ne se matérialisent, basées sur le renseignement sur les menaces cyber (CTI - Cyber Threat Intelligence), l'évaluation des vulnérabilités, et des tests de pénétration et des exercices de Red Team.

Détection

Des outils et des méthodologies avancés sont en place pour identifier et évaluer rapidement les incidents de sécurité potentiels, tels que la détection et réponse aux Terminaux (EDR) et la gestion des Informations et des Événements de Sécurité (SIEM).

Réponse

Lorsque les systèmes de détection identifient des menaces à la sécurité, les protocoles de réponse sont activés pour contenir et atténuer les impacts potentiels, grâce à l'*équipe de Réponse aux Incidents de Sécurité Informatique* (CSIRT) et la collaboration entre les équipes internes et les partenaires externes, soutenue par des formations régulières et des simulations.

Outil #3 – Couverture complète par des certifications de sécurité, adaptation aux nouvelles exigences de cybersécurité émanant des régulateurs

L'engagement de Worldline en matière de sécurité se traduit par son programme de Certification Multi-Site ISO 27001 audité par un tiers indépendant, couvrant des normes ISO supplémentaires. Ce cadre garantit des pratiques de sécurité cohérentes à travers les opérations. Des programmes de formation réguliers et des simulations de phishing favorisent la sensibilisation des employés. La gestion des incidents est alignée sur les normes internationales, avec un suivi rigoureux garantissant une action proactive sur les anomalies de sécurité.

Outil #4 – Stratégie spécifique pour les défis de la sécurité mobile

La majorité des accès à Internet, notamment bancaires, sont désormais réalisés via des applications mobiles, qui sont particulièrement vulnérables aux menaces de cybersécurité. Cela souligne l'urgence d'assurer des mesures de sécurité mobile robustes. Dans ce domaine, la stratégie de Worldline repose sur quatre piliers :

1. Centre de Sécurité Mobile de Worldline :

Établi il y a plus d'une décennie, ce centre regroupe des experts en sécurité mobile, en cryptographie et en analyse des données. Collaborant avec les équipes produits et avant-ventes, ces experts ont en charge l'évaluation et l'intégration de technologies émergentes en ligne avec les tendances du marché afin de maintenir un haut niveau de sécurité sur les produits de sécurité mobile de Worldline.

Les initiatives du centre protègent directement plus de 30 millions de dispositifs mobiles, pour près de 800 millions de transactions dans plusieurs secteurs d'activité (paiement, online banking, stock, ...), mais contribuent également à renforcer les outils de détection de fraude pour plus de 1,5 milliards de paiements en 2025.

2. Développer la dimension comportementale dans les solutions d'authentification de manière à maximiser à la fois la sécurité et l'expérience utilisateur.
3. Intégrer les technologies d'IA afin de détecter au plus tôt les nouvelles menaces, tout en rendant plus efficace l'usage des produits.
4. Engager l'expertise dans les consortiums et projets pilotes visant à mettre au point le futur standard d'identité numérique en Europe.

B.3.3.3 Protection des données à caractère personnel sur l'ensemble de la chaîne de valeur

Chaque jour, Worldline traite de grands volumes de données personnelles, tant pour son propre usage que pour le compte de ses clients. Considérant la protection des données personnelles comme un droit fondamental, le Groupe veille à respecter les réglementations les plus strictes en la matière, que ce soit pour les données de ses clients ou de ses collaborateurs.

Face à l'augmentation des traitements de données personnelles, Worldline fait de la protection des données un véritable levier de différenciation, en garantissant un haut niveau de sécurité et de conformité. À cet égard, Worldline limite le traitement des données personnelles au strict nécessaire pour assurer le bon fonctionnement de ses opérations.

B.3.3.3.1 Impacts, risques et opportunités matériels liés à la protection des données (S4.SMB-3)

Enjeu : Protection des données sur l'ensemble de la chaîne de valeur

Intitulé	Nature	Chaîne de valeur concernée	Horizon de temps
Sous-enjeu associé : Protection des données utilisateur			
Les violations de données personnelles, qu'elles soient causées par des acteurs malveillants ou liées à des défaillances internes, peuvent entraîner des coûts considérables, notamment en termes de gestion de l'incident, d'enquêtes, de récupération des données éventuellement perdues et de frais juridiques. Les atteintes à la réputation de l'entreprise dues à une violation de données peuvent avoir un impact considérable sur la confiance des investisseurs et des utilisateurs, les relations avec les clients et la capacité à attirer et fidéliser de nouveaux clients. Les sanctions pour non-conformité aux réglementations sur la protection des données peuvent affecter de manière significative la rentabilité. Malgré des dispositifs de contrôle et des mesures de protection solides visant à prévenir les violations de données personnelles, Worldline demeure exposé à des menaces importantes dans l'environnement actuel.	Risque	Opérations propres	CT
Si Worldline ne met pas en place des mesures efficaces pour garantir la confidentialité, l'intégrité et la disponibilité des données personnelles de ses clients et des utilisateurs finaux, le risque d'incident et d'atteinte à leur vie privée pourrait être accru. Les violations de données personnelles exposent des informations parfois sensibles, impactent la vie privée des utilisateurs et peuvent entraîner des conséquences telles que : usurpation d'identité, pertes financières potentielles pour l'entreprise, impact réputationnel et d'image.	Impact négatif	Opérations propres	CT
Sous-enjeu associé : Transparence vis-à-vis des utilisateurs finaux			
Dans le contexte actuel, Worldline fait face à de fortes attentes et préoccupations de la part de ses clients et utilisateurs finaux en matière de transparence.	Risque	Opérations propres	CT
De manière générale, des retours d'expérience négatifs peuvent entraîner la perte de contrats ou de clients. En revanche, une atteinte plus large à la réputation pourrait gravement compromettre la pérennité de la position de Worldline sur le marché.	Impact négatif	Opérations propres	CT
La prise en compte par Worldline des enjeux de transparence peut conduire à une amélioration de la satisfaction et de la fidélité client grâce à une communication claire et cohérente, à un renforcement de la réputation de Worldline comme entreprise responsable et transparente, et générer un avantage concurrentiel durable et une attractivité accrue auprès des partenaires et investisseurs.	Impact positif	Opérations propres	CT

B.3.3.3.2 Politique de protection des données à caractère personnel (S4-1) et cibles (S4-5)

Les politiques de protection des données à caractère personnel du Groupe sont sous la responsabilité du *Global Data Privacy Office* de Worldline. Les responsables locaux de la protection des données à caractère personnel peuvent être impliqués dans la rédaction et la révision des politiques si nécessaire.

Toutes les politiques de protection des données à caractère personnel du groupe Worldline doivent être approuvées :

- Au niveau du groupe, par le Comité de conformité et de protection des données à caractère personnel ;
- Pour les entités réglementées de Worldline, par le conseil d'administration de chaque entité ;
- Pour les autres entités de Worldline, par la (les) personne(s) qui a (ont) l'autorité d'approuver une politique et d'en assurer la bonne mise en œuvre.

Une fois approuvées et entérinées, les politiques de protection des données à caractère personnel du groupe sont communiquées à tous les employés de Worldline par le biais de canaux de communication internes tels que les bulletins d'information, l'intranet et le SharePoint sur la protection des données à caractère personnel.

La **Politique de Protection des Données à caractère personnel de Worldline** établit des principes de protection basés sur les dispositions du Règlement Général sur la Protection des Données à caractère personnel (RGPD) de l'UE. Elle est obligatoire pour toutes les entités du groupe et leurs employés. Le Responsable Protection des Données à caractère personnel du Groupe Worldline a la charge de cette politique.

Pour identifier, atténuer et surveiller les risques liés à la confidentialité des données à caractère personnel, Worldline suit le processus d'évaluation de la protection des données à caractère personnel défini dans la **Politique d'Évaluation de la Protection des Données à caractère personnel de Worldline**.

En cas de violation de données à caractère personnel, la **Politique de Violation de Données à caractère personnel** de Worldline décrit les procédures et étapes à suivre. Cette politique est également conçue pour garantir que l'organisation réagisse rapidement et de manière appropriée à toute violation de données à caractère personnel, afin de minimiser tout dommage potentiel.

Si une personne concernée effectue une réclamation ou une demande portant sur l'exercice de ses droits relatifs à ses données à caractère personnel, elle peut contacter à tout moment le délégué à la protection des données de Worldline via le formulaire web dédié ou se référer à la Notice relative à la Vie Privée de Worldline où figurent les coordonnées des délégués à la protection des données à caractère personnel. Toutes les demandes et plaintes recevables de personnes concernées seront traitées conformément au cadre établi dans la **Politique de Demandes d'Exercice de Droits** de Worldline et aux textes sur la protection des données à caractère personnel applicables.

Worldline ne conserve les données à caractère personnel que le temps nécessaire à l'atteinte des finalités d'un traitement ou selon les durées exigées par les lois et règlements en vigueur. La **Politique de Conservation des Données à caractère personnel** de Worldline décrit les obligations de l'organisation ainsi que les principes et méthodes clés relatifs à la conservation des données à caractère personnel et à la suppression ultérieure des données à caractère personnel qui ne sont plus requises.

Les procédures de protection des données à caractère personnel de Worldline sont également gérées dans le cadre de la **Politique de Sécurité** de Worldline, qui vise à réduire les risques liés aux incidents. L'organisation sécurité du Groupe a défini un ensemble de politiques, normes, lignes directrices et mesures de prévention à l'échelle mondiale pour faire face aux risques d'incident de sécurité.

Par ailleurs, les fournisseurs de Worldline sont contractuellement obligés de se conformer aux règles du RGPD. En cas d'action intentionnelle entraînant une violation de données à caractère personnel, des actions disciplinaires sont prévues par le Code d'Éthique.

Enfin, la planification des audits internes comprend également l'audit annuel de la protection des données à caractère personnel, tant au niveau local qu'au niveau global.

B.3.3.3.3 Performances et objectifs (S4-5) liés à la protection des données à caractère personnel

Engagements en matière de protection des données à caractère personnel de Worldline

Worldline a structuré sa politique de protection des données à caractère personnel sur les engagements suivants :

- Assurer la protection des données à caractère personnel dès la phase de conception d'un projet. Des procédures définies garantissent que le principe de « Privacy by design » est intégré dans toutes les activités de traitements de données à caractère personnel effectuées par Worldline et ce, le plus tôt possible ;
- Évaluer les activités de traitements de données à caractère personnel. Ces évaluations sont documentées au sein du registre des traitements (Onetrust), et complétées, si nécessaire, par des analyses d'impact sur la protection des données à caractère personnel (« AIPD »), afin de garantir leur conformité et la mise œuvre de mesures de sécurité et de confidentialité adéquates et ainsi limiter les risques pour les personnes physiques concernées par ces activités de traitement.
- Répondre à 100 % des demandes des personnes concernées dans les délais impartis et en conformité avec la politique de confidentialité de Worldline. Le déploiement d'un outil dédié a permis à Worldline de centraliser, simplifier et harmoniser le traitement de ces demandes.

Indicateurs liés à la protection des données à caractère personnel	2024	2025	Objectif 2025
Objectif TRUST 2025 : Pourcentage de demandes ayant reçu une réponse à temps et conformément à la politique de protection des données à caractère personnel de Worldline	99,76 %	100 %	100 %

L'objectif a été atteint cette année grâce à une meilleure gestion des demandes.

En 2025, Worldline a géré toutes les plaintes, demandes des personnes concernées, dans les délais impartis par le RGPD, garantissant ainsi la pleine conformité réglementaire. Aucune amende n'a été infligée à Worldline. Aucune investigation n'a été menée par une autorité de protection des données à caractère personnel à l'encontre de Worldline.

Indicateurs requis par la norme SASB non divulgués

- Nombre d'utilisateurs dont les informations sont utilisées à des fins secondaires¹ ;
- Nombre de demandes d'information par les forces de l'ordre, nombre d'utilisateurs dont les informations ont été demandées, pourcentage résultant en divulgation².

Ces indicateurs n'ont pas été publiés car ils sortent du champ d'application de Worldline, qui ne traite pas de données à caractère personnel à des fins secondaires et n'est pas basé aux États-Unis.

- Pourcentage impliquant des informations personnellement identifiables (PII) : Worldline surveille en interne le nombre de violations de données à caractère personnel conformément au RGPD. Divulguer le pourcentage de violations de données à caractère personnel constituerait un second rapport potentiel et conflictuel (champ d'application plus large et sens différent de la définition du RGPD) ;
- Nombre d'utilisateurs affectés ((1) Nombre de violations de données à caractère personnel, (2) pourcentage représentant des violations de données à caractère personnel, (3) nombre d'utilisateurs affectés)³ ;
Worldline ne rapporte pas cette information spécifique car il n'a pas accès aux utilisateurs finaux.
- Montant total des pertes monétaires résultant des procédures judiciaires liées à la vie privée des utilisateurs⁴ : cette information est jugée trop sensible ;
- Liste des pays où les produits ou services principaux sont soumis à une surveillance, un blocage, un filtrage de contenu ou une censure imposés par le gouvernement⁵ : cette information n'est pas encore divulguée par Worldline.

B.3.3.3.4 Actions concernant la protection des données à caractère personnel sur l'ensemble de la chaîne de valeur (S4-4)

Nos principales initiatives en 2025

- Obtention et déploiement de règles d'entreprise contraignantes, qui ont reçu un avis favorable du Comité européen de la protection des données à caractère personnel et de la CNIL en mai 2025 ;
- Mise en conformité à la réglementation en matière d'intelligence artificielle (AI Act) : création de modèles d'évaluation des risques en termes de sécurité et de conformité ;

- **Refonte de la mention d'information** à destination des employés (*Global Employee Privacy Notice*) ;
- **Mise à jour des politiques** en matière de violations de données à caractère personnel et de durées de conservation des données à caractère personnel.

Les actions mises en œuvre concernant la protection des données à caractère personnel s'inscrivent dans une démarche continue et font partie intégrante des processus et cycles déployés annuellement pour s'assurer du respect des réglementations. Worldline suit systématiquement l'efficacité de ces initiatives grâce à une combinaison de mesures et d'audits internes. Chaque délégué à la protection des données (*Data Protection Officer - DPO*) établit des rapports pour évaluer les niveaux de conformité dans leurs domaines respectifs, y compris les violations de données à caractère personnel et les mesures correctives prises.

Action #1 – Structurer et piloter la conformité de Worldline en matière de protection des données à caractère personnel

Objectif : Garantir la conformité globale de Worldline aux réglementations en matière de protection des données à caractère personnel, avec un pilotage au plus haut niveau.

Worldline a mis en place une organisation dédiée à la protection des données à caractère personnel, structurée autour d'un réseau de délégués à la protection des données (DPO) et de coordinateurs répartis à tous les niveaux de

¹ SASB TC-SI-220a.2

² SASB TC-SI-220a.4

³ SASB TC-SI-230a.1

⁴ SASB TC-SI-220a.3

⁵ SASB TC-SI-220a.5

l'entreprise : Groupe, lignes métier et entités locales. Ce réseau est piloté par le Responsable Protection des Données à caractère personnel du Groupe, qui rend compte directement au Responsable de la Conformité, assurant ainsi un ancrage fort au sein de la gouvernance de l'entreprise.

Comme détaillé dans la Politique de Protection des Données du groupe, les DPO et responsables locaux de la protection des données à caractère personnel adressent chaque trimestre, au DPO groupe, un reporting détaillant le nombre de réclamations reçues d'une personne concernée, le nombre de demandes d'exercice de droits au titre du RGPD, le taux de demandes d'exercice de droits traitées dans les délais, le nombre de violations de données à caractère personnel, le nombre de violations de données à caractère personnel ayant fait l'objet d'une notification à l'autorité de contrôle ainsi que le nombre d'enquêtes d'une autorité de contrôle.

Bi annuellement, le Responsable de la Conformité du groupe informe les membres du Comité exécutif de Worldline des sujets liés à la conformité, notamment à la protection des données à caractère personnel, lors du Comité Compliance et Protection des données à caractère personnel.

Worldline veille à l'application rigoureuse des lois et politiques en matière de protection de la vie privée, tant pour les collaborateurs que pour les clients. L'ensemble des activités de traitements de données à caractère personnel sont recensées, répertoriées et documentées au sein d'un registre centralisé ainsi que d'un registre par entité légale et font l'objet d'analyses et des évaluations nécessaires pour limiter les risques et les impacts sur la vie privée des personnes concernées. En cas de question, chaque collaborateur peut contacter le DPO de son entité, dont les coordonnées figurent dans la Notice relative à la vie privée de Worldline.

Parallèlement, Worldline a défini et déployé des politiques, processus et lignes directrices clairs, alignés sur les exigences du RGPD. Ces dispositifs garantissent que les données à caractère personnel sont traitées uniquement selon les instructions des clients, avec une attention particulière portée à la protection des données à caractère personnel dès la conception des produits et services (privacy by design et by default).

Des mesures techniques, organisationnelles et physiques sont mises en œuvre pour prévenir tout accès non autorisé, perte, altération ou divulgation de données à caractère personnel. Un registre centralisé permet de tracer l'ensemble des activités de traitement. Enfin, les politiques sont régulièrement mises à jour afin de rester en phase avec les évolutions réglementaires et les meilleures pratiques du secteur.

Action #2 – Assurer la conformité et la sécurité juridique des transferts de données à caractère personnel intra-groupe

Objectif : Garantir un niveau de protection uniforme appliqué aux données à caractère personnel transférées au sein du groupe, y compris vers des pays tiers.

L'activité de Worldline s'inscrit dans un contexte international très prononcé, impliquant de ce fait des flux de données à caractère personnel de volume et de fréquence importants. L'un des enjeux majeurs en termes de conformité tient à la sécurité juridique des transferts de données à caractère personnel ainsi opérés au sein du groupe, entre les différentes entités de Worldline.

En effet, selon l'article 46 du RGPD, tout transfert de données à caractère personnel en dehors de l'UE/EEE doit être encadré par des garanties spécifiques afin de s'assurer que les données à caractère personnel sont traitées conformément aux normes européennes de protection des données à caractère personnel. Les Règles d'Entreprise Contraignantes ou *Binding Corporate Rules* (BCR) - en anglais - sont explicitement reconnues par le RGPD comme une garantie appropriée pour sécuriser les transferts intra-groupe de données à caractère personnel, y compris en dehors de l'UE/EEE. Elles constituent un engagement contractuel pour les entités adhérentes qui doivent ainsi se conformer à ses dispositions et permettent de promouvoir une culture commune de protection des données à caractère personnel au sein d'un groupe d'entreprises.

Les BCR garantissent également aux responsables de traitement et aux sous-traitants établis sur le territoire de l'Union européenne qu'un niveau de protection uniforme est appliqué aux données à caractère personnel transférées vers des pays tiers, et ce, indépendamment du niveau de protection conféré par chacun de ces pays tiers.

Dans l'optique de répondre à ces exigences et de porter au plus haut le niveau de sécurité des données à caractère personnel traitées au sein du groupe, Worldline a entamé un processus d'approbation de BCR, en qualité de responsable de

traitement d'une part, et de sous-traitant d'autre part, instruites en premier lieu par la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL), l'autorité de protection des données à caractère personnel française, dès le 31 mai 2023.

Après l'approbation de deux autres autorités de contrôle nationales, et l'avis positif du Comité Européen de la Protection des Données à caractère personnel le 5 mai 2025, la CNIL a officiellement approuvé les BCR de Worldline (*Délib. CNIL n° 2025-037 du 27 mai 2025 portant approbation des règles d'entreprise contraignantes (BCR) « responsable du traitement » du groupe WORLDLINE* et *Délib. CNIL n° 2025-038 du 27 mai 2025 portant approbation des règles d'entreprise contraignantes (BCR) « sous-traitant » du groupe WORLDLINE*) et publié ses délibérations au Journal Officiel de la République Française le 3 juin 2025.

Le *Global Data Privacy Office* de Worldline a initié au second semestre 2025 le déploiement des BCR, dont une première phase permettra d'intégrer à ce nouveau cadre les entités de Worldline répondant aux exigences de conformité définies par les BCR.

Action #3 – Renforcer la sensibilisation à la confidentialité des données à caractère personnel au sein du Groupe Worldline

Objectif : Garantir la protection des informations personnelles et le respect des obligations réglementaires.

La sensibilisation à la protection des données à caractère personnel reste au cœur des préoccupations de Worldline. Chaque employé qui collecte, manipule et/ou accède à des données à caractère personnel doit répondre aux exigences du RGPD afin de maintenir un niveau adéquat de confidentialité et de sécurité des données à caractère personnel. Chaque nouvel employé doit, dans les trois mois suivant son arrivée, suivre et valider la formation obligatoire (e-learning) sur la Protection des données à caractère personnel. Cette formation doit annuellement être suivie et validée par tous les collaborateurs. Après avoir, en 2025, doté son programme de formation obligatoire de nouveaux modules dédiés à l'intelligence artificielle et aux transferts de données à caractère personnel en dehors de l'EEE, Worldline poursuivra la sensibilisation de ses employés en 2026 avec la création d'un module de formation obligatoire consacré au cadre juridique des BCR. Par ailleurs, le *Global Data Privacy Office* contribue activement à la rédaction de la newsletter Compliance, lancée en septembre 2025 par le département Compliance du groupe. Destinée à près de 200 collaborateurs des fonctions juridiques et conformité, cette publication bimensuelle traite des dernières actualités réglementaires, jurisprudentielles et internes au groupe en matière de protection des données personnelles notamment.

Perspectives pour 2026

Le *Global Data Privacy Office* de Worldline a élaboré une feuille de route structurée autour de plusieurs axes prioritaires :

- **Transferts internationaux de données à caractère personnel et déploiement des BCR :** Poursuite du déploiement des BCR avec intégration des entités répondant aux exigences définies dans les BCR par le biais d'un accord intra-groupe, sensibilisation des employés au travers d'une formation obligatoire, mise en œuvre de contrôles annuels des entités adhérentes afin de pérenniser le niveau de garanties des transferts de données à caractère personnel intra-groupe.
- Poursuite des travaux en matière de conformité relative à l'Intelligence Artificielle, notamment au règlement européen sur l'Intelligence artificielle (AI Act).

B.4 Gouvernance (ESRS G1)

B.4.1 Gouvernance et conduite des affaires (G1-GOV1)

B.4.1.1 Principes généraux

La Politique de Conformité du Groupe Worldline énonce les principes relatifs à la gouvernance de la Conformité au sein du Groupe Worldline. La fonction Conformité contribue à la stratégie globale de Worldline en aidant l'entreprise à atteindre ses objectifs avec intégrité et en respectant les exigences légales et réglementaires qui lui sont applicables.

La fonction Conformité est placée sous la responsabilité du Secrétariat Général. La politique décrit l'organisation de la fonction au niveau Groupe et au niveau local, ainsi que les rôles et responsabilités du Conseil d'Administration et de la Direction dans leurs interactions avec la fonction Conformité.

Les objectifs du Groupe Worldline sont les suivants :

- Identifier, prévenir, et atténuer les risques de conformité ;
- Être conforme aux règles et principes éthiques applicables à l'entreprise, conformément aux engagements mentionnés dans son Code d'Éthique et ses politiques internes ;
- Établir et maintenir des systèmes efficaces de gestion et de contrôle de la Conformité, y compris le suivi et l'établissement de rapports ;
- Promouvoir une culture de la Conformité et de l'intégrité dans les activités de Worldline et auprès des employés ;
- Prévenir les potentiels dommages financiers, juridiques et réputationnels du Groupe Worldline.

B.4.1.2 Organisation (G1.GOV-1)

Face à l'importance croissante des enjeux de conformité et de lutte contre la criminalité financière, les équipes lutte contre le blanchiment ont été et seront davantage renforcées pour assurer une couverture efficace de ces sujets, tant au niveau du Groupe qu'en local.

Des profils experts supplémentaires ont été et seront davantage déployés à l'échelle du groupe et par ligne de métier pour suivre les sujets suivants : la sécurité financière (lutte contre le blanchiment, sanctions, contrôles à l'export), la protection des données à caractère personnel, l'éthique et la lutte contre la corruption, et la conformité réglementaire pour inclure les exigences spécifiques des activités régulées.

L'organisation actuelle vise à :

- **Simplifier les reportings** à tous les niveaux (entités, business unit, Groupe, Conseil d'administration) ;
- **Renforcer les liens avec la Direction** en mettant l'accent sur les priorités du programme de conformité qui ont été identifiées suite à une analyse des risques approfondie ;
- **Favoriser la collaboration entre la première et la deuxième ligne**, en partageant les réussites et les points d'améliorations.

Dans tous les pays où Worldline opère, la prévention de ces risques est structurée en trois lignes de défense :

Les fonctions de première ligne, le management opérationnel et les fonctions support. Ces fonctions appliquent les processus et réalisent les premiers contrôles pour détecter les éventuelles anomalies. Elles contribuent à mettre en œuvre le programme de conformité et donc à développer le programme de conformité plus généralement.

Les Fonctions de Gestion des risques et de Conformité. Ces fonctions mettent à disposition les outils, les systèmes et donnent le cadre et les conseils nécessaires pour accompagner et superviser la première ligne dans l'identification, la gestion et le suivi. Cette seconde ligne est un acteur clé dans la garantie de la conformité au sein des opérations.

La Fonction d'Audit Interne. Cette fonction assure un contrôle indépendant pour s'assurer que le cadre défini et implémenté par les autres fonctions est efficace et fonctionne comme prévu.

Le responsable Groupe de la Lutte contre la criminalité financière rapporte directement au secrétariat général et dispose d'un accès direct au Directeur Général. Le Responsable Groupe de la Conformité (DP, éthique, réglementaire) reste rattaché au secrétariat général de Worldline.

Les experts de chaque sujet de la conformité, à la fois au groupe et niveau local contribuent au déploiement du programme de conformité et à la mise en place de dispositifs pour répondre aux attentes réglementaires.

Le comité compliance et protection des données personnelles reste en place et reporte deux fois par an au comité exécutif, et ce, depuis janvier 2021.

Un comité dédié à la lutte contre le blanchiment d'argent et le financement du terrorisme a été instauré, avec un rattachement direct au Secrétaire Général depuis octobre 2024.

En fonction des besoins, des présentations sont faites au comité d'audit du Conseil d'administration de Worldline SA.

B.4.1.3 Impacts, risques et opportunités matériels en matière de gouvernance et de conduite des affaires (G1.SBM-3, IRO-1)

Enjeu : Gouvernance et éthique des affaires			
Intitulé	Nature	Chaîne de valeur concernée	Horizon de temps
Sous-enjeu associé : Culture d'entreprise			
<p>Le manque de responsabilisation des employés et parties prenantes sur les thématiques de fraude interne, de sécurité de l'information confidentielle et de la protection des lanceurs d'alertes représente un risque majeur sur le plan financier et réputationnel.</p> <p>Ces risques peuvent consister en des manipulations frauduleuses, un accès non autorisé à des contenus ou données sensibles, ou encore le non-respect de l'absence de représailles dans le cadre d'une alerte. Leur matérialisation peut constituer une perturbation des activités du Groupe.</p> <p>Par ailleurs, des risques réglementaires et juridiques découlent de l'absence de maturité sur les thématiques visées, avec la possibilité de poursuites, de condamnations, ou d'amendes.</p> <p>Le risque réputationnel qui découle des évènements peut fortement affecter l'image de Worldline en externe (relations clients, concurrents...) et la confiance des investisseurs. En 2025, ce sous-enjeu a été étayé par des scénarios de fraude plus précis (notes de frais, employés et fournisseurs fictifs, écoblanchiment...). Le risque global est considéré comme plus élevé que la simple compilation des évaluations locales en raison d'un environnement des affaires turbulent ainsi qu'une dégradation du climat social.</p>	Risque	Opérations propres	CT
<p>Le manque de connaissance des risques relatifs aux thématiques susvisées par les employés peut mener à des négligences qui induiront des impacts négatifs.</p> <p>L'absence de socle commun autour des valeurs éthiques et d'une culture d'entreprise intègre peut créer des dysfonctionnements et entraver les équipes à atteindre les objectifs communs de Worldline.</p> <p>Aussi, la confiance dans les mécanismes d'alerte est primordiale pour assurer le bien-être des employés.</p>	Impact négatif	Opérations propres	CT
<p>L'exercice d'évaluation menée cette année couvre un plus grand nombre de scénarios et présente un niveau de granularité et de détail renforcé. Une forte culture éthique, encouragée par l'autonomisation et la responsabilisation, la formation et une communication ouverte, génère des impacts sociaux positifs considérables, engageant ainsi les employés à tous les niveaux de l'organisation.</p>	Impact positif	Opérations propres	CT

B.4.1.4 Culture d'entreprise et politique de conduite des affaires

Code d'Éthique

Le Code d'Éthique constitue le socle des engagements éthiques de Worldline. Il s'appuie sur les valeurs fondamentales du Groupe, Innovation, Excellence, Collaboration et Autonomisation, et définit les principes qui guident sa stratégie commerciale. Il engage Worldline à traiter ses collaborateurs et partenaires avec intégrité, sur la base du mérite et des compétences, en excluant toute forme de discrimination.

Le Code rappelle aux employés l'importance d'agir avec honnêteté, impartialité et dans le respect des lois en vigueur dans chaque pays d'activité. Intégré aux contrats de travail depuis 2011, il s'applique également aux fournisseurs, partenaires et tiers, qui doivent s'y conformer.

La dernière version du Code d'Éthique a été mise à jour en 2025 avec l'arrivée du nouveau Directeur Général. Des révisions sont prévues à intervalles d'au moins deux ans, et davantage en cas de changements significatifs. Pour rester aligné avec les évolutions réglementaires et les risques éthiques, le Code d'Éthique reconnaît à chaque collaborateur le droit de signaler tout comportement contraire à ses principes.

Système d'alerte

La Politique d'Alerte de Conformité du Groupe est alignée sur les législations locales et intègre la Directive européenne sur les lanceurs d'alerte (UE 2019/1937), ainsi que les recommandations de l'Agence Française Anticorruption.

Worldline a mis en place, depuis plusieurs années, une Ligne d'Intégrité déployée sur l'ensemble du groupe et accessible à tous les employés, partenaires et parties prenantes ; elle permet le signalement sécurisé de préoccupations, réclamations et griefs, y compris ceux relatifs à la corruption, et son utilisation n'a cessé de croître.

La politique :

- Définit les critères de recevabilité des alertes et les étapes à suivre ;
- Précise les modalités de signalement externe, de divulgation publique et de gestion des informations.

Les alertes sont remontées au Responsable Éthique et Anti-Corruption Groupe, qui présente un bilan semestriel au Comité de Conformité et de Protection des Données. Les mesures correctives sont décidées avec les parties concernées, pouvant inclure des actions disciplinaires, judiciaires ou des améliorations des processus internes. Un suivi est systématiquement réalisé dans l'année suivant l'alerte.

La politique encadre la prévention, la détection et le traitement des violations, tout en garantissant la protection des lanceurs d'alerte. Les rôles, responsabilités, règles de confidentialité et de gestion de l'information sont clairement définis.

Au cours des 4 dernières années, Worldline a renforcé ce dispositif :

- Amélioration de la communication sur le mécanisme d'alerte ;
- Formation en ligne sur la prévention des représailles, accessible à tous ;
- Sensibilisation des Ressources Humaines et des managers à leurs rôles dans le cadre des enquêtes ;
- Formation des « compliance officers » au traitement des alertes avec neutralité et impartialité ;
- Mise en place d'un référent lanceur d'alerte en local lorsque les lois l'imposent ;
- Nomination d'un Responsable Ressources Humaines pour accompagner le traitement des alertes liées à la discrimination et au harcèlement et plus généralement sur tout type de comportements inappropriés ;
- Mise à jour de la politique selon les dernières exigences réglementaires ;
- Révision des indicateurs de performance (KPI) pour un meilleur suivi ;
- Amélioration de l'outil pour une meilleure expérience utilisateur.

Conformément à la législation française, toute évolution du dispositif est partagée avec les représentants du personnel, et les exigences locales sont respectées dans tous les pays. La politique est régulièrement examinée et, lorsque des modifications sont apportées, le département des ressources humaines est consulté.

Protection des lanceurs d'alerte

Le système d'alerte de conformité a été établi en conformité avec les exigences de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL) et la Directive européenne de décembre 2021.

La Direction, le Responsable global de l'éthique et de la Lutte contre la corruption, les référents lanceurs d'alerte locaux et les Ressources Humaines sont les points de contact pour tout employé lançant une alerte. Le dispositif garantit que les droits des employés ainsi que ceux du lanceur d'alerte ou du sujet de l'alerte sont protégés. L'employé qui lance l'alerte est assuré d'une confidentialité totale. L'employé ne doit subir aucune sanction, mesure de représailles ou discrimination, à condition qu'il ait agi de bonne foi et sans intention de nuire, même si les événements liés à l'alerte se révèlent inexacts ou si aucune action n'est entreprise par la suite. Des mesures disciplinaires peuvent être engagées contre quiconque tenterait d'entraver, directement ou indirectement, la possibilité pour le lanceur d'alerte d'exprimer ses préoccupations.

Les alertes anonymes sont prises en compte, sauf si cela n'est pas permis par les lois locales.

Rapport d'alerte

Indicateur lié aux alertes éthiques	2024	2025	Objectif 2025
Objectif TRUST 2025 : Pourcentage d'alertes éthiques remontées par les collaborateurs traitées dans les 2 mois, pour lesquelles ont été définies des plans d'action.	97 %	98 %	100 %

En 2025, 93 alertes signalant des violations du Code d'Éthique de Worldline ont été reçues et 90 ont été jugées recevables.

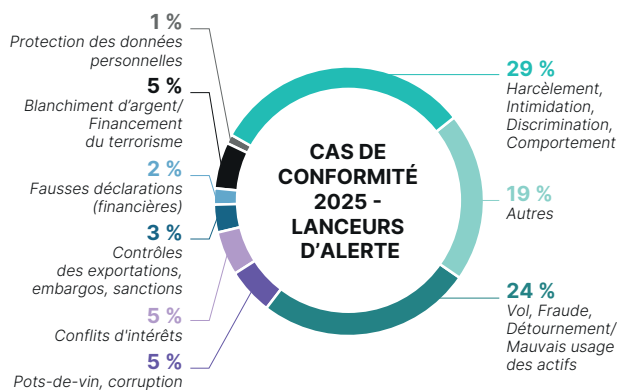
100 % des alertes ont fait l'objet d'un accusé de réception dans un délai de 7 jours, toutes ont été traitées, et pour 98 % des alertes, un plan d'investigation spécifique a été défini dans les 2 mois suivants. L'objectif n'a pas été atteint car pour 2 alertes, il a fallu plus de 2 mois pour établir le plan d'investigation en raison de leur complexité.

29 alertes signalées étaient liées au comportement. Après investigation, et dans certains cas, une médiation ou une formation a été proposée aux personnes impliquées afin d'améliorer le climat local.

Aucune alerte concernant de graves violations des droits de l'homme, y compris des cas de non-respect des Principes directeurs de l'ONU et des Lignes directrices de l'OCDE pour les entreprises multinationales, n'a été soulevée par le mécanisme de signalement. Aucune plainte n'a été déposée auprès des points de contact nationaux pour l'OCDE.

Aucun cas de corruption avéré n'a été signalé ou détecté par le biais du mécanisme de signalement.

Bien que la politique des Alertes de Conformité Groupe soit interne, les principaux domaines d'intervention sont intégrés dans la Politique externe de Lutte contre la Corruption et le Code d'Éthique.



Politiques spécifiques

En complément de son Code d'Éthique et de sa Politique d'Alerte Groupe, Worldline a mis en place des politiques globales spécifiques à son activité dans les domaines suivants pour couvrir les risques de comportements non éthiques :

Politique relative à la Fraude interne perpétrée par les employés de Worldline

Périmètre d'application : Tous les employés.

Responsable de la mise en œuvre : Les équipes conformité.

Accessibilité : Site Intranet du département Conformité.

Worldline a une tolérance zéro pour la fraude peu importe l'auteur ou le bénéficiaire. La politique décrit les comportements frauduleux et son objectif principal est de donner les lignes directrices pour protéger les actifs de l'entreprise, maintenir la confiance des parties prenantes et assurer la conformité réglementaire. L'idée est d'expliquer le risque de fraude et de donner des mécanismes de prévention et de détection afin de réduire sa survenance et permettre de remédier efficacement en cas d'incident. Cette politique se concentre exclusivement sur les fraudes internes perpétrées par les employés de Worldline et donc exclut les fraudes clients.

Prévention de l'évasion fiscale

Périmètre d'application : Toutes les entités du Groupe.

Responsable de la mise en œuvre : La stratégie fiscale de Worldline est approuvée par le Directeur Financier du Groupe, membre du Comité Exécutif, qui délègue sa gestion exécutive – c'est-à-dire la définition, le suivi et la supervision – au Directeur Fiscal du Groupe.

Conformité fiscale : Worldline vise à se conformer aux lois, règles et réglementations fiscales dans les pays où le Groupe opère. À cet égard, le Groupe paie le montant d'impôts adéquat dans les pays où il génère des profits et où la valeur est créée. Ce comportement s'effectue conformément aux règles et normes nationales et internationales, ainsi qu'en appliquant les principes de l'OCDE aux transactions au sein du Groupe. Ainsi, les transactions interentreprises transfrontalières au sein du Groupe reposent sur le principe de pleine concurrence et sont documentées dans chaque pays, conformément aux règles locales et internationales de prix de transfert, et divulguées aux autorités locales chaque fois que cela est requis.

Gestion des risques fiscaux : Étant donnée la complexité de l'environnement fiscal international, un certain degré de risque fiscal et d'incertitude est inhérent aux activités commerciales du Groupe, en raison des défis liés à l'application des lois et réglementations locales, des erreurs lors de la rédaction des déclarations fiscales et des audits réguliers par les autorités fiscales. Cependant, le Groupe s'engage à divulguer tous les faits et circonstances pertinents aux autorités fiscales. En cas de désaccords sur l'interprétation des lois fiscales, le Groupe agit de manière proactive pour tenter de résoudre toutes les questions par accord, dans la mesure du possible, et atteindre des solutions acceptables et durables pour réduire son exposition aux risques.

Worldline gère les questions fiscales avec intégrité, ne s'engage pas dans des schémas de planification fiscale agressifs ou artificiels déconnectés de ses opérations réelles et cherche à atténuer le niveau de risque lié à ses opérations en veillant à ce qu'un soin rigoureux soit appliqué à tous les processus pouvant affecter la conformité avec ses obligations fiscales. Les risques sont identifiés et gérés localement par les gestionnaires fiscaux locaux ou le directeur financier local, avec le soutien de conseillers externes en cas d'incertitude ou de complexité. Ils fournissent un rapport régulier au Directeur Fiscal du Groupe, qui supervise et suit la gestion des risques fiscaux pour trouver la meilleure solution afin de les atténuer.

Transparence fiscale : Pour prévenir tout cas d'évasion fiscale, lorsque la législation fiscale est sujette à interprétation, le Groupe peut demander un avis écrit pour soutenir le processus décisionnel ou engager des discussions transparentes avec les autorités fiscales afin d'assurer un alignement sur l'interprétation des règles fiscales. De plus, le Groupe se conforme à ses obligations de rapport, notamment en ce qui concerne le Rapport Pays par Pays (CbCR), qui est préparé et déposé conformément à la législation fiscale française et aux directives européennes.

Sanctions et contrôles à l'exportation

Worldline veille à la conformité avec les réglementations en matière de sanctions et de contrôles à l'exportation en procédant à la vérification des clients et des transactions contre les listes de sanctions nationales et internationales applicables. Les procédures prévoient le signalement d'informations aux autorités compétentes lorsque cela est requis. Worldline s'efforce de ne pas traiter ou de s'engager avec tout ressortissant spécialement désigné (SDN) ou toute Personne Bloquée qu'elle soit physique ou morale, sauf cas prévu par la loi.

Suite à l'escalade du conflit en Ukraine en février 2022, Worldline a procédé à la cessation de toutes relations d'affaires, activités et présence en Russie, et ce, en conformité avec les règles en vigueur et avec l'autorisation de la Direction Générale du Trésor (France/Décision n° 123510).

Enfin, Worldline ne s'engage pas, directement et/ou indirectement, dans la vente, la fourniture ou l'exportation de biens ou technologies à double usage. Le Groupe rappelle que sa politique Sanctions s'applique sans exception à toutes les entités et qu'aucune activité ne peut impliquer des personnes ou entités désignées par des sanctions applicables.

Exigences spécifiques au secteur financier

De plus en plus d'aspects sociaux et éthiques ont été intégrés dans les exigences de base des entreprises du secteur financier. Worldline s'efforce de répondre aux normes les plus élevées en matière de réglementation du devoir de vigilance, de la loi Sapin II (réglementation de lutte contre corruption et de lutte contre le délit d'initié) et de la loi sur l'esclavage moderne.

Évaluation du comportement éthique des partenaires : Les intermédiaires, partenaires de consortium ou consultants accompagnant Worldline dans le développement ou le maintien de ses activités sont audités avant le début d'une relation commerciale : le comportement et les connaissances en matière d'éthique sont des critères essentiels auxquels un engagement est requis avant toute relation.

La **stratégie de cybersécurité** de Worldline repose sur les «Lignes directrices sur la cyberrésilience pour les infrastructures de marché financier» (Banque des règlements internationaux, BIS — Organisation internationale des commissions de valeurs mobilières, IOSCO) et le «Cadre pour l'amélioration de la cybersécurité des infrastructures critiques» de l'Institut national des normes et de la technologie (NIST). L'utilisation de ces cadres permet à Worldline d'améliorer en permanence sa résilience contre les cyberattaques. (Voir à ce sujet la section B.3.3.2 Résilience des plateformes).

Concurrence dans les affaires : Une politique stipule les principales règles de concurrence loyale auxquelles il convient de se conformer lors de rencontres avec des concurrents potentiels et connus. Worldline traite ses clients, fournisseurs, partenaires et intermédiaires avec respect et ne doit pas tirer un avantage déloyal ni pratiquer des conditions discriminatoires. Par conséquent, Worldline refuse que ses employés ou des tiers aidant la Société dans le développement des affaires participent à un accord, à une entente ou à une pratique concertée qui contreviendrait aux lois et réglementations applicables en matière de pratiques anticoncurrentielles.

La 2^e Directive sur les services de paiement (DSP2)¹ est une Directive Européenne régissant les services de paiement et les prestataires de services de paiement, dont les objectifs sont d'accroître la sécurité des transactions de paiement, de renforcer la protection des consommateurs, de promouvoir l'innovation et d'augmenter la concurrence sur le marché. Le législateur européen travaille à une mise à jour de la DSP, la soi-disant DSP 3 et le Règlement sur les services de paiement (RSP).

Transfert de fonds. Worldline se conforme aux exigences du Règlement du 20 mai 2015 concernant les informations accompagnant les transferts de fonds.

Le **Digital Operational Resilience Act (DORA)** est une réglementation de l'Union européenne visant à renforcer la résilience opérationnelle des entreprises du secteur financier, entrée en vigueur le 17 janvier 2025. Elle établit de nouvelles règles harmonisées au sein de l'UE concernant la résilience numérique pour les entités financières et leurs prestataires de services des technologies de l'information et la communication.

¹ Le contenu de la Directive PSD2 est intégré dans les processus. Dans le Livre de contrôle interne (Livre Bleu), des contrôles ont été mis en place pour le couvrir. Des auto-évaluations et des tests sont réalisés annuellement pour évaluer le risque. Les résultats des auto-évaluations et des tests génèrent un plan d'action pour améliorer les processus.

B.4.1.4.1 Actions et outils concernant la culture d'entreprise

Nos principales initiatives en 2025

- Analyse des résultats et communication des résultats au top management du questionnaire à destination de tous les employés réalisé l'année précédente sur la thématique du déploiement du programme anticorruption (outils, politiques, ligne d'alerte) ;
- Refonte de la formation obligatoire, à destination de tous les employés sur la thématique du Code d'Éthique afin de couvrir plus de thématiques.

Nos projets à l'horizon 2030

- Intensifier des contrôles sur les thématiques éthiques et anticorruption ;
- Automatisation des process et amélioration continue des systèmes déjà existants.

Actions pour promouvoir la culture éthique en entreprise

Objectif : Diffuser les valeurs et principes d'intégrité contenus dans le Code d'Éthique afin que tous ses employés les adoptent.

La sensibilisation sur les sujets éthiques est un élément clé d'une culture d'entreprise solide.

Pour atteindre cet objectif, Worldline impose à tous ses nouveaux employés une formation en ligne sur le Code d'Éthique, indépendamment de leur fonction, pays ou niveau hiérarchique. Cette formation vise à assurer une meilleure compréhension du Code d'Éthique de Worldline et à promouvoir l'adoption de pratiques équitables au quotidien. Elle est mise à jour chaque année. En 2025, 99 % des employés de Worldline ont complété le programme.

La formation sur le Code d'Éthique a été entièrement repensée en 2025 afin d'intégrer les évolutions apportées au nouveau Code mis à jour.

La nouvelle version de la formation Code d'Éthique aborde des sujets transverses qui concernent tous les employés tels que les aspects environnementaux et la RSE, la corruption, les cadeaux et invitations, la fraude, la sécurité des informations, l'environnement de travail en général (incluant la santé et la sécurité, le harcèlement et la discrimination...). Il est également fait référence à la ligne d'intégrité qui est mise à disposition des employés et qui leur offre un outil sécurisé et confidentiel pour faire remonter des alertes.

Des communications internes sont également fournies aux employés lors de leur intégration et tout au long de leur parcours au sein de Worldline. À cette fin, le Groupe a créé une page intranet dédiée aux sujets (politiques, contacts utiles, sites, lignes directrices, modèles, etc.) accessible à tous les employés pour y promouvoir la culture d'intégrité.

Un plan de communication sur la conduite des affaires et la prévention de la corruption est également établi chaque année, des articles sont publiés à destination de tous les employés.

En 2025, plusieurs webinaires, formations à destination des managers ont été organisés pour sensibiliser les employés à des sujets spécifiques et renforcer la visibilité des équipes Conformité.

Le Département Conformité a lancé une enquête globale à l'échelle en 2024 pour évaluer la connaissance des employés sur les thématiques éthique et anti-corruption (incluant entre autres la ligne d'alerte, les cadeaux et invitation, les conflits d'intérêts...) et avoir leur retour sur les sujets qu'ils aimeraient approfondir ou davantage découvrir.

Ainsi, suite aux résultats qui ont été analysés et présentés au top management, il a été décidé de prioriser certains sujets et d'orienter la démarche globale vers plus de proximité avec les employés pour leur faire connaître les sujets, notamment la ligne d'alerte et les outils compliance. Des communications ont été faites en ce sens et des formations à destination des managers ont rappelé ces principes.

B.4.1.5 Prévention et détection de la corruption et des pots-de-vin (G1-3)

B.4.1.5.1 Impacts, risques et opportunités significatifs ainsi que leur interaction avec la stratégie et le modèle d'affaires (G3.SBM-3.IRO-1)

Enjeu : Prévention et détection de la corruption et des pots-de-vin

Intitulé	Nature	Chaine de valeur concernée	Horizon de temps
Sous-enjeu associé : corruption			
Le contexte présent voit une multiplication des projets de cession (en cours ou à venir). Par ailleurs, des projets d'expansion géographique impliquant des intermédiaires sont toujours en cours. Ce type de dispositif reposant sur des tiers constitue naturellement un risque pour Worldline malgré les campagnes de sensibilisation menées par les équipes Conformité. Les campagnes locales font d'ailleurs apparaître une prise en compte insuffisante des impacts et de la probabilité de survenance de ces risques. Enfin les coûts de mise en conformité peuvent être élevés et leur mise en place peut entraîner des interruptions opérationnelles importantes, ainsi qu'une surveillance accrue par les régulateurs.	Risque	Opérations propres	CT
Une entreprise qui tolérerait ce genre de pratique s'exposerait à la perte de confiance de toutes ses parties prenantes, qu'elles soient internes ou externes. Cette situation peut dégrader le climat de travail général, et l'image de Worldline qui perdrait alors en crédibilité face aux investisseurs, à la société civile et aux institutions.	Impact négatif	Opérations propres	CT
Sensibiliser sur les thématiques anti-corruption, contribue à construire une culture d'intégrité et de transparence au sein des activités de Worldline. Les employés renforcent leur confiance dans les valeurs de l'entreprise et collaborent pour atteindre un objectif commun d'intégrité. Les clients et parties prenantes externes quant à elle sont rassurées par l'existence d'un cadre et par la mise en œuvre d'actions concrètes pour prévenir et empêcher la corruption, La promotion d'une conduite éthique contribue à un environnement commercial plus juste et plus équitable, ce qui bénéficie à la société dans son ensemble.	Impact positif	Opérations propres	CT

B.4.1.5.2 Politiques relatives à la prévention et détection de la corruption et des pots-de-vin

Signataire du Pacte mondial des Nations Unies depuis 2016 et membre du Conseil d'administration du Global Compact France depuis 2020, Worldline a mis en œuvre plusieurs politiques et processus internes pour prévenir les risques de conformité tels que la corruption, les violations des lois sur la concurrence, les lois sur le contrôle des exportations, et la fraude en général tout au long de sa chaîne de valeur.

Les politiques décrites ci-dessous sont appliquées à l'échelle du groupe. Aucune plainte liée à des cas de corruption n'a été reçue de la part de clients ou de fournisseurs. Pour agir de manière proactive, Worldline a mis en œuvre les politiques suivantes :

Politique Anti-Corruption :

Périmètre d'application : Tous les employés du groupe.

Responsable de la mise en œuvre et signataire du document : Fonction conformité.

Accessibilité : Site Intranet du département Conformité.

La politique Anti-Corruption de Worldline est organisée par sujets et comprend des exemples détaillés de situations de corruption. Les sujets abordés incluent les cadeaux et invitations, les relations avec les gouvernements et les fonctionnaires publics, les interactions avec des tiers, les recrutements, les dons et le sponsoring, ainsi que les paiements de facilitation. La politique est également complétée par des lignes directrices spécifiques sur la

manière de gérer les cadeaux et les invitations. Ces documents s'appliquent à tous les employés de Worldline et sont accessibles sur l'intranet de la Conformité.

Politique relative au Conflit d'intérêt :

Périmètre d'application : Tous les employés du groupe.

Responsable de la mise en œuvre et signataires du document : Fonctions conformité & ressources humaines.

Accessibilité : Site Intranet du département Conformité.

Par cette politique, Worldline s'engage à veiller à ce que toutes les décisions prises par ses employés dans le cadre de leur activité professionnelle sont prises de manière objective et impartiale, dans l'intérêt de Worldline et non en fonction d'intérêts personnels. Les employés sont invités à déclarer en toute transparence s'ils pensent être dans une situation de conflit d'intérêts. Cela inclut par exemple l'existence d'un lien avec des tiers (concurrents, partenaires, clients, fournisseurs, relation personnelle...) qui pourrait impacter les intérêts de Worldline. Cette politique est complétée par un process qui décrit le fonctionnement de l'outil permettant de déclarer les situations de conflit d'intérêts. Cette politique complète le dispositif éthique et anti-corruption, en se concentrant sur la thématique précise des conflits d'intérêts.

Ces politiques sont examinées tous les deux ans en principe et, les évolutions importantes sont partagées avec les représentants du personnel selon les modalités établies qui peuvent varier (mail, communication, réunions...). Les exigences locales en matière de processus sociaux sont respectées dans tous les pays.

B.4.1.5.3 Actions relatives à la prévention et détection de la corruption et des pots-de-vin

Nos principales initiatives en 2025

- Refonte de la formation anti-corruption à destination des fonctions exposées en se concentrant sur la thématique des conflits d'intérêts, et évaluation des tiers afin de sensibiliser sur ces thématiques ;
- Consolidation de la cartographie des risques de corruption avec la cartographie double matérialité CSRD ;
- Lancement du nouvel outil pour la déclaration des cadeaux et invitations.

Nos projets à l'horizon 2030

- Intensifier des contrôles sur les thématiques éthiques et anticorruption ;
- Automatisation des process et amélioration continue des systèmes déjà existants.

Action #1 – Formation et Sensibilisation

Objectif : Présenter un cadre général sur la politique de tolérance zéro à l'égard de la corruption au sein de l'entreprise.

En plus de la formation globale sur le Code d'Éthique, une formation obligatoire additionnelle est destinée aux fonctions exposées. Cette année, cette formation se concentre sur les thématiques des conflits d'intérêts et l'évaluation des tiers. L'intention est de se concentrer sur ces sujets afin de mieux faire connaître les risques et les processus qui s'y rattachent. Combinant un contenu théorique et des cas pratiques, cette formation permet aux employés identifiés comme fonctions exposées de comprendre les enjeux de ces sujets chez Worldline et souligne l'importance de la contribution de tous afin d'assurer une mise en œuvre efficace des processus.

Les collaborateurs identifiés comme exposés appartiennent entre autres aux fonctions suivantes : direction générale, audit interne, assistance de direction, conformité, stratégie et relations publiques, fusions-acquisitions, gestion des risques et contrôle interne, immobilier, achats, marketing, juridique et gestion des contrats, finance et les commerciaux.

Des sessions de formation en petit groupe sont également organisées à l'initiative des compliance officers à destination des managers afin de leur transmettre des informations sur les activités du département Conformité, et d'insister sur l'importance du rôle des managers dans le déploiement du programme auprès de leurs équipes. Ces sessions donnent la possibilité de poser des questions spécifiques et d'interagir.

De plus, dans le cadre du déploiement du nouvel outil permettant de recueillir les conflits d'intérêts, des campagnes de communication par mail, co-signées par les équipes Ressources Humaines et Conformité, ont permis d'augmenter la visibilité de ce sujet. Du contenu de sensibilisation sur cette thématique a également été mis à disposition des employés sur le SharePoint interne.

Au total, 2 556 employés ont été ciblés, dont 97 % ont suivi la formation.

Le Groupe exige également la participation du Comité Exécutif (COMEX) et du Conseil d'Administration à une formation sur la lutte contre la corruption. Cette initiative vise à affirmer une forte exemplarité du leadership, en veillant à ce que les instances dirigeantes incarnent les valeurs éthiques du Groupe et inspirent l'ensemble des collaborateurs et parties prenantes à s'engager dans des pratiques responsables.

En 2025, 100 % des membres du Comité Exécutif et 100 % des membres du Conseil ont suivi cette formation.

En dotant ses dirigeants et ses collaborateurs des connaissances et outils nécessaires pour identifier et gérer les risques de corruption, le Groupe renforce son cadre de gouvernance et promeut une culture d'intégrité et de transparence à tous les niveaux de l'organisation.

Par ailleurs, la formation obligatoire sur la protection des données a été mise à jour. En 2025, 99 % des employés ont terminé cette formation.

Formations	2024	2025
Pourcentage des membres du Conseil d'Administration formés à la lutte contre la corruption et la fraude	100 %	100 %
Pourcentage des membres du COMEX formés à la lutte contre la corruption et la fraude	89 %	100 %
Pourcentage des fonctions à risque couvertes par des programmes de formation à la lutte contre la corruption et la fraude	94 %	97 %

Action #2 – Mise à jour de la cartographie des risques de corruption

Objectif : Conformément aux obligations de la loi Sapin 2, Worldline réalise ou met à jour sa cartographie des risques de corruption chaque année, en suivant une méthodologie précise.

Cette année, afin de répondre aux exigences réglementaires et de mutualiser les efforts et les ressources, la cartographie des risques de corruption a été intégrée à l'exercice plus global de la CSRD, incluant l'analyse en double matérialité, tout en conservant ses spécificités.

Action #3 – Adoption d'un nouvel outil pour la déclaration des cadeaux et invitations

Dans le cadre du processus d'amélioration continue du programme de conformité Sapin 2, nous avons mis à disposition des employés du groupe un nouvel outil pour la déclaration des cadeaux et invitations. L'outil offre une interface facile d'accès et intuitive rendant l'expérience employé plus fluide. L'outil est mis à disposition sur notre intranet et donc accessible à tous, il permet de déclarer les cadeaux reçus, offerts ou refusés. Plusieurs campagnes de communication ont été menées par le biais de l'intranet pour sensibiliser les employés à ce nouvel outil. L'outil facilite la gestion de la thématique des cadeaux et invitations, il permet de centraliser la déclaration, le traitement et la validation finale, tout en gardant la traçabilité de chaque étape et des parties prenantes impliquées. Cette action a permis de sensibiliser les employés d'avantage à cette thématique et de rendre la démarche plus accessible à tous.

B.4.1.6 Incidents confirmés de corruption et de pots-de-vin (G1-4)

En 2025, aucun cas de corruption avérée n'a été signalé ou détecté par le biais du mécanisme de signalement, les éléments recueillis lors de l'investigation interne étaient insuffisants pour qualifier les faits de corruption ou toute autre infraction assimilée. En 2025, aucune amende significative (amende supérieure à 20 000 €) pour non-conformité ou réclamation liée à la corruption n'a été signalée pour Worldline.

Indicateurs	2024	2025
Montant des amendes pour violation des lois anti-corruption	0	0
Nombre de condamnations pour violation des lois anti-corruption	0	0

B.4.2 Gestion des relations avec les fournisseurs (G1-2), y compris les pratiques de paiement (G1-6) dans le cadre de la stratégie d'achats responsables de Worldline

Le Département des achats de Worldline et les données générales concernant les fournisseurs en 2025, sont détaillés dans le chapitre A. Rapport Intégré du Document d'Enregistrement Universel.

Cette section est complémentaire au chapitre B.3.2 Travailleurs dans la chaîne de valeur (S2), car les achats responsables font partie des pratiques de vigilance concernant les droits de l'Homme dans la chaîne de valeur.

B.4.2.1 Périmètre des achats responsables

Dans sa description de la chaîne de valeur, Worldline concentre son analyse sur les fournisseurs de niveau 1, seuls enregistrés dans sa base de données. Toutefois, certains fournisseurs de niveau 2 — bien que non directement rémunérés par Worldline — peuvent être considérés comme stratégiques dans le cadre d'initiatives spécifiques en matière de RSE.

Les indicateurs clés de performance (KPI) liés aux dépenses sont calculés à partir de la base de données SAP centralisée du Groupe.

En 2025, les dépenses totales auprès de fournisseurs externes s'élèvent à 1 047 milliard d'euros.

Concernant la répartition géographique des fournisseurs, Worldline fournit des informations sur leur localisation, mais ne collecte pas de données détaillées sur la taille ou l'importance relative des marchés desservis.

S'agissant de l'organisation de la chaîne d'approvisionnement, les fournisseurs ne sont pas catégorisés par type de service ou de relation commerciale, à l'exception de ceux identifiés comme stratégiques.

Les évaluations liées aux risques RSE sont réalisées via la plateforme EcoVadis, utilisée pour analyser et évaluer les fournisseurs sur ces critères.

B.4.2.2 Impacts, risques et opportunités significatifs liés aux achats responsables¹

Enjeu : Gestion des relations avec les fournisseurs			
Intitulé	Nature	Chaîne de valeur concernée	Horizon de temps
Sous-enjeu associé : Relation avec les fournisseurs			
La perte de confiance et des relations contractuelles tendues peuvent entraîner des perturbations de la chaîne d'approvisionnement, affectant la prestation de services et causant potentiellement des pertes financières en raison de délais manqués, de pénalités et de dommages à la réputation. La perte de fournisseurs clés en raison de l'instabilité financière peut perturber les opérations, augmenter les coûts d'approvisionnement et nuire à la continuité des activités.	Risque	Opérations propres	CT
Le manquement de Worldline à gérer efficacement les relations avec les fournisseurs, notamment les paiements tardifs, peut créer des impacts sociaux et économiques significatifs. Les paiements en retard peuvent causer des difficultés financières aux fournisseurs, affectant potentiellement leur capacité à respecter leurs obligations salariales, investir dans leurs entreprises et maintenir les niveaux d'emploi. Cela peut avoir des effets en cascade à travers la chaîne d'approvisionnement, affectant les petites entreprises et les travailleurs à tous les niveaux.	Impact négatif	Opérations propres	CT

¹ SASB TC-SI-550a.2

B.4.2.3 Politiques liées aux achats responsables

Le département des Achats définit sa stratégie, sa vision et ses principes à travers les politiques suivantes :

Politique	Contenu clé de la politique
Politique d'Achats Globale (incluant tous les processus de gestion des fournisseurs, quel que soit le type de fournisseur)	Stratégie globale d'approvisionnement, organisation, Code de Conduite, aperçu des pratiques durables et évaluations des risques fournisseurs, processus et outils d'approvisionnement, rapport, principes directeurs des relations avec les fournisseurs
Politique d'Achats Responsables (complétée par un guide de diligence raisonnable lors de l'intégration des fournisseurs)	Stratégie d'approvisionnement durable, diligence raisonnable et évaluations des risques des fournisseurs, pratiques d'achat éthiques et durables, performance ESG des fournisseurs
Code de Conduite des Achats (signé chaque année par toute l'équipe des achats)	Professionnalisme et courtoisie, engagement envers l'intégrité, respect des lois sur la concurrence, approvisionnement durable, rapport et mesures disciplinaires

Ces trois politiques d'achats sont applicables à l'échelle du Groupe, sous la responsabilité du Directeur des Achats.

Worldline s'engage à s'aligner sur les principes de la norme ISO 20400, notamment à travers la mise en œuvre de sa politique d'Achats Responsables. Suite à la signature par Worldline de la charte "Relations Fournisseurs Achats Responsables" en 2024, le Groupe s'est lancé en 2025 dans le processus de labellisation en faisant appel à un audit tiers pour évaluer ses pratiques en matière d'éthique, de gestion des risques fournisseurs et de promotion de la durabilité des chaînes d'approvisionnement. Cette initiative s'inscrit dans le cadre de l'engagement de Worldline à s'aligner sur les meilleures pratiques de la norme ISO 20400.

Charte d'engagement des fournisseurs

Worldline partage également ses valeurs et engagements avec tous ses partenaires commerciaux externes à travers un document unique, la **Charte d'engagement des partenaires d'affaires en matière d'intégrité**, disponible sur le site web de Worldline.

Principes généraux sur les minerais provenant de zones de conflit

Par ailleurs, Worldline a également publié une lettre d'engagement envers l'Initiative sur les Minéraux Responsables signée par le Responsable RSE. Bien que sa charte mentionne déjà l'exigence d'une chaîne d'approvisionnement ne provenant pas de zones de conflit, cette lettre dédiée, disponible sur le site web de Worldline, précise les attentes, la politique et les lignes directrices du Groupe à destination des fournisseurs de matériel (notamment pour les terminaux et les composants de *datacenters*).

- **Worldline s'engage à ce que les minéraux utilisés dans ses équipements ne proviennent pas de zones de conflit** (telles que la République Démocratique du Congo, le Rwanda, la Tanzanie, l'Ouganda ou la Zambie) et ne financent pas de groupes armés. À ce titre, le Groupe soutient pleinement les principes de diligence raisonnable de l'OCDE pour des chaînes d'approvisionnement responsables en zones touchées par des conflits ou à haut risque.

- La lettre précise que les fournisseurs de services de fabrication électronique doivent :

1. Prendre des mesures pour déterminer si leurs produits contiennent des minéraux issus de zones de conflit.
2. Si tel est le cas, informer Worldline et adopter une politique et des procédures de diligence raisonnable afin d'assurer que les métaux, y compris les 3TG (étain, tungstène, tantale, or) et le cobalt présents dans leurs produits ou composants, ne profitent pas directement ou indirectement à des groupes armés.
3. Identifier les fonderies dans leur chaîne d'approvisionnement qui fournissent des métaux y compris (mais pas exclusivement) les 3TG et le cobalt. S'ils ne s'approvisionnent pas directement auprès de fonderies, ils doivent transmettre cette demande à leurs fournisseurs.
4. Fournir des preuves supplémentaires et des déclarations sur l'approvisionnement responsable lorsqu'elles sont demandées, notamment dans le cadre d'audits de conformité.

Worldline partage également dans cette lettre une liste de fonderies validées comme « sans conflits », disponible via le site web de l'Initiative sur les Minéraux Responsables.

Code de Conduite des Achats

Les employés de Worldline qui effectuent des activités liées aux achats pour le compte du Groupe ou qui ont des contacts réguliers avec des fournisseurs doivent respecter un Code de Conduite strict. Tous les membres du département des Achats doivent prendre connaissance et signer ce document établissant les règles élémentaires à suivre dans l'exercice de leur travail. Le Code de Conduite des Achats est applicable à l'ensemble du Groupe Worldline, et chaque entité est responsable de la mise en œuvre des objectifs et principes applicables (en conformité avec la législation et les réglementations nationales). Tout manquement à ce Code de Conduite peut entraîner des sanctions disciplinaires, pouvant aller jusqu'à la résiliation du contrat de travail.

B.4.2.4 Performances et cibles liées aux achats responsables

L'efficacité des actions menées en matière de gestion des fournisseurs est mesurée à travers les indicateurs présentés dans le tableau ci-dessous. Ils comprennent deux objectifs du programme TRUST 2025.

Les objectifs du programme **TRUST 2025** pour les Achats Responsables ont été définis par le **Directeur Achats** et le **Responsable RSE**, sur proposition de l'équipe Achats dédiée à la gestion des risques, conformité et durabilité. Ces objectifs s'appuient sur les **meilleures pratiques observées sur le marché**.

La méthodologie adoptée repose sur une **liste de fournisseurs stratégiques** au niveau du Groupe, représentant **au moins 60 % des dépenses totales** de Worldline et n'exclut aucun type d'achats ni aucune entité de Worldline. L'objectif est de renforcer le dialogue avec ces partenaires clés pour faire progresser les standards RSE.

Les résultats sont **suivis et révisés chaque mois**, en lien avec la mise à jour des données d'achats, afin de s'assurer que les progrès sont conformes aux engagements initiaux.

Indicateurs TRUST 2025	Scope	2024	2025	Objectif 2025
Objectif TRUST 2025 : Pourcentage de 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.	Groupe	100 %	100 %	100 %
Objectif TRUST 2025 : Pourcentage des dépenses totales évaluées par EcoVadis parmi les dépenses fournisseurs stratégiques.	Groupe	95,3 %	95 %	92 %

En 2025, Worldline a renforcé la part de ses dépenses auprès de fournisseurs stratégiques, atteignant 62 % des dépenses totales (139 fournisseurs stratégiques identifiés au niveau du Groupe).

Le Groupe a dépassé son objectif TRUST 2025 malgré un contexte difficile pour les fournisseurs stratégiques : 95 % des dépenses stratégiques ont été couvertes par une évaluation EcoVadis, représentant 89,9 % des fournisseurs stratégiques en nombre. Le score moyen obtenu par ces fournisseurs est de 70,6/100, supérieur à la moyenne mondiale des entreprises évaluées par EcoVadis.

Parmi les 6 fournisseurs ayant obtenu une note inférieure ou égale à 45/100, tous ont été suivis et encouragés à mettre en place des plans d'action correctifs.

Aucune alerte n'a été signalée de la part des fournisseurs en 2025.

Par ailleurs, le Groupe est attentif à respecter ses délais de paiement comme le montre le tableau des KPI suivants.

Indicateurs	Scope	2024	2025
Délai moyen de paiement d'une facture par Worldline en nombre de jours (DPO)	Groupe	60	50
Nombre de procédures judiciaires en cours pour des retards de paiement	Groupe	0	0

En 2025, 70 % des acheteurs de l'équipe Achats ont été formés sur les sujets liés aux Achats Responsables et 80 % du total des dépenses ont été réalisées avec des fournisseurs locaux (c'est-à-dire lorsque le fournisseur est dans le même pays que le propriétaire de l'achat).

Worldline suit également des indicateurs clés de performance relatifs au pourcentage des dépenses effectuées avec des fournisseurs stratégiques qui sont des Petites et Moyennes Entreprises (PME) (<1 000 employés à temps plein), notamment pour mieux identifier les problèmes de dépendance et soutenir les fournisseurs vulnérables.

Les conditions contractuelles de paiement des fournisseurs par Worldline sont de 30 à 60 jours.

En 2025, Worldline a mis en place des rapports mensuels et des systèmes de suivi afin de garantir une amélioration de ses délais de paiements, avec une attention particulière envers ses fournisseurs stratégiques PME. Les mesures mises en place ont permis à Worldline de réduire le délai moyen de paiement au global d'une facture à 50 jours en 2025. En effet, depuis 2024, le département achats a mis en place une équipe dédiée afin d'éradiquer les bons de commandes rétrospectifs. L'amélioration des pratiques internes en la matière, la responsabilisation des acteurs et l'harmonisation des processus au sein des entités récemment intégrées dans l'outil P2P ont permis l'amélioration significative du DPO en 2025.

B.4.2.5 Actions liées aux achats responsables

Nos principales initiatives en 2025

- Mise en place de nouveaux rapports et indicateurs de suivi pour améliorer les délais de paiement fournisseurs ;
- Processus de labellisation Relations Fournisseurs Achats Responsables de Worldline ;
- Sensibilisation en interne et en externe sur l'intégration des critères ESG dans les appels d'offre Worldline (intégration de nouveaux critères, par exemple relatifs aux secteurs adaptés).

Nos projets à l'horizon 2030

- Sécuriser le respect des délais de paiement systématique pour les fournisseurs vulnérables en sensibilisant en interne comme en externe sur les bonnes pratiques permettant l'application des processus de conformité ;
- Mettre en place des contrôles, potentiellement à l'aide d'outils, pour garantir la systématisation de l'intégration des critères ESG dans tous les appels d'offre Worldline ;
- Étendre le périmètre d'application et de suivi des notations ESG des fournisseurs stratégiques, et renforcer les actions d'escalades en cas de notation insuffisante ou de refus de notation ;
- Détailler le plan de transition sur la décarbonation des achats, en évaluant l'empreinte carbone réelle des fournisseurs stratégiques, en identifiant les leviers de réduction et en formalisant un plan d'action compatible avec l'objectif SBTi validé de -25 % d'ici 2030 sur le scope 3 de Worldline ;
- Améliorer en continu et centraliser la gestion des risques fournisseurs autour d'un unique outil ;
- Continuer et développer, lorsque cela est pertinent, les mécanismes d'écoute des fournisseurs existants.

Les règles d'achats responsables visent à garantir que les fournisseurs respectent les droits de l'homme, le droit du travail et la protection de l'environnement. Ces plans d'action répondent aux IRO matériels identifiés dans la section B.3.2 Travailleurs dans la chaîne de valeur (ESRS S2).

Action #1 – Promouvoir des pratiques d'achats responsables dans la sélection des fournisseurs

Objectif : Renforcer la RSE dans la chaîne d'approvisionnement et promouvoir des pratiques durables.

La durabilité est partie intégrante du processus décisionnel pour sélectionner de nouveaux partenaires. Pour atteindre cet objectif, le Directeur des Achats a établi les règles de sourcing suivantes, que tous les acheteurs doivent mettre en œuvre :

- Déclencher une demande de propositions (RFP) obligatoire pour tout achat ≥ 25 k€ (avec différentes offres) ;
- Intégrer systématiquement (en plus de la charte d'engagement des partenaires d'affaires sur l'intégrité) des questions RSE générales applicables à tous les types de RFP - ces questions sont notées de manière que les fournisseurs potentiels puissent être plus facilement comparés sur la performance ESG / la maturité RSE ;
- Pondérer la performance ESG à hauteur d'au moins 10 % dans le processus global de décision de sélection ;
- Ajouter ou remplacer, le cas échéant - selon la catégorie d'achat - d'autres critères ESG tels que :
 - Critères ESG sectoriels : labels (ex : Energy Star®), matériaux reconditionnés, durée de vie prolongée, conformité à des réglementations ou initiatives spécifiques telles que la taxonomie verte de l'Union européenne ;
 - Pour les fournisseurs stratégiques, demander au fournisseur de fournir des informations sur les émissions de CO₂ équivalent par produit/service (par unité vendue) offertes dans le cadre de l'engagement à la neutralité carbone de Worldline, en cascade dans la chaîne d'approvisionnement ;

- Favoriser les entreprises classées comme « ateliers protégés » (statut EA/ESAT en France), c'est-à-dire celles qui emploient des personnes en situation de handicap, dans différentes activités - notamment la gestion des installations, le traitement de l'information, l'organisation d'événements - afin de contribuer à l'inclusion des populations vulnérables ;
- Dans le cadre de l'optimisation des coûts et de la massification des dépenses, le Groupe promeut les relations commerciales avec les fournisseurs avec lesquels il a déjà établi un Accord Cadre. Ces fournisseurs ont généralement des agences locales dans le même pays que l'entité juridique Worldline acheteuse. L'objectif est d'avoir une approche globale/localisée pour réduire l'empreinte environnementale, lorsque cela est possible, conformément à la GRI, afin de contribuer positivement à l'économie et à l'inclusion des territoires.

Le Groupe met à disposition de ses acheteurs un Guide pour un Approvisionnement Durable, document interne qui consolide ce cadre et les recommandations pour mieux intégrer les critères RSE dans le processus d'achat. Il présente les différentes réglementations sectorielles et les initiatives (labels, partenariats, etc.) à examiner selon la catégorie d'achat. Plus précisément, pour que les activités de Worldline soient éligibles à la taxonomie verte de l'UE, les acheteurs doivent inclure dans les RFP pour le matériel et les équipements des *datacenters* les critères suivants :

- Conformité à la directive européenne RoHS (*Restriction of Hazardous Substances*) (relative à l'utilisation et à l'élimination des substances chimiques) ;
- Conformité à la directive européenne 2009/125/CE (relative à l'éco-conception des produits) ;
- Label Energy Star® pour le matériel (y compris dans les *datacenters* de niveau privé) ;
- Conformité au Code de Conduite pour l'efficacité énergétique des *datacenters* européens (validée par un tiers indépendant) – applicable pour les *datacenters* de niveau ;

- Utilisation de gaz réfrigérants dans les infrastructures des *datacenters* avec un GWP (Potentiel de Réchauffement Global) inférieur à 675 - applicable pour les *datacenters* Worldline et de niveau ;
- La collecte et le traitement des équipements en fin de vie vendus à Worldline par le fournisseur (en conformité avec la directive WEEE de l'Union européenne (Déchets d'Équipements Électriques et Électroniques)).

En outre, au moins une fois par an, un séminaire de formation en ligne dédié aux sujets d'achats responsables (RSE/conformité) est organisé pour les employés des Achats. Cette formation vise à partager les lignes directrices de conformité, l'évolution réglementaire, les nouveaux processus et les documents internes à intégrer dans les missions quotidiennes des acheteurs, afin d'élever les normes et attentes RSE envers les fournisseurs. En 2025, ce document a été mis à jour afin d'intégrer des exemples concrets de critères ESG spécifiques mis en place, tels que l'intégration des ESAT/EA identifiées dans le catalogue Worldline pour certains types de prestations liées à l'entretien des bâtiments, ou encore les critères relatifs au cycle de vie et à la performance environnementale pour le renouvellement de la flotte d'ordinateurs.

Action #2 – Clause contractuelle contraignante en matière de RSE

Objectif : Renforcer les engagements contractuels en matière de conformité et de RSE.

Pour cela, Worldline a également élaboré une clause spécifique contractuelle intégrée par défaut dans ses Conditions Générales d'Achat. Cette clause doit être systématiquement intégrée à tout contrat spécifique entre Worldline et un fournisseur, et être validée par l'équipe juridique. Elle engage le partenaire à respecter la Charte d'engagement des partenaires d'affaires envers l'intégrité et peut exiger, notamment pour les fournisseurs stratégiques, la réalisation d'une évaluation de durabilité dans la première année du contrat.

D'autres clauses, relatives à la sécurité, à l'audit, à la protection des données, à l'externalisation, etc., sont ajoutées au contrat fournisseur lorsqu'elles sont jugées pertinentes par les équipes Juridique et Risques, selon les résultats de l'analyse des risques d'engagement.

Plus spécifiquement, concernant les activités d'externalisation, le contrat doit contenir des clauses relatives à la continuité et à la sécurité, y compris l'exigence d'établir, de mettre en œuvre et de maintenir un plan de contingence pour la récupération après sinistre et des tests périodiques des installations de sauvegarde, ainsi que des mécanismes de résiliation et de sortie, permettant le transfert des activités fournies par le tiers à un autre tiers ou leur réintégration dans l'institution d'externalisation en cas de besoin.

En 2025, une clause carbone a été intégrée dans les nouveaux contrats avec les fournisseurs stratégiques, en plus de la clause RSE. Les conditions générales d'achats de Worldline ont également été mises à jour avec ces deux clauses.

Action #3 – Soutien aux fournisseurs vulnérables

Objectif : Maîtriser les risques juridiques et commerciaux.

Dans le cadre des engagements éthiques de Worldline envers ses fournisseurs, le Groupe a renforcé son action spécifique envers les fournisseurs vulnérables (c'est-à-dire, les petits ou moyens fournisseurs (PME) et/ou les fournisseurs ayant une dépendance économique envers Worldline).

La dépendance économique est définie par une part de 25 % ou plus du chiffre d'affaires total du fournisseur réalisée avec Worldline. Une telle situation représente pour Worldline à la fois un risque de conformité ou juridique en cas de résiliation de contrat, mais aussi un risque commercial en cas d'interruption de la fourniture.

Plan d'action envers les fournisseurs en situation de **dépendance économique** :

- Identifier les fournisseurs concernés ;
- Mentionner dans chaque renouvellement de contrat que Worldline ne souhaite pas générer plus de 25 % de leur chiffre d'affaires total et insérer une clause dédiée à cet égard dans le contrat du fournisseur ;
- Fournir un préavis de 18 mois conformément à l'article L442-1 du Code de Commerce.

Une Petite ou Moyenne Entreprise (PME) est définie en termes de nombre d'employés : moins de 1 000 employés à temps plein. Ce seuil est notamment basé sur les références de durabilité d'EcoVadis.

Mesures à considérer dans le cadre du plan d'action **envers les PME** :

- Mettre en œuvre des actions spécifiques, telles que des formations dédiées à la RSE, l'accessibilité aux demandes de propositions (RFP), etc. ;
- Suivre plus finement le pourcentage de dépenses stratégiques annuelles totales réalisé avec des PME ;
- Envisager un processus spécifique visant à prévenir les paiements en retard pour les PME.

Pratiques de paiement

Dans le cadre de la *politique d'Achats Responsables* de Worldline et des actions menées envers ses fournisseurs, de nouveaux indicateurs de performance liés aux paiements ont été définis. L'objectif sous-jacent de ces indicateurs est de surveiller de près les pratiques de paiement du Groupe, en portant une attention particulière au respect des délais de paiement pour les fournisseurs vulnérables (PME).

À cet égard, l'indicateur KPI « *Temps moyen qu'il faut à Worldline pour payer une facture en nombre de jours* » est suivi mensuellement par le département des finances et a été réduit, atteignant 50 jours en 2025.

Les délais de paiement standard chez Worldline sont de 60 jours, quelle que soit la taille du fournisseur, même s'il existe des cas où cela peut être inférieur à 60 jours en fonction de l'accord commercial.

Action #4 – Assurer le devoir de vigilance à travers les évaluations des risques de ses fournisseurs

Objectif : Garantir l'intégrité de la chaîne d'approvisionnement, en conformité avec les réglementations anti-corruption et les obligations de vigilance.

Pour identifier et évaluer les risques majeurs liés à sa chaîne d'approvisionnement — notamment en matière de corruption, d'éthique, de droits humains et de conformité réglementaire — Worldline a mis en place un **processus global de vigilance fournisseurs**.

Le processus se déroule en deux étapes :

- **Vigilance au niveau de l'entité juridique du fournisseur**, pilotée par l'équipe Achats ;
- **Vigilance au niveau de l'engagement**, gérée par l'équipe Risques Tiers.

Les équipes Achats Globaux, Conformité Globale et Risques Tiers Globaux collaborent étroitement pour assurer une mise en œuvre cohérente et systématique, grâce à des outils centralisés. Toutes les entités juridiques des fournisseurs sont soumises à ce processus, qui constitue une étape préalable à la contractualisation.

Ce processus comprend :

- La collecte et la vérification des informations du fournisseur ;
- Le partage des attentes RSE de Worldline (chartes, principes de l'ONU, réglementations) ;
- La vérification via des bases de données internationales (stabilité financière, listes de sanctions et PEP) ;
- La cartographie des risques liés au pays d'origine et au secteur d'activité.

Sur cette base, un **score de risque** (faible, moyen, élevé) est attribué, permettant d'adapter les actions de contrôle et de décider de la poursuite ou non de la relation commerciale.

Une seconde phase d'évaluation est réalisée au niveau de l'engagement, pour analyser les risques spécifiques liés aux produits ou services fournis : externalisation, sécurité, protection des données, continuité d'activité, blanchiment d'argent. Cette étape, gérée par l'équipe Risques Tiers Globaux en coordination avec les Achats et la Conformité, permet notamment de répondre aux exigences de l'**Autorité Bancaire Européenne (ABE)** en fournissant un registre des services d'externalisation et en identifiant l'externalisation critique, et à la **réglementation DORA**.

Action #5 – Engager les fournisseurs stratégiques à améliorer leur performance RSE

Objectif : Évaluer les pratiques RSE et limiter les risques ESG des fournisseurs stratégiques.

Pour cela, Worldline a mis en œuvre une plateforme interne liée à EcoVadis. Dès qu'un fournisseur est identifié comme stratégique, il est invité à se faire évaluer par EcoVadis et à partager ses résultats via la plateforme Worldline. Cela permet un suivi en temps réel de leur performance ESG et facilite la mise en place de plans d'action correctifs en cas de note insuffisante.

Dans le cadre de son programme **TRUST 2025**, Worldline vise :

- **92 %** des dépenses auprès de fournisseurs stratégiques couverts par une évaluation EcoVadis ;
- **100 %** des fournisseurs notés en dessous de 45/100 accompagnés dans une démarche d'amélioration.

Le refus d'un fournisseur de se faire évaluer ou de coopérer peut entraîner une rupture de contrat. Néanmoins, dans une démarche d'accompagnement, un plan d'escalade est prévu, incluant en dernier recours un audit sur site, notamment pour les fournisseurs impliqués dans la fabrication de matériel.

Action #6 – Développer un dialogue avec les fournisseurs stratégiques

Objectif : Renforcer la RSE dans la chaîne d'approvisionnement et promouvoir des pratiques durables.

Dans le cadre de sa stratégie d'achats responsables, Worldline renforce le dialogue avec ses fournisseurs stratégiques. En 2025, l'équipe Achats a organisé une formation RSE dédiée aux PME stratégiques, pour les aider à :

- Améliorer leur performance extra-financière ;
- Intégrer les critères RSE dans leur appel d'offre de manière proactive ;
- Définir des objectifs de réduction de leur empreinte carbone.

En parallèle, Worldline a mené des entretiens individuels avec certains fournisseurs, notamment ceux ayant obtenu une note EcoVadis inférieure ou égale à 45/100, afin de les accompagner dans leurs plans d'amélioration. Une série d'échanges a également été prolongée en 2025 pour évaluer la maturité et les moyens d'actions des fournisseurs dans le cadre du plan de réduction carbone de la chaîne d'approvisionnement de Worldline.

B.4.3 Intégrité des paiements (enjeu spécifique)

B.4.3.1 Impacts, risques et opportunités matériels, liens avec le modèle d'affaires et la stratégie

Enjeu : Intégrité des paiements

Intitulé	Nature	Chaîne de valeur concernée	Horizon de temps
Sous-enjeu associé : Intégrité des paiements			
En cas de mauvaise utilisation des systèmes financiers de Worldline pour des activités criminelles, directement ou indirectement par l'intermédiaire de tiers, Worldline pourrait notamment faire face à des amendes ou à d'autres actions juridiques et pénalités imposées par les organismes de régulation. Les dommages à la réputation liés à une association avec des crimes financiers peuvent entraîner une perte de clients, d'investisseurs et de talents. La gravité de ces impacts dépend de l'ampleur et de la nature de l'activité criminelle, ainsi que de l'efficacité des contrôles de Worldline en matière de lutte contre la criminalité financière. En 2025, les impacts financiers restent élevés au niveau du groupe en cas de violation des réglementations bancaires et autres.	Risque	Opérations propres	CT
En cas de mauvaise utilisation des systèmes financiers de Worldline, directement ou indirectement par l'intermédiaire de tiers, il existe un risque de faciliter involontairement des activités criminelles. L'inaction pourrait contribuer à faciliter le blanchiment d'argent et le financement du terrorisme, avec des conséquences sociétales plus larges. De plus, l'interconnexion des systèmes financiers signifie qu'une violation dans un domaine pourrait avoir des effets en cascade dans l'ensemble de l'écosystème financier. En 2024-2025, l'attention médiatique portée sur certains segments historiques du portefeuille a illustré la nécessité d'un renforcement continu de la supervision, de l'harmonisation opérationnelle et d'un déploiement accéléré des contrôles au sein des entités. L'évaluation de 2025, tout comme celle de 2024, tient compte de l'impact du portefeuille de commerçants frauduleux du portefeuille (High Brand Risk) de Worldline.	Impact négatif	Opérations propres	CT

Le marché mondial des services et solutions de paiement est caractérisé par des technologies en évolution rapide, des exigences réglementaires strictes, des tendances d'harmonisation croissante et une attention accrue des clients sur la prise de conscience des coûts, le contrôle des processus et la gestion des risques. Le paysage réglementaire s'élargit au-delà d'un focus bancaire traditionnel pour englober l'industrie des services et solutions de paiement. À mesure que de nouveaux participants entrent dans la chaîne de valeur des paiements, la complexité et les interdépendances qui en résultent soulignent le besoin croissant d'une régulation robuste et d'une expertise spécialisée au sein d'entreprises comme Worldline, garantissant ainsi la conformité dans un environnement réglementaire de plus en plus complexe et exigeant. En 2025, Worldline a fait l'objet de plusieurs revues externes indépendantes mettant en lumière les défis liés à la croissance rapide, l'intégration d'entités acquises et l'hétérogénéité des niveaux d'opérationnalisation locale.

Ces analyses ont confirmé la nécessité de renforcer l'industrialisation de la mise en œuvre du cadre de conformité à travers des capacités technologiques et, des processus harmonisés sous la supervision Groupe-entités plus structurée.

En tant que premier fournisseur de services de paiement en Europe, Worldline combine une expertise éprouvée de longue date dans les systèmes de paiement de masse traditionnels (émission, acquisition, traitement des paiements intra et interbancaires) et des solutions innovantes de commerce électronique et de paiements mobiles. Le Groupe offre le portefeuille de services de bout en bout le plus complet d'Europe pour les paiements et les transactions par carte et propose la disponibilité transfrontière de services à valeur ajoutée pour les banques, les institutions financières et les entreprises. Cette position de premier plan s'accompagne de dispositifs renforcés de prévention de la criminalité financière, incombant aux fonctions locales et Groupe dans un cadre FCC unifié.

Le système Euro, partie de la Banque Centrale Européenne, promeut la sécurité et l'efficacité des systèmes de paiement, de compensation et de règlement dans le cadre de son mandat de supervision. Ces systèmes jouent un rôle important non seulement dans la stabilité et l'efficacité du secteur financier et de l'économie de la zone euro dans son ensemble, mais aussi dans le bon déroulement de la politique monétaire unique de la

zone euro et dans la stabilité de la monnaie unique. La supervision des infrastructures de marché financier par le système Euro est basée sur les Principes CPSS-IOSCO pour les Infrastructures de Marché Financier (PFMIs), adoptés par le Conseil de Direction de la BCE en juin 2013 comme normes pour la supervision du système Euro sur tous les types d'IMF dans la zone euro sous la responsabilité du système Euro.

Un aspect significatif du cadre légal et réglementaire applicable à l'industrie des services de paiement est la conformité aux lois et réglementations LBC-FT et aux régimes de sanctions applicables (locaux, européens et mondiaux). Dans ce contexte, Worldline s'efforce d'opérer conformément à la législation relative à la lutte contre le blanchiment d'argent, le financement du terrorisme et les violations des sanctions. À la suite des revues externes conduites en 2025 (Accuracy et Oliver Wyman), Worldline a accéléré la mise en œuvre de sa stratégie FCC pluriannuelle en lançant un programme pluriannuel de transformation visant à améliorer l'opérationnalisation harmonisée au sein de ses entités. Ces évolutions s'inscrivent dans un contexte de vigilance accrue des régulateurs et d'attention médiatique autour de la criminalité financière, confirmant la matérialité de cet enjeu.

Notre segmentation des commerçants répond à une méthodologie de classification allant d'un cadre de risque le plus large (High Risk) avec par exemple le voyage vers les segments les plus sensibles (High Integrity Risk) tels la vente d'alcool à distance, les services financiers, les associations caritatives. Une attention particulière est portée sur le risque de marque élevé (High Brand Risk), qui se subdivise en non-sensitive (exemple crypto, tabac) et sensitive (notamment Adult, gambling). Nous avons mis en place des indicateurs que nous suivons au niveau trimestriel afin de suivre l'évolution effective d'exposition du groupe, d'évaluer la cohérence entre la composition du portefeuille et l'appétence au risque définie au niveau Groupe et prendre les actions adéquates dans une approche basée sur la gestion des risques. Dans le cadre du programme de transformation, un travail de structuration complémentaire est en cours afin d'améliorer l'harmonisation des catégorisations et la consolidation transverse des données entre entités, dans une logique de comparabilité accrue et de surveillance renforcé au niveau Groupe. Veuillez également vous référer à la section D, cadre de gestion des risques Worldline.

B.4.3.2 Politique et plans d'action

Politique en matière de conformité en matière de criminalité financière (FCC - financial crime compliance) : LBC-FT, blanchiment d'argent, financement du terrorisme, contrôle des exportations et sanctions

Worldline prend en compte les normes internationales liées à la LBC-FT, le cadre législatif européen, en prenant comme référence principale la 4^e Directive LBC de l'UE (AMLD4¹) et la 5^e Directive LBC de l'UE (AMLD5), ainsi que les règles d'amendement ou de complémentation subséquentes² et les lois et règlements nationaux relatifs à la LBC-FT. Une veille réglementaire permanente permet à Worldline de rester à jour sur les nouvelles initiatives légales et réglementaires au niveau international, national ou local.

Les entités réglementées de Worldline soumises aux lois et règlements LBC ont une fonction FCC en place, comprenant un Responsable de la Lutte contre le Blanchiment d'Argent (AMLO) responsable de la mise en œuvre des exigences réglementaires LBC-FT. Dans un contexte d'attention

médiatique accrue en 2025 et de supervision réglementaire renforcée, Worldline a renforcé davantage son cadre de risques FCC en réaffirmant que la politique du Groupe s'applique à toutes les entités, en particulier en ce qui concerne les sanctions, les contrôles à l'export et la prévention de la criminalité financière.

Les analyses externes réalisées en 2025 (Accuracy sur le portefeuille High Brand Risk – HBR – et Oliver Wyman sur le cadre FCC) ont confirmé la solidité du dispositif Groupe tout en mettant en évidence certaines disparités d'opérationnalisation au sein des entités. Ces constats ont conduit à l'intensification des travaux de supervision, d'harmonisation des contrôles et de clarification des rôles et responsabilités entre le Groupe et les entités.

Nos principales initiatives en 2025

Déploiement du programme pluriannuel de Financial Crime Compliance (FCC), visant à renforcer la gouvernance, l'alignement réglementaire, l'opérationnalisation des contrôles et la supervision Groupe-entités. Ce programme constitue la feuille de route centrale du dispositif FCC ;

Intégration des conclusions des revues Accuracy et Oliver Wyman, incluant la mise à jour des plans d'action, la standardisation de processus clés (onboarding, monitoring, offboarding) et le renforcement de la coordination entre les fonctions locales et Groupe ;

Exécution accélérée des mesures de remédiation dans les entités, avec une attention particulière portée aux segments historiquement plus exposés dans le contexte médiatique 2025.

Nos projets à l'horizon 2030

- Industrialisation progressive du cadre FCC via l'automatisation, la modernisation technologique et la centralisation dans des Global Capability Centres afin d'assurer une exécution plus homogène, rapide et sûre des contrôles FCC ;
- Renforcement durable du modèle de supervision Groupe-entités, incluant l'alignement des structures locales avec la gouvernance Groupe, la montée en maturité des contrôles, et l'intégration systématique des évolutions réglementaires européennes (dont le paquet AMLA).

Un programme efficace de conformité en matière de criminalité financière est essentiel pour préserver l'intégrité du marché et le cadre financier mondial. Ces réglementations aident à atténuer le risque d'abus financier. De bonnes procédures de connaissance du client (KYC) et de diligence raisonnable sur le client (OCDD), associées à un suivi robuste des transactions et à la déclaration des activités et transactions suspectes, sont des éléments indispensables pour la conformité et pour réduire la criminalité financière dans le secteur des paiements.

Les plans d'action en cours pour traiter les conclusions issues des revues externes portent en particulier sur l'uniformisation et l'harmonisation de la mise en œuvre des structures de gouvernance au sein des entités, la mise en place du cadre d'appétit pour le risque et des méthodologies de risque, le cadre efficace de connaissance client (KYC), ainsi qu'un système de surveillance des transactions robuste, tout en tirant parti de l'automatisation, de la numérisation, des outils, des centres de compétences et de prestataires externes lorsque cela est efficace.

Notre segmentation des commerçants répond à une méthodologie de classification allant d'un cadre de risque le plus large (High Risk) avec par exemple le voyage vers les segments les plus sensibles (High Integrity Risk) tels la vente d'alcool à distance, les services financiers, les associations caritatives. Une attention particulière est portée sur le risque de marque élevé (High Brand Risk), qui se subdivise en non-sensible (exemple crypto, tabac) et sensible (notamment Adult, gambling).

Nous avons mis en place des indicateurs que nous suivons au niveau trimestriel afin de suivre l'évolution effective d'exposition du groupe, d'évaluer la cohérence entre la composition du portefeuille et l'appétence au risque définie au niveau Groupe et prendre les actions adéquates dans une approche basée sur la gestion des risques. Dans le cadre du programme de transformation, un travail de structuration complémentaire est en cours afin d'améliorer l'harmonisation des catégorisations et la consolidation transverse des données entre entités, dans une logique de comparabilité accrue et de surveillance renforcé au niveau Groupe.

1 Le Règlement (UE) 2015/847 du Parlement européen et du Conseil du 20 mai 2015 concernant les informations accompagnant les virements de fonds et abrogeant le Règlement (CE) n° 1781/2006 (Texte présentant un intérêt pour l'EEE) est également pris en compte.

2 La Directive (UE) 2018/843 du Parlement européen et du Conseil du 30 mai 2018 modifiant la Directive (UE) 2015/849 relative à la prévention de l'utilisation du système financier à des fins de blanchiment de capitaux ou de financement du terrorisme et modifiant les Directives 2009/138/CE et 2013/36/UE (Texte présentant un intérêt pour l'EEE) amende AMLD4 (et ne l'abroge pas). La Directive (UE) 2018/1673 du Parlement européen et du Conseil du 23 octobre 2018 relative à la lutte contre le blanchiment de capitaux par le droit pénal introduit une nouvelle définition des infractions sous-jacentes menant au blanchiment de capitaux et renforce les sanctions.

B.5 Rapport de certification des informations en matière de durabilité et de contrôle des exigences de publication des informations

Rapport de certification des informations en matière de durabilité et de contrôle des exigences de publication des informations prévues à l'article 8 du règlement (UE) 2020/852, relatives à l'exercice clos le 31 décembre 2025

A l'Assemblée Générale de la société Worldline,

Le présent rapport est émis en notre qualité de commissaires aux comptes de Worldline. Il porte sur les informations en matière de durabilité et les informations prévues à l'article 8 du règlement (UE) 2020/852, relatives à l'exercice clos le 31 décembre 2025, incluses dans le rapport sur la gestion du groupe et présentées dans la section B du document d'enregistrement universel (ci-après le « Rapport de durabilité »).

Nos travaux, qui portent sur ces informations, ont été réalisés dans un contexte évolutif caractérisé par des incertitudes sur l'interprétation des textes et le développement de pratiques de place.

En application de l'article L. 233-28-4 du Code de commerce, Worldline est tenue d'inclure les informations précitées au sein d'une section distincte de son rapport sur la gestion du groupe.

Ces informations permettent de comprendre les impacts de l'activité du groupe sur les enjeux de durabilité, ainsi que la manière dont ces enjeux influent sur l'évolution des affaires du groupe, de ses résultats et de sa situation. Les enjeux de durabilité comprennent les enjeux environnementaux, sociaux et de gouvernement d'entreprise.

En application du II de l'article L. 821-54 du code précité, notre mission consiste à mettre en œuvre les travaux nécessaires à l'émission d'un avis, exprimant une assurance limitée, portant sur :

- La conformité aux exigences découlant des normes d'information en matière de durabilité adoptées par la Commission européenne en vertu de l'article 29 ter de la directive (UE) 2013/34 du Parlement européen et du Conseil du 26 juin 2013, telle que modifiée par la directive (UE) 2022/2464 du Parlement européen et du Conseil du 14 décembre 2022 (ci-après ESRS pour *European Sustainability Reporting Standards*) du processus mis en œuvre par Worldline pour déterminer les informations publiées, qui incluent, lorsque l'entité y est soumise, l'obligation de consultation du comité social et économique prévue au sixième alinéa de l'article L. 2312-17 du Code du travail ;

- La conformité des informations en matière de durabilité incluses dans le Rapport de durabilité avec les dispositions de l'article L. 233-28-4 du Code de commerce, y compris avec les ESRS ;
- Le respect des exigences de publication des informations prévues à l'article 8 du règlement (UE) 2020/852.

L'exercice de cette mission est réalisé en conformité avec les règles déontologiques, y compris d'indépendance, et les règles de qualité prescrites par le Code de commerce.

Il est également régi par les lignes directrices de la Haute Autorité de l'Audit « Mission de certification des informations en matière de durabilité et de contrôle des exigences de publication des informations prévues à l'article 8 du règlement (UE) 2020/852 ».

Dans les trois parties distinctes du rapport qui suivent, nous présentons, pour chacun des axes de notre mission, la nature des vérifications que nous avons opérées, les conclusions que nous en avons tirées, et, à l'appui de ces conclusions, les éléments qui ont fait l'objet, de notre part, d'une attention particulière et les diligences que nous avons mises en œuvre au titre de ces éléments. Nous attirons votre attention sur le fait que nous n'exprimons pas de conclusion sur ces éléments pris isolément et qu'il convient de considérer que les diligences explicitées s'inscrivent dans le contexte global de la formation des conclusions émises sur chacun des trois axes de notre mission.

Enfin, lorsqu'il nous semble nécessaire d'attirer votre attention sur une ou plusieurs informations en matière de durabilité fournies par Worldline dans son rapport sur la gestion du groupe, nous formulons un paragraphe d'observations.

Limites de notre mission

Notre mission ayant pour objectif d'exprimer une assurance limitée, la nature (choix des techniques de contrôle) des travaux, leur étendue (amplitude), et leur durée, sont moindres que ceux nécessaires à l'obtention d'une assurance raisonnable.

Cette mission ne consiste pas à garantir la viabilité ou la qualité de la gestion de Worldline, notamment à porter une appréciation, qui dépasserait la conformité aux prescriptions d'information des ESRS sur la pertinence des choix opérés par Worldline en termes de plans d'action, de cibles, de politiques, d'analyses de scénarios et de plans de décarbonation.

En outre, s'agissant des informations prospectives, qui présentent par nature un caractère incertain, leurs réalisations futures différeront parfois de manière significative des informations prospectives présentées dans le rapport sur la gestion du groupe.

Notre mission permet cependant d'exprimer des conclusions concernant le processus de détermination des informations en matière de durabilité publiées, les informations elles-mêmes, et les informations publiées en application de l'article 8 du règlement (UE) 2020/852, quant à l'absence d'identification ou, au contraire, l'identification, d'erreurs, omissions ou incohérences d'une importance telle qu'elles seraient susceptibles d'influencer les décisions que pourraient prendre les lecteurs des informations objet de nos vérifications.

Les informations en matière de durabilité et les informations prévues à l'article 8 du règlement (UE) 2020/852 peuvent être sujettes à une incertitude inhérente à l'état des connaissances scientifiques et à la qualité des données externes utilisées. Certaines informations sont sensibles aux choix méthodologiques, hypothèses et/ou estimations retenus pour leur établissement et présentés dans le rapport sur la gestion du groupe.

Conformité aux exigences découlant des normes ESRS du processus mis en œuvre par Worldline pour déterminer les informations publiées, qui incluent l'obligation de consultation du comité social et économique prévue au sixième alinéa de l'article L. 2312-17 du Code du travail

Nature des vérifications opérées

Nos travaux ont consisté à vérifier que :

- Le processus défini et mis en œuvre par Worldline, incluant l'obligation de consultation du comité social et économique prévue au sixième alinéa de l'article L. 2312-17 du Code du travail lui a permis, conformément aux ESRS, d'identifier et d'évaluer ses impacts, risques et opportunités liés aux enjeux de durabilité, et d'identifier ceux de ces impacts, risques et opportunités matériels qui ont conduit à la publication des informations en matière de durabilité dans le Rapport de durabilité ;
- Les informations fournies sur ce processus sont également conformes aux ESRS.

Conclusion des vérifications opérées

Sur la base des vérifications que nous avons opérées, nous n'avons pas relevé d'erreurs, omissions ou incohérences importantes concernant la conformité du processus mis en œuvre par Worldline avec les ESRS.

Éléments qui ont fait l'objet d'une attention particulière

Les informations relatives à la manière dont Worldline met à jour son analyse de double matérialité (« DMA ») sont mentionnées à la section B.1.6 « Analyse de double matérialité – Description des processus permettant d'identifier et d'évaluer les impacts, risques et opportunités matériels » du Rapport de durabilité.

Nous avons, par entretien avec la direction et les personnes que nous avons jugé appropriées et par inspection de la documentation disponible, pris connaissance :

- Des analyses menées par l'entité, en particulier l'évaluation des facteurs internes et externes considérés pour justifier les mises à jour de l'analyse réalisée en 2024.

Sur la base de notre jugement professionnel, nos diligences ont notamment consisté à :

- Exercer notre esprit critique sur la démarche mise en œuvre par l'entité pour identifier les facteurs internes et externes à considérer lors de son processus de DMA ;
- Apprécier le caractère approprié des facteurs internes et externes considérés par l'entité au regard de notre connaissance de l'entité et des faits et circonstances propres à l'entité ;
- Apprécier le caractère approprié de la description donnée à ce titre dans la section B.1.6 « Analyse de double matérialité – Description des processus permettant d'identifier et d'évaluer les impacts, risques et opportunités matériels » du Rapport de durabilité.

Conformité des informations en matière de durabilité incluses dans le Rapport de durabilité avec les dispositions de l'article L. 233-28-4 du Code de commerce, y compris avec les ESRS

Nature des vérifications opérées

Nos travaux ont consisté à vérifier que, conformément aux prescriptions légales et réglementaires, y compris aux ESRS :

- Les renseignements fournis permettent de comprendre les modalités de préparation et de gouvernance des informations en matière de durabilité incluses dans le Rapport de durabilité, y compris les modalités de détermination des informations relatives à la chaîne de valeur et les exemptions de divulgation retenues ;
- La présentation de ces informations en garantit la lisibilité et la compréhensibilité ;
- Le périmètre retenu par Worldline relativement à ces informations est approprié ;
- Sur la base d'une sélection, fondée sur notre analyse des risques de non-conformité des informations fournies et des attentes de leurs utilisateurs, ces informations ne présentent pas d'erreurs, omissions, incohérences importantes, c'est-à-dire susceptibles d'influencer le jugement ou les décisions des utilisateurs de ces informations.

Conclusion des vérifications opérées

Sur la base des vérifications que nous avons opérées, nous n'avons pas relevé d'erreurs, omissions, incohérences importantes concernant la conformité des informations en matière de durabilité incluses dans le Rapport de durabilité, avec les dispositions de l'article L. 233-28-4 du Code de commerce, y compris avec les ESRS.

Sans remettre en cause la conclusion exprimée ci-dessus, nous attirons votre attention sur les informations figurant au paragraphe « Incertitudes et limitations » présenté en section « B.1.1.2 Publication d'informations relatives à des circonstances particulières », qui soulignent :

- Les incertitudes inhérentes aux méthodologies de calcul des émissions de gaz à effet de serre de scope 3, compte tenu notamment des limites liées à la disponibilité, à la qualité et au degré d'agrégation des données d'achats utilisées ;
- La non-publication du pourcentage des paiements alignés sur les conditions de paiement standard de l'entreprise en nombre de jours par catégorie de fournisseurs, en raison de l'indisponibilité de la donnée au niveau du groupe.

Éléments qui ont fait l'objet d'une attention particulière

- Informations fournies en application de la norme environnementale ESRS E1

Les informations publiées au titre du changement climatique (ESRS E1) sont mentionnées dans la section B.2.1 du Rapport de durabilité.

Nous vous présentons ci-après les éléments ayant fait l'objet d'une attention particulière de notre part concernant la conformité aux ESRS de ces informations.

Sur la base des entretiens menés avec les directions durabilité, environnement et finance, nous avons apprécié si la description des politiques, actions et cibles mises en place par Worldline couvre les domaines suivants : atténuation du changement climatique et adaptation au changement climatique.

En ce qui concerne les informations présentées par Worldline au titre du bilan des émissions de gaz à effet de serre :

- Nous avons pris connaissance du protocole d'établissement de l'inventaire des émissions de gaz à effet de serre utilisé par l'entité et apprécié ses modalités d'application, sur une sélection de catégories d'émissions et de sites, sur les scopes 1 et 2 ;
- Concernant les émissions relatives au scope 3, nous avons apprécié :
 - La justification des inclusions et exclusions des différentes catégories et la transparence des informations données à ce titre ;
 - Le processus de collecte d'informations.

- Nous avons apprécié le caractère approprié des facteurs d'émission utilisés et le calcul des conversions afférentes ainsi que les hypothèses de calcul et d'extrapolation concernant les estimations auxquelles Worldline a eu recours ;
- Pour les données directement mesurables, telles que la consommation d'énergie liée aux émissions des scopes 1 et 2, nous avons rapproché, sur la base de sondages, les données sous-jacentes servant à l'élaboration des émissions de gaz à effet de serre avec les pièces justificatives.

En ce qui concerne les vérifications au titre du plan de décarbonation pour l'atténuation du changement climatique, nos travaux ont principalement consisté à apprécier si les informations publiées décrivent de manière appropriée les hypothèses structurantes sous-tendant ce plan, étant précisé que nous n'avons pas à nous prononcer sur le caractère approprié ou le niveau d'ambition des objectifs de ce plan de décarbonation.

Respect des exigences de publication des informations prévues à l'article 8 du règlement (UE) 2020/852.

Nature des vérifications opérées

Nos travaux ont consisté à vérifier le processus mis en œuvre par Worldline pour déterminer le caractère éligible et aligné des activités des entités comprises dans la consolidation.

Ils ont également consisté à vérifier les informations publiées en application de l'article 8 du règlement (UE) 2020/852, ce qui implique la vérification :

- De la conformité aux règles de présentation de ces informations qui en garantissent la lisibilité et la compréhensibilité ;
- Sur la base d'une sélection de l'absence d'erreurs, omissions, incohérences importantes dans les informations fournies, c'est à dire susceptibles d'influencer le jugement ou les décisions des utilisateurs de ces informations.

Conclusion des vérifications opérées

Sur la base des vérifications que nous avons opérées, nous n'avons pas relevé d'erreurs, omissions, incohérences importantes concernant le respect des exigences de l'article 8 du règlement (UE) 2020/852.

Éléments qui ont fait l'objet d'une attention particulière

Nous avons déterminé qu'il n'y avait pas de tels éléments à communiquer dans notre rapport.

Paris-La Défense, le 6 mars 2026

Les Commissaires aux Comptes

DELOITTE & ASSOCIES

Josselin Vernay

Catherine Saire

B.6 Annexes

B.6.1 Liste des points de données dans les normes transversales et thématiques qui dérivent d'autres législations de l'UE

Exigence de publication et point de donnée y relatif	Référence SFDR	Référence pilier 3	Référence règlement sur les indices de référence	Référence loi européenne sur le climat	Section du rapport de durabilité
ESRS 2 GOV-1 Mixité au sein des organes de gouvernance paragraphe 21, point d)	Indicateur n° 13, 0 tableau #1, annexe I		Annexe II du règlement délégué (UE) 2020/1816 de la Commission		B.1.2.1.1 Composition, diversité et expertise des organes de gouvernance
ESRS 2 GOV-1 Pourcentage d'administrateurs indépendants paragraphe 21, point e)		Annexe II du règlement délégué (UE) 2020/1816 de la Commission			B.1.2.1.1 Composition, diversité et expertise des organes de gouvernance
ESRS 2 GOV-4 Déclaration sur la vigilance raisonnable paragraphe 30	Indicateur n° 10, tableau #3, annexe I				B.1.2.4 Déclaration sur la diligence raisonnable (GOV-4)
ESRS 2 SBM-1 Participation à des activités liées aux combustibles fossiles paragraphe 40, point d) i)	Indicateur n° 4, tableau #1, annexe I	Article 449 bis du règlement (UE) no 575/2013 ; Règlement d'exécution (UE) 2022/2453 de la Commission (6), tableau 1 : Informations qualitatives sur le risque environnemental et tableau 2 : Informations qualitatives sur le risque social	Annexe II du règlement délégué (UE) 2020/1816 de la Commission		B.1.4 Stratégie (SBM-1)
ESRS 2 SBM-1 Participation à des activités liées à la fabrication de produits chimiques paragraphe 40, point d) ii)	Indicateur n° 9, tableau #2, annexe I		Annexe II du règlement délégué (UE) 2020/1816 de la Commission		B.1.4 Stratégie (SBM-1)
ESRS 2 SBM-1 Participation à des activités liées à des armes controversées paragraphe 40, point d) iii)	Indicateur n° 4, tableau #1, annexe I		Article 12, paragraphe 1, du règlement délégué (UE) 2020/1818 (7), annexe II du règlement délégué (UE) 2020/1816	Annexe II du règlement délégué (UE) 2020/1816 de la Commission	B.1.4 Stratégie (SBM-1)
ESRS 2 SBM-1 Participation à des activités liées à la culture et à la production de tabac paragraphe 40, point d) iv)			Règlement délégué (UE) 2020/1818, article 12, paragraphe 1, du règlement délégué (UE) 2020/1816, annexe II.	Annexe II du règlement délégué (UE) 2020/1816 de la Commission	B.1.4 Stratégie (SBM-1)
ESRS E1-1 Plan de transition pour atteindre la neutralité climatique d'ici à 2050 paragraphe 14				Article 2, paragraphe 1, du règlement (UE) 2021/1119	B.2.1.2 Plan de décarbonation pour l'atténuation du changement climatique (E1-1)
ESRS E1-1 Entreprises exclues des indices de référence « Accord de Paris » paragraphe 16, point g)		Article 449 bis Règlement (UE) n° 575/2013, règlement d'exécution (UE) 2022/2453 de la Commission, modèle 1 : Portefeuille bancaire — Risque de transition lié au changement climatique : Qualité de crédit des expositions par secteur, émissions et échéance résiduelle	Article 12, paragraphe 1, points d) à g), et article 12, paragraphe 2, du règlement délégué (UE) 2020/1818		B.2.1.2 Plan de décarbonation pour l'atténuation du changement climatique (E1-1)
ESRS E1-4 Objectifs de réduction des émissions de GES paragraphe 34	Indicateur n° 4, tableau #2, annexe I		Article 449 bis Règlement (UE) no 575/2013, règlement d'exécution (UE) 2022/2453 de la Commission, modèle 3 : Portefeuille	Article 6 du règlement délégué (UE) 2020/1818	B.2.1.3 Politiques (E1-2) et objectifs (E1-4) relatifs au changement climatique

Exigence de publication et point de donnée y relatif	Référence SFDR	Référence pilier 3	Référence règlement sur les indices de référence	Référence loi européenne sur le climat	Section du rapport de durabilité
			bancaire — Risque de transition lié au changement climatique : indicateurs d'alignement		
ESRS E1-5 Consommation d'énergie produite à partir de combustibles fossiles ventilée par source d'énergie (uniquement les secteurs ayant un fort impact sur le climat) paragraphe 38	Indicateur n° 5, tableau #1, et indicateur n° 5, tableau #2, annexe I				B.2.1.5 Consommation d'énergie et mix énergétique (E1-5)
ESRS E1-5 Consommation d'énergie et mix énergétique paragraphe 37	Indicateur n° 5, tableau #1, annexe I				B.2.1.5 Consommation d'énergie et mix énergétique (E1-5)
ESRS E1-5 Intensité énergétique des activités dans les secteurs à fort impact climatique paragraphes 40 à 43	Indicateur n° 6, tableau #1, annexe I				B.2.1.5 Consommation d'énergie et mix énergétique (E1-5)
ESRS E1-6 Émissions brutes de GES des scopes 1, 2 ou 3 et émissions totales de GES paragraphe 44	Indicateurs n° 1 et n° 2, tableau #1, annexe I	Article 449 bis du règlement (UE) no 575/2013, règlement d'exécution (UE) 2022/2453 de la Commission, modèle 1 : Portefeuille bancaire — Risque de transition lié au changement climatique : Qualité de crédit des expositions par secteur, émissions et échéance résiduelle.	Article 5, paragraphe 1, article 6 et article 8, paragraphe 1, du règlement délégué (UE) 2020/1818		B.2.1.4 Empreinte carbone et performance (E1-6)
ESRS E1-6 Intensité des émissions de GES brutes paragraphes 53 à 55	Indicateur n° 3, tableau #1, annexe I	Article 449 bis du règlement (UE) no 575/2013, règlement d'exécution (UE) 2022/2453 de la Commission, modèle 3 : Portefeuille bancaire — Risque de transition lié au changement climatique : indicateurs d'alignement	Article 8, paragraphe 1, du règlement délégué (UE) 2020/1818		B.2.1.4 Empreinte carbone et performance (E1-6)
ESRS E1-7 Absorptions de GES et crédits carbone paragraphe 56				Article 2, paragraphe 1, du règlement (UE) 2021/1119	B.2.1.7 Projets d'absorption et d'atténuation des GES financés au moyen de crédits carbone (E1-7)
ESRS E1-9 Exposition du portefeuille de l'indice de référence à des risques physiques liés au climat paragraphe 66		Annexe II du règlement délégué (UE) 2020/1818, Annexe II du règlement (UE) 2020/1816			B.2.1.9 Effets financiers anticipés (E1-9)
ESRS E1-9 Désagrégation des montants monétaires par risque physique aigu et chronique paragraphe 66, point a) ESRS E1-9 Localisation des actifs importants exposés à un risque physique matériel paragraphe 66, point c)		Article 449 bis du règlement (UE) no 575/2013, règlement d'exécution (UE) 2022/2453 de la Commission, paragraphes 46 et 47, modèle 5 : Portefeuille bancaire — Risque physique lié au changement climatique : expositions soumises à un risque physique.			B.2.1.9 Effets financiers anticipés (E1-9)
ESRS E1-9 Ventilation de la valeur comptable des actifs immobiliers de l'entreprise par classe d'efficacité énergétique paragraphe 67, point c)		Article 449 bis du règlement (UE) no 575/2013, règlement d'exécution (UE) 2022/2453 de la Commission, paragraphe 34, modèle 2 : Portefeuille bancaire — Risque de transition lié au changement climatique : Prêts garantis par des biens immobiliers — Efficacité énergétique des sûretés			B.2.1.9 Effets financiers anticipés (E1-9)
ESRS E1-9 Degré d'exposition du portefeuille aux opportunités liées au climat paragraphe 69		Annexe II du règlement délégué (UE) 2020/1818 de la Commission			B.2.1.9 Effets financiers anticipés (E1-9)

RAPPORT DE DURABILITÉ ET PLAN DE VIGILANCE

Annexes

Exigence de publication et point de donnée y relatif	Référence SFDR	Référence pilier 3	Référence règlement sur les indices de référence	Référence loi européenne sur le climat	Section du rapport de durabilité
ESRS E2-4 Quantité de chaque polluant énuméré dans l'annexe II du règlement E-PRTR (registre européen des rejets et des transferts de polluants) rejetés dans l'air, l'eau et le sol, paragraphe 28	Indicateur n° 8, tableau #1, annexe I ; indicateur n° 2, tableau #2, annexe I, indicateur n° 1, tableau #2, annexe I ; indicateur n° 3, tableau #2, annexe I				Non matériel
ESRS E3-1 Ressources hydriques et marines, paragraphe 9	Indicateur n° 7, tableau #2, annexe I				Non matériel
ESRS E3-1 Politique en la matière paragraphe 13	Indicateur n° 8, tableau #2, annexe I				Non matériel
ESRS E3-1 Pratiques durables en ce qui concerne les océans et les mers paragraphe 14	Indicateur n° 12, tableau #2, annexe I				Non matériel
ESRS E3-4 Pourcentage total d'eau recyclée et réutilisée paragraphe 28, point c)	Indicateur n° 6.2, tableau #2, annexe I				Non matériel
ESRS E3-4 Consommation d'eau totale en m3 par rapport au chiffre d'affaires généré par les propres activités de l'entreprise paragraphe 29	Indicateur n° 6.1, tableau #2, annexe I				Non matériel
► C1 ESRS 2- SBM 3 - E4 paragraphe 16 (a) i ◀	Indicateur n° 7, tableau #1, annexe I				Non matériel
► C1 ESRS 2- SBM 3 - E4 paragraphe 16 (b) ◀	Indicateur n° 10, tableau #2, annexe I				Non matériel
► C1 ESRS 2- SBM 3 - E4 paragraphe 16 (c) ◀	Indicateur n° 14, tableau #2, annexe I				Non matériel
ESRS E4-2 Pratiques ou politiques foncières/agricoles durables paragraphe 24, point b)	Indicateur n° 11, tableau #2, annexe I				Non matériel
ESRS E4-2 Pratiques ou politiques durables en ce qui concerne les océans/mers paragraphe 24, point c)	Indicateur n° 12, tableau #2, annexe I				Non matériel
ESRS E4-2 Politiques de lutte contre la déforestation paragraphe 24, point d)	Indicateur n° 15, tableau #2, annexe I				Non matériel
ESRS E5-5 Déchets non recyclés paragraphe 37, point d)	Indicateur n° 13, tableau #2, annexe I				Non matériel
ESRS E5-5 Déchets dangereux et déchets radioactifs paragraphe 39	Indicateur n° 9, tableau #1, annexe I				Non matériel
ESRS 2- SBM3 - S1 Risque de travail forcé paragraphe 14, point f)	Indicateur n° 13, tableau #3, annexe I				Non matériel
ESRS 2- SBM3 - S1 Risque d'exploitation d'enfants par le travail paragraphe 14, point g)	Indicateur n° 12, tableau #3, annexe I				Non matériel
ESRS S1-1 Engagements à mener une politique en matière des droits de l'homme paragraphe 20	Indicateur n° 9, tableau #3, et indicateur n° 11, tableau #1, annexe I				B.3.1.5 Politiques concernant les effectifs de l'entreprise (S1-1)
ESRS S1-1 Politiques de vigilance raisonnable sur les questions visées par les		Annexe II du règlement délégué (UE) 2020/1816 de la Commission			B.3.1.5 Politiques concernant les effectifs de l'entreprise (S1-1)

Exigence de publication et point de donnée y relatif	Référence SFDR	Référence pilier 3	Référence règlement sur les indices de référence	Référence loi européenne sur le climat	Section du rapport de durabilité
conventions fondamentales 1 à 8 de l'Organisation internationale du travail, paragraphe 21					
ESRS S1-1 Processus et mesures de prévention de la traite des êtres humains paragraphe 22	Indicateur n° 11, tableau #3, annexe I				B.3.1.5 Politiques concernant les effectifs de l'entreprise (S1-1)
ESRS S1-1 Politique de prévention ou système de gestion des accidents du travail paragraphe 23	Indicateur n° 1, tableau #3, annexe I				B.3.1.5 Politiques concernant les effectifs de l'entreprise (S1-1)
ESRS S1-3 Mécanismes de traitement des différends ou des plaintes paragraphe 32, point c)	Indicateur n° 5, tableau #3, annexe I				B.3.1.4 Intérêts et points de vue des salariés (S1.SBM-2), processus de dialogue avec les salariés et les représentants des salariés concernant les impacts (S1-2), ainsi que les processus pour remédier aux impacts négatifs et les canaux pour permettre aux salariés de faire part de leurs préoccupations (S1-3)
ESRS S1-14 Nombre de décès et nombre et taux d'accidents liés au travail paragraphe 88, points b) et c)	Indicateur n° 2, tableau #3, annexe I		Annexe II du règlement délégué (UE) 2020/1816 de la Commission		B.3.1.7 Santé et sécurité au travail (S1-14)
ESRS S1-14 Nombre de jours perdus pour cause de blessures, d'accidents, de décès ou de maladies paragraphe 88, point e)	Indicateur n° 3, tableau #3, annexe I				B.3.1.7 Santé et sécurité au travail (S1-14)
ESRS S1-16 Écart non ajusté de rémunération entre les genres, paragraphe 97 (a)	Indicateur n° 12 Tableau #1, annexe I		Annexe II du règlement délégué (UE) 2020/1816 de la Commission		B.3.1.9 Égalité de traitement pour tous, inclusion et diversité (S1-9), (S1-10), (S1-11), (S1-16) et (S1-17)
ESRS S1-16 Ratio de rémunération excessive des DG, paragraphe 97 (b)	Indicateur n° 8 Tableau #3, annexe I				B.3.1.9 Égalité de traitement pour tous, inclusion et diversité (S1-9), (S1-10), (S1-11), (S1-16) et (S1-17)
ESRS S1-17 Cas de discrimination paragraphe 103, point a)	Indicateur n° 7, tableau #3, annexe I				B.3.1.9 Égalité de traitement pour tous, inclusion et diversité (S1-9), (S1-10), (S1-11), (S1-16) et (S1-17)
ESRS S1-17 Non-respect des Principes directeurs des Nations Unies relatifs aux entreprises et aux droits de l'homme et des lignes directrices de l'OCDE paragraphe 104 (a).	Indicateur n° 10, tableau #1, et indicateur n° 14 tableau #3 annexe I		Annexe II du règlement délégué (UE) 2020/1816 de la Commission Article 12 (1) du règlement délégué (UE) 2020/1818 de la Commission		B.3.1.9 Égalité de traitement pour tous, inclusion et diversité (S1-9), (S1-10), (S1-11), (S1-16) et (S1-17)
ESRS 2 - SBM3 - S2 Risque significatif de travail des enfants ou de travail forcé dans la chaîne de valeur paragraphe 11 (b).	Indicateur n° 12 et n° 13 Tableau #3, annexe I				B.3.2.1 Impacts, risques et opportunités matériels et leur interaction avec les travailleurs dans la chaîne de valeur (ESRS 2 SBM-3)
ESRS S2-1 Engagements à mener une politique en matière des droits de l'homme paragraphe 17	Indicateur n° 9, tableau #3, et indicateur n° 11, tableau #1, annexe I				B.3.2.2 Politiques relatives aux travailleurs de la chaîne de valeur (S2-1)
ESRS S2-1 Politiques relatives aux travailleurs de la chaîne de valeur paragraphe 18	Indicateurs n° 11 et n° 4, tableau #3, annexe I				B.3.2.2 Politiques relatives aux travailleurs de la chaîne de valeur (S2-1)

Exigence de publication et point de donnée y relatif	Référence SFDR	Référence pilier 3	Référence règlement sur les indices de référence	Référence loi européenne sur le climat	Section du rapport de durabilité
ESRS S2-1 Non-respect des Principes directeurs des Nations Unies relatifs aux entreprises et aux droits de l'homme et des lignes directrices de l'OCDE paragraphe 19	Indicateurs n° 10, tableau #1, annexe I		Annexe II du règlement délégué (UE) 2020/1816 de la Commission Article 12 (1) du règlement délégué (UE) 2020/1818 de la Commission		B.3.2.2 Politiques relatives aux travailleurs de la chaîne de valeur (S2-1)
ESRS S2-1 Politiques de diligence raisonnable sur les questions traitées par les Conventions fondamentales de l'Organisation internationale du travail 1 à 8, paragraphe 19			Annexe II du règlement délégué (UE) 2020/1816 de la Commission		B.3.2.2 Politiques relatives aux travailleurs de la chaîne de valeur (S2-1)
ESRS S2-4 Questions et incidents relatifs aux droits de l'homme liés à sa chaîne de valeur en amont et en aval, paragraphe 36	Indicateurs n° 14, tableau #3, annexe I				B.3.2.5 Actions menées concernant les travailleurs de la chaîne de valeur (S2-4)
ESRS S3-1 Engagements à mener une politique en matière de droits de l'homme paragraphe 16	Indicateur n° 9, tableau #3, annexe I, et indicateur n° 11, tableau #1, annexe I				Non matériel
ESRS S3-1 Non-respect des principes directeurs relatifs aux entreprises et aux droits de l'homme, des principes de l'OIT ou des principes directeurs de l'OCDE paragraphe 17	Indicateur n° 10, tableau #1, annexe I		Annexe II du règlement délégué (UE) 2020/1816, article 12, paragraphe 1, du règlement délégué (UE) 2020/1818		Non matériel
ESRS S3-4 Problèmes et incidents en matière de droits de l'homme paragraphe 36	Indicateur n° 14, tableau #3, annexe I				Non matériel
ESRS S4-1 Politiques relatives aux consommateurs et aux utilisateurs finaux paragraphe 16	Indicateur n° 9, tableau #3, et indicateur n° 11, tableau #1, annexe I				B.3.3.2.2 Politique relative à la résilience des plateformes (S4-1) et B.3.3.3.2 Politique de protection des données à caractère personnel (S4-1) et cibles (S4-5)
ESRS S4-1 Non-respect des principes directeurs relatifs aux entreprises et aux droits de l'homme et des principes directeurs de l'OCDE paragraphe 17	Indicateur n° 10, tableau #1, annexe I		Annexe II du règlement délégué (UE) 2020/1816,	Article 12 (1) du règlement délégué (UE) 2020/1818	B.3.3.2.2 Politique relative à la résilience des plateformes (S4-1) et B.3.3.3.2 Politique de protection des données à caractère personnel (S4-1) et cibles (S4-5)
ESRS S4-4 Problèmes et incidents en matière de droits de l'homme paragraphe 35	Indicateur n° 14, tableau #3, annexe I				B.3.3.2.4 Actions concernant la résilience des plateformes (S4-4) et B.3.3.3.4 Actions concernant la protection des données à caractère personnel sur l'ensemble de la chaîne de valeur (S4-4)
ESRS G1-1 Convention des Nations unies contre la corruption paragraphe 10, point b)	Indicateur n° 15, tableau #3, annexe I				B.4.1.5 Prévention et détection de la corruption et des pots-de-vin (G1-3)
ESRS G1-1 Protection des lanceurs d'alerte paragraphe 10, point d)	Indicateur n° 6, tableau #3, annexe I				B.4.1.4 Culture d'entreprise et politique de conduite des affaires
ESRS G1-4 Amendes pour infraction à la législation sur la lutte contre la corruption et les actes de corruption paragraphe 24, point a)	Indicateur n° 17, tableau #3, annexe I		Annexe II du règlement délégué (UE) 2020/1816		B.4.1.6 Incidents confirmés de corruption et de pots-de-vin (G1-4)
ESRS G1-4 Normes de lutte contre la corruption et les actes de corruption paragraphe 24, point b)	Indicateur n° 16, tableau #3, annexe I				B.4.1.6 Incidents confirmés de corruption et de pots-de-vin (G1-4)

B.6.2 Table de correspondance TCFD

Thèmes	Recommandations TCFD	Source de l'information
Gouvernance	a) Rôle du Conseil d'Administration dans la gouvernance climatique des entreprises.	A.1.2.2., C.1
	b) Rôle de la direction dans la gouvernance climatique des entreprises	A.1.2.2., C.1
Stratégie	a) Description des risques et opportunités climatiques à court, moyen et long terme	C.2.3
	b) Intégration des risques et des opportunités dans le modèle économique, la stratégie et les investissements de l'entreprise	C.2.3
	c) Évaluation de la résilience de l'entreprise face aux risques climatiques en tenant compte de différents scénarios climatiques, y compris un scénario à « 2 °C » ou inférieur	C.2.3
Gestion des risques	a) Processus d'identification et d'évaluation des risques climatiques	C.2.3 ; F.2.3.7
	b) Processus de gestion des risques climatiques	C.2.3, F.2.3.7
	c) Intégration dans le processus de gestion des risques de l'entreprise	C.2.3, F.2.3.7
Indicateurs et objectifs	a) Indicateurs financiers et non financiers utilisés dans le cadre de la stratégie climatique de l'entreprise	C.7
	b) Bilan des émissions de gaz à effet de serre des portées 1 et 2 et, le cas échéant, de la portée 3	C.3.1.1.1
	c) Objectifs climatiques de l'entreprise et résultats obtenus dans la poursuite de ces objectifs	C.3.1.2, C.3.1.3

B.6.3 SASB-PDF – Normes IFRS émises

SUJET	MÉTRIQUES	CATÉGORIE	UNITÉ DE MESURE	CODE	EMPLACEMENT DE L'INFORMATION
Empreinte environnementale de l'infrastructure matérielle	(1) Énergie totale consommée, (2) pourcentage d'électricité provenant du réseau et (3) pourcentage d'énergie renouvelable	Quantitatif	Gigajoules (GJ)*, Pourcentage (%)	TC-SI-130a.1	B.2.1.5 Consommation d'énergie et mix énergétique (E1-5)
	(1) Total des eaux prélevées, (2) total des eaux consommées ; pourcentage de chacun dans les régions avec un stress hydrique de <i>baseline</i> élevé ou extrêmement élevé	Quantitatif	Mille mètres cubes (m ³), Pourcentage (%)	TC-SI-130a.2	Sujet non matériel (plus de détails disponibles dans la section B.1.6 Analyse de double matérialité)
	Discussion sur l'intégration des considérations environnementales dans la planification stratégique des besoins en <i>datacenters</i>	Discussions et analyses	N/A	TC-SI-130a.3	B.2.1.6 Actions et ressources en rapport avec les politiques en matière de changement climatique (E1-3)
Protection des données et liberté d'expression	Description des politiques et pratiques relatives à la publicité ciblée et à la confidentialité des utilisateurs	Discussions et analyses	N/A	TC-SI-220a.1	B.3.3.3.3 Performances et objectifs (S4-5) liés à la protection des données à caractère personnel
	Nombre d'utilisateurs dont les informations sont utilisées à des fins secondaires	Quantitatif	Nombre	TC-SI-220a.2	B.3.3.3.3 Performances et objectifs (S4-5) liés à la protection des données à caractère personnel
	Montant total des pertes monétaires résultant de procédures judiciaires liées à la confidentialité des utilisateurs	Quantitatif	Devise de présentation	TC-SI-220a.3	Pas rapportés car en dehors du champ d'application de Worldline
	(1) Nombre de demandes des autorités judiciaires pour des informations sur les utilisateurs, (2) nombre d'utilisateurs dont les informations ont été demandées, (3) pourcentage ayant abouti à une divulgation	Quantitatif	Nombre, Pourcentage (%)	TC-SI-220a.4	B.3.3.3.3 Performances et objectifs (S4-5) liés à la protection des données à caractère personnel
	Liste des pays où les produits ou services principaux sont soumis à une surveillance, un blocage, un filtrage de contenu ou une censure imposés par le gouvernement	Discussions et analyses	N/A	TC-SI-220a.5	B.3.3.3.3 Performances et objectifs (S4-5) liés à la protection des données à caractère personnel
Sécurité des données	(1) Nombre de violations de données, (2) pourcentage de violations de données personnelles, (3) nombre d'utilisateurs affectés	Quantitatif	Nombre, Pourcentage (%)	TC-SI-230a.1	B.3.3.3.3 Performances et objectifs (S4-5) liés à la protection des données à caractère personnel
	Description de l'approche pour identifier et traiter les risques liés à la sécurité des données, y compris l'utilisation de normes de cybersécurité tierces	Discussions et analyses	N/A	TC-SI-230a.2	B.3.3.3.2 Politique de protection des données à caractère personnel (S4-1) et cibles (S4-5)

SUJET	MÉTRIQUES	CATÉGORIE	UNITÉ DE MESURE	CODE	EMPLACEMENT DE L'INFORMATION
Recrutement et gestion d'une main-d'œuvre mondiale, diversifiée et qualifiée	Pourcentage d'employés nécessitant un visa de travail	Quantitatif	Pourcentage (%)	TC-SI-330a.1	N/A
	Engagement des employés en pourcentage	Quantitatif	Pourcentage (%)	TC-SI-330a.2	B.3.1.6.4 Performances relatives à l'attraction et rétention des talents, la formation, au développement des compétences et de carrière (S1-13)
	Pourcentage de (1) représentation des genres et (2) des groupes de diversité pour (a) la direction exécutive, (b) la direction non exécutive, (c) les employés techniques, et (d) tous les autres employés	Quantitatif	Pourcentage (%)	TC-SI-330a.3	B.3.1.9.3 Performances relatives à l'égalité de traitement, l'inclusion et la diversité (S1-9), (S1-10), (S1-11), (S1-12), (S1-16) et (S1-17)
Protection de la propriété intellectuelle et comportement concurrentiel	Montant total des pertes monétaires résultant de procédures judiciaires liées aux réglementations sur les comportements anticoncurrentiels	Quantitatif	Devise de présentation	TC-SI-520a.1	N/A
Gestion des risques systémiques liés aux perturbations technologiques	Nombre de (1) problèmes de performance et (2) interruptions de service ; (3) total du temps d'arrêt des clients	Quantitatif	Nombre, Jours	TC-SI-550a.1	N/A
	Description des risques liés à la continuité des activités associés aux interruptions des opérations	Discussions et analyses	N/A	TC-SI-550a.2	B.4.2.2 Impacts, risques et opportunités significatifs liés aux achats responsables

B.7 Plan de vigilance

Intégration du plan de vigilance dans le projet CSRD (2025)

En 2025, Worldline a intégré ses travaux et ses évaluations des risques liés au devoir de vigilance dans le processus global d'analyse de risques imposé par la directive sur le rapport de durabilité des entreprises (CSRD). Cette intégration est justifiée par le fait que les thématiques abordées dans les deux sujets se chevauchent, les deux réglementations convergent vers les mêmes enjeux.

Cette section fournit un aperçu clair et concis du plan de vigilance de Worldline (le « Plan »). Le Plan décrit la méthodologie utilisée pour identifier les risques associés aux atteintes graves aux droits de l'homme, aux libertés fondamentales, à la santé et à la sécurité, et à l'environnement, ainsi que les mesures mises en œuvre pour prévenir ces risques.

Le Plan a été mis à jour sur la base des initiatives du projet CSRD en 2024 et 2025, qui a impliqué différents départements, dont la RSE, la gestion des risques, la conformité, le service juridique, les achats, les ressources humaines et la finance. Un comité de pilotage, composé de responsables de ces départements, supervise l'avancement du projet et examine les étapes et les décisions stratégiques.

Conformément à la loi française sur le devoir de vigilance, le plan de vigilance de Worldline comprend les éléments suivants :

- un processus de cartographie des risques pour identifier, analyser et hiérarchiser les menaces de risques significatifs ;
- des plans d'atténuation, de prévention et de surveillance des risques ;
- un mécanisme d'alerte pour recueillir les alertes concernant les risques potentiels ;
- un système de suivi pour évaluer l'efficacité des mesures mises en œuvre.

Évaluation des risques

En 2025, l'évaluation des risques du plan de vigilance a été mise à jour et renforcée dans le cadre du projet CSRD. Worldline a identifié, analysé et hiérarchisé les risques suivants par le biais d'une double évaluation de l'importance relative des risques.

Les risques sont classés selon leur gravité (impact) et leur probabilité d'occurrence, et ce, en prenant en compte le contexte des activités et la chaîne de valeur du groupe. Pour plus de détails sur le processus utilisé pour identifier et évaluer les questions importantes, veuillez vous référer au Rapport de durabilité - Description du processus permettant d'identifier et évaluer les impacts, risques et opportunités matériels (IRO-1).

Les domaines de risque et les sous-risques évalués sont les suivants :

Droits de l'homme et libertés fondamentales :

- Travail des enfants et travail forcé
- Négociation collective: y compris le pourcentage de travailleurs couverts par des conventions collectives
- Liberté d'association: y compris l'existence de comités d'entreprise et les droits des travailleurs à l'information, à la consultation et à la participation
- Communautés affectées
- Emploi sécurisé

Santé et sécurité :

- Conditions de travail
- Équilibre entre vie professionnelle et vie personnelle
- Mesures contre la violence et le harcèlement sur le lieu de travail
- Emploi et inclusion des personnes en situation de handicap
- Diversité
- Formation et développement des compétences
- Égalité des genres et égalité de rémunération pour un travail de valeur égale

Environnement :

- Événements météorologiques extrêmes (c.-à-d. tempêtes, inondations, incendies de forêt, sécheresses et glissements de terrain)
- Augmentation des températures
- Consommation d'énergie mal gérée (c.-à-d. utilisation de l'eau et de l'énergie)
- Pollution
- Empreinte carbone
- Consommation mal gérée des produits informatiques (c.-à-d. impact du cycle de vie des terminaux)
- Impact sur la biodiversité

Les résultats de cette évaluation sont illustrés dans la carte des risques de double matérialité de Worldline (veuillez vous référer au Rapport de durabilité, Section B.1.6 « Analyse de double matérialité - Description du processus permettant d'identifier et évaluer les impacts, risques et opportunités matériels (IRO-1) »). Ces conclusions sont utilisées par divers acteurs pour définir des plans d'action et des mesures correctives.

Plans d'action pour l'atténuation des risques

Chaque risque identifié est traité à travers des politiques spécifiques, des actions ciblées et des plans de suivi. Le tableau de correspondance ci-dessous détaille les sections pertinentes du Rapport de durabilité, qui décrivent les plans de prévention et d'atténuation mis en place.

Périmètre	Domaines de risque	Références
Entités de Worldline	Environnement	Section B.2 - Environnement p.101 à 142
	Droits de l'homme	Section B.3 - Social p.143 à 167
	Santé et sécurité	Section B.3 - Social p.155 à 158
Chaîne de valeur de Worldline		Section B.2 - Environnement p.126 à 142
		Section B.3 - Droits de l'homme p.167 à 178
		Section B.4.2 Gestion des relations avec les fournisseurs (G1-2), y compris les pratiques de paiement (G1-6) dans le cadre de la stratégie d'achats responsables de Worldline p.188 à 193

Système d'alerte

Worldline a mis en place un système d'alerte dédié, connu sous le nom de **Integrity Line (EQS)**. Ce mécanisme permet aux employés de Worldline ainsi qu'aux tiers de signaler toute préoccupation ou allégation concernant des violations du Code d'Éthique de Worldline ou aux politiques internes, ainsi que des infractions aux lois et réglementations locales ou tout acte répréhensible.

Les allégations liées aux violations des droits humains, aux problématiques environnementales ou à la santé et sécurité peuvent être signalées via Integrity Line.

Pour plus de détails sur le système d'alerte, la protection des lanceurs d'alerte et le rapport sur les alertes reçues en 2025, veuillez vous référer à la section B.4.1.4 Culture d'entreprise et politique de conduite des affaires (pages 181 à 184). Pour plus de détails sur le système d'alerte, la protection des lanceurs d'alerte et le rapport sur les alertes reçues en 2025, veuillez vous référer à la section B.4.1.4 Culture d'entreprise et politique de conduite des affaires (pages 181 à 184).

À propos de Worldline

Worldline [Euronext : WLN] est un opérateur d'infrastructures et de services de paiement leader en Europe. Couvrant l'ensemble de la chaîne de valeur, le Groupe met à la disposition de ses clients une expertise unique pour le traitement et la sécurisation de leurs paiements, et favoriser ainsi leur croissance. Worldline s'appuie sur son plan stratégique 2030 et sa capacité d'innovation technologique pour bâtir le partenaire européen de référence en matière de paiement pour les commerçants et les institutions financières. Avec plus d'un million de clients, Worldline a réalisé en 2025 un chiffre d'affaires de 4 milliards d'euros. [worldline.com](https://www.worldline.com)

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