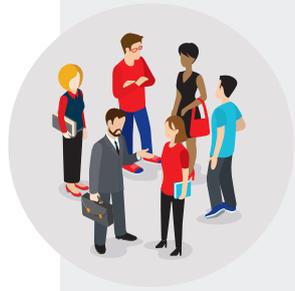




2017

RAPPORT
RSE



RESPONSABILITÉ SOCIÉTALE DE L'ENTREPRISE

+ DE 80 000 HEURES de formation réalisées en 2017, soit 12,5 heures par salarié

48% DE FEMMES dans les fonctions corporate

85 nationalités

PRÉSENCE DANS 4 INDICES ISR* DE RÉFÉRENCE



OBJECTIF 2020
-10%
d'émissions de GES**
par terminal installé

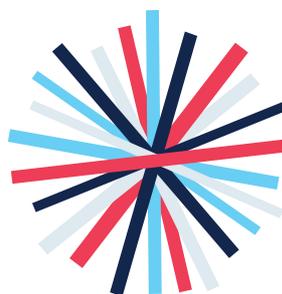
* ISR: investissement socialement responsable.
** Gaz à effet de serre.



ingenico GROUP | University

Ingenico University

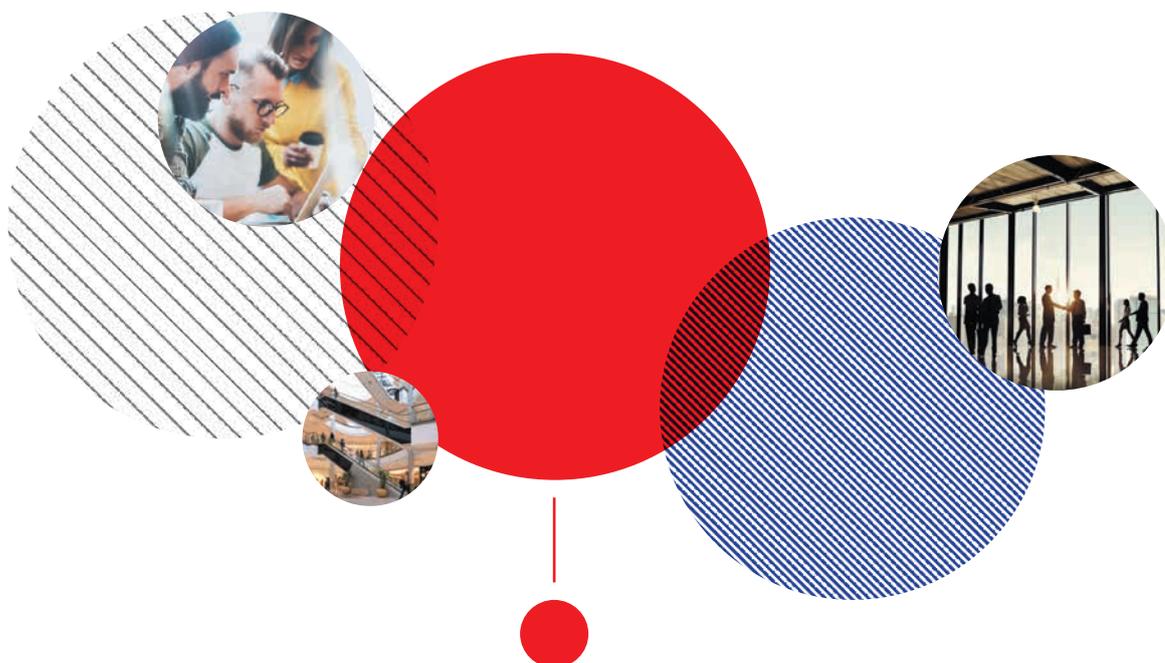
La digitalisation de la formation est elle aussi allée croissant. Ingenico University, la plateforme d'e-learning d'Ingenico, s'est enrichie de nouveaux modules en 2017, permettant aux collaborateurs de s'approprier la culture et les activités du Groupe, de perfectionner leurs connaissances technologiques et produits.



WOMEN IN
payments®
CONNECT, LEAD,
ACHIEVE

Ingenico partenaire de Women in Payments

Association active au Canada, aux États-Unis, au Royaume-Uni et en Australie, *Women in Payments* encourage et développe le leadership au féminin dans l'industrie du paiement. En 2017, *Women in Payments* a lancé un programme mondial de mentorat dont Ingenico est l'un des sponsors actifs. Suzan Denoncourt, dirigeante d'Ingenico Canada, siège également au Symposium canadien de *Women in Payments*.



Responsabilité sociétale de l'entreprise

1	LA RSE POUR INGENICO GROUP	4			
1.1	Engagements	4			
1.2	Stratégie	5			
1.3	Organisation	8			
2	NOTE MÉTHODOLOGIQUE	9			
2.1	Organisation générale du reporting RSE	9			
2.2	Reporting social	10			
2.3	Reporting environnemental	11			
3	LA COMMUNAUTÉ INGENICO GROUP	13			
3.1	Culture d'entreprise et engagement	13			
3.2	Recrutement et développement des talents	14			
3.3	Des conditions de travail optimales	16			
3.4	Promotion de la diversité	17			
3.5	Une dynamique des effectifs à l'image de celle du Groupe	19			
4	LA CONTRIBUTION SOCIÉTALE D'INGENICO GROUP	20			
4.1	Promotion de pratiques éthiques et du respect des droits de l'Homme	20			
4.2	Protection des données personnelles	21			
4.3	Sécurité de l'information	22			
4.4	Protection de la santé et de la sécurité des clients et utilisateurs	22			
4.5	Solutions de transparence et d'inclusion financières	22			
4.6	Gestion de la chaîne d'approvisionnement	24			
4.7	Contribution au développement local	26			
4.8	Dialogue avec les parties prenantes	29			
5	LA DÉMARCHE ENVIRONNEMENTALE D'INGENICO GROUP	33			
5.1	Système de management de l'environnement	33			
5.2	Impacts environnementaux	33			
5.3	Lutte contre le changement climatique	38			
5.4	Engagements divers pour l'environnement	44			
5.5	Respect des prescriptions environnementales applicables	44			
5.6	Sensibilisation des collaborateurs	45			
6	RISQUES ENVIRONNEMENTAUX ET SOCIAUX	46			
7	RAPPORT DE L'ORGANISME TIERS INDÉPENDANT SUR LES INFORMATIONS SOCIALES, ENVIRONNEMENTALES ET SOCIÉTALES CONSOLIDÉES	47			
	Table de concordance RSE	49			



1 LA RSE POUR INGENICO GROUP

1.1 Engagements

1.1.1 Politique RSE du Groupe

Conscient de l'importance des enjeux du développement durable et des attentes grandissantes de ses parties prenantes en matière de responsabilité sociale, Ingenico Group a développé une politique RSE adaptée à son modèle d'affaire (décrit au chapitre I du Document de référence) et à son environnement, dont l'ambition est de générer une croissance inclusive et transparente basée sur des solutions de paiement toujours plus innovantes et fiables.

Cette politique RSE, diffusée auprès de l'ensemble des collaborateurs d'Ingenico Group, repose sur cinq engagements, que chacun est invité à appliquer dans son périmètre d'activité :

1. **Entretenir des pratiques commerciales éthiques et responsables**

Ingenico Group s'attache à suivre les standards les plus élevés en matière de protection de l'environnement, de conditions de travail, de santé, de sécurité et de justice sociale avec l'ensemble de ses parties prenantes et, en particulier, dans la gestion de sa chaîne d'approvisionnement.

2. **Assurer un niveau de sécurité optimal aux utilisateurs de ses solutions**

La protection des données de paiement sensibles fait partie de l'ADN d'Ingenico Group. Le Groupe croit également que la protection des données personnelles et le respect du droit des individus à la vie privée sont d'une importance capitale. Il s'attache à fournir les solutions de paiement les plus sûres pour ses clients, leurs propres clients, ses partenaires et toute autre partie prenante.

3. **Se développer au rythme de la société**

Ingenico Group a pour volonté de développer ses activités en harmonie avec son écosystème. Pour cela, le Groupe s'efforce de développer un dialogue régulier et ouvert avec ses parties prenantes dans le but de favoriser l'innovation collaborative et de satisfaire les besoins des marchés locaux, avec une attention particulière portée aux solutions permettant de développer la transparence et l'inclusion financières.

4. **Contrôler son empreinte environnementale**

Ingenico Group s'attache à développer des solutions de paiement ayant un faible impact sur l'environnement. Le Groupe s'efforce également de minimiser l'empreinte environnementale résultant des opérations de son infrastructure et de ses canaux de vente et de distribution.

5. **Développer une communauté Ingenico Group épanouie**

Ingenico Group s'efforce d'offrir un environnement de travail respectueux qui soit sûr, ouvert et inclusif. La RSE contribue à la culture d'entreprise positive que le Groupe souhaite promouvoir afin d'améliorer l'engagement des employés qu'il croit essentiel pour améliorer la performance de l'entreprise et favoriser l'innovation.

1.1.2 Pacte Mondial et Objectifs de Développement Durable des Nations Unies

Le soutien d'Ingenico Group au Pacte Mondial des Nations Unies reflète son engagement en faveur du développement durable.

Lancé en juillet 2000 par Kofi Annan, alors Secrétaire général de l'ONU, le Pacte Mondial est en effet la plus large initiative mondiale en matière de Responsabilité Sociétale des Entreprises. En soutenant le Pacte Mondial, Ingenico Group s'engage à respecter et à promouvoir ses dix principes fondateurs en matière de droits de l'Homme, de normes de travail, d'environnement et de lutte contre la corruption.

Dans la continuité de cet engagement, Ingenico Group a décidé d'intégrer les objectifs de développement durable (« ODD ») des Nations Unies à sa stratégie RSE afin de l'inscrire dans un mouvement global.

Les 17 ODD, adoptés en 2015 par les 193 pays membres des Nations Unies, constituent en effet « l'agenda 2030 pour le développement durable ». Ils appellent à des actions de la part des gouvernements et de la société civile, mais également des entreprises qui sont des partenaires cruciaux. (Pour plus d'informations sur les ODD et leurs cibles, il est possible de se référer au site des Nations Unies : <http://www.un.org/sustainabledevelopment/fr/objectifs-de-developpement-durable/>).

Au vu de ses activités et de sa démarche RSE, Ingenico Group contribue particulièrement aux quatre ODD suivants :



En effet, à travers ses solutions d'inclusion financière et l'intégration de standards sociaux dans la gestion de sa chaîne d'approvisionnement, il favorise la croissance économique et la promotion d'un travail décent (ODD n° 8).

Grâce à la mise en place de mesures de prévention, de recyclage et d'élimination des déchets ainsi qu'au développement d'une démarche d'éco-conception de ses terminaux, il contribue à une consommation et une production durables (ODD n° 12).

En évaluant annuellement les émissions de gaz à effet de serre de l'ensemble de sa chaîne de valeur, en se fixant des objectifs pour les réduire et des actions pour y parvenir, il participe à la lutte contre les changements climatiques (ODD n° 13).

Enfin, par le développement de solutions favorisant la transparence et la traçabilité financières et par la promotion de pratiques éthiques, il soutient la mise en place d'institutions efficaces et responsables (ODD n° 16).

Ingenico Group contribue à d'autres ODD tels que l'éradication de la pauvreté (ODD n° 1), une éducation de qualité (ODD n° 4), l'égalité entre les sexes (ODD n° 5), le développement industriel durable basé sur l'innovation (ODD n° 9) ou encore la réduction des inégalités (ODD n° 10).

Les ODD font l'objet d'une page dédiée sur le site internet du Groupe et une campagne de sensibilisation a été menée auprès de l'ensemble des employés français à l'occasion de la semaine européenne sur le développement durable en 2017 afin que chacun puisse se les approprier.

1.2 Stratégie

1.2.1 Enjeux

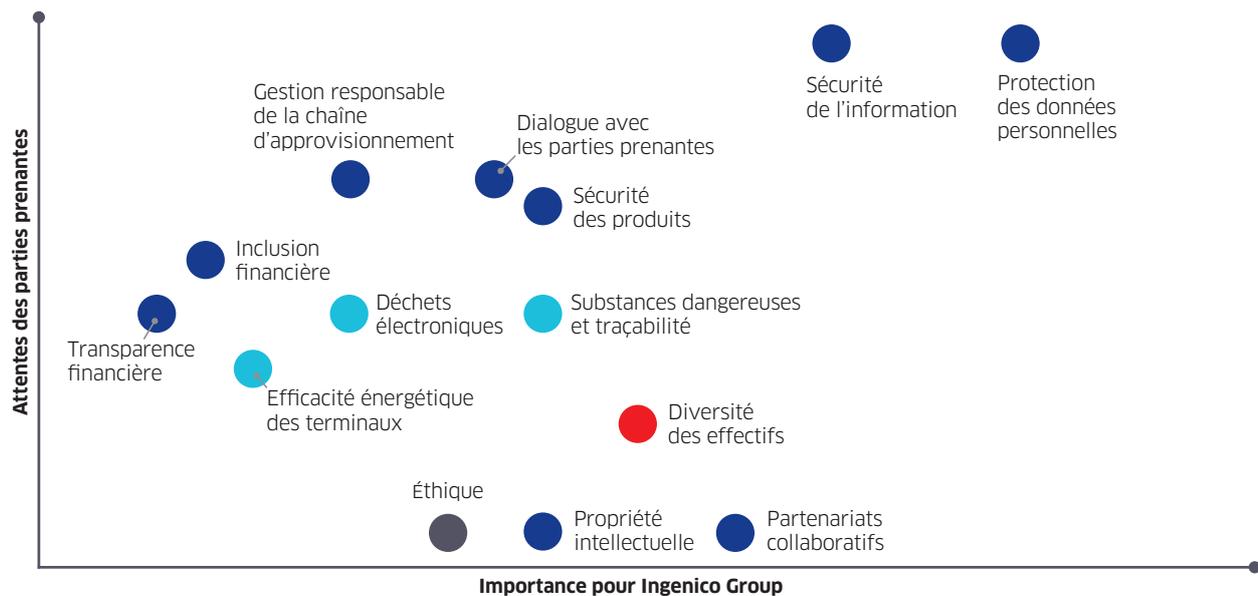
Appuyé par BSR (*Business for Social Responsibility*), réseau mondial d'entreprises et d'expertise dédié au développement durable, Ingenico Group a réalisé une étude de matérialité en 2015 afin d'identifier ses enjeux les plus importants au regard des attentes de ses parties prenantes et de leur impact sur le résultat de l'entreprise.

Il ressort de cette analyse que les enjeux les plus matériels pour le Groupe sont les suivants :

- la protection des données personnelles et la transparence sur le traitement de ces données ;
- la sécurité de l'information à travers la protection des données sensibles et des systèmes afin de prévenir les attaques et les brèches de sécurité ;
- la sécurité de ses produits pour la santé de leurs utilisateurs ;
- la réduction ou l'absence de substances dangereuses ou nuisibles, ainsi que la traçabilité des matériaux utilisés pour la fabrication des terminaux ;

- la diversité au sein de ses effectifs à tous les niveaux de l'entreprise ;
- le développement de partenariats collaboratifs avec ses parties prenantes externes afin de promouvoir des sujets tels que la sécurité des solutions de paiement, l'inclusion ou encore la transparence financières ;
- le maintien de pratiques éthiques et responsables incluant la protection de la propriété intellectuelle ;
- le dialogue avec les différentes parties prenantes du Groupe afin d'être à l'écoute de leurs attentes et créer de la valeur pour elles ;
- la gestion responsable de sa chaîne d'approvisionnement ;
- le traitement approprié des déchets électroniques au niveau industriel et en fin de vie ;
- l'amélioration de l'efficacité énergétique de ses terminaux.

● Représentation des principaux enjeux en fonction de leur importance pour les parties prenantes et de leur impact sur la performance du Groupe



Une enquête a été préparée afin de consulter de manière directe les principales parties prenantes du Groupe sur leurs attentes en matière de RSE en 2018, et ainsi mettre à jour cette matrice de matérialité.

1.2.2 Quatre principaux champs d'action

La stratégie RSE d'Ingenico Group, bâtie sur ces enjeux matériels, s'articule autour des champs d'action suivants :





EMPLOYÉS

Le socle de la réussite du Groupe

Un environnement de travail respectueux, juste et inclusif

- Promotion de la diversité
- Sécurité des collaborateurs en déplacement professionnel
- Une politique de rémunération juste et équitable

Engagement et développement des collaborateurs

- Une culture d'entreprise positive
- Communication interne sur la stratégie du Groupe
- Implication des employés par le biais d'enquêtes et d'actions



ENVIRONNEMENT

Préserver les ressources naturelles

Des produits sûrs et respectueux de l'environnement

- Réduction/suppression des substances nuisibles ou dangereuses
- Développement de l'éco-design

Gestion des émissions de gaz à effet de serre

- Empreinte des activités
- Empreinte des produits et solutions

Gestion des déchets électroniques

- Collecte et recyclage des produits en fin de vie



SOCIÉTÉ

Un devoir d'exemplarité

Des solutions de paiement sûres

- Les standards de sécurité les plus élevés pour les produits
- Une politique globale de protection des données personnelles

Une gestion responsable de la chaîne d'approvisionnement

- Des exigences sociales et environnementales fortes vis-à-vis des fournisseurs
- Amélioration de la traçabilité des matériaux utilisés pour la fabrication des terminaux

Innovation et partenariats pour la transparence et l'inclusion financières

- Développement du paiement électronique pour lutter contre l'économie informelle
- Des technologies innovantes pour faciliter l'accès des personnes non bancarisées aux services financiers



GOVERNANCE

Engagés et responsables

Une structure de gouvernance de la RSE

- Une équipe centrale, la *CSR Core Team*, et un réseau d'Ambassadeurs pour une démarche cohérente au sein du Groupe
- Sensibilisation et promotion de la RSE en interne

Des pratiques commerciales responsables

- Renforcement de la démarche éthique et de conformité
- Dialogue avec les parties prenantes pour favoriser la collaboration et l'innovation



1.3 Organisation

Afin de structurer sa démarche globale en matière de RSE, Ingenico Group a mis en place un département dédié qui coordonne les principales activités du Groupe en la matière. Celui-ci s'appuie sur des experts métier composant une équipe pluridisciplinaire nommée *CSR Core Team* qui

représente les principales directions concernées par les sujets environnementaux, sociaux et sociétaux. Ensemble, ils ont pour mission de piloter la mise en œuvre de la stratégie RSE d'Ingenico Group.





2 NOTE MÉTHODOLOGIQUE

2.1 Organisation générale du reporting RSE

Le processus de *reporting* social, sociétal et environnemental est décrit dans un document interne intitulé « 2017 CSR Reporting Protocol ». Ce protocole rappelle le contexte et les objectifs du reporting RSE et présente l'organisation mise en place par Ingenico Group à cette fin. La description du processus de reporting RSE inclut une définition de la période, du périmètre, des niveaux de responsabilité et de contrôle, ainsi que des définitions, des exemples et diverses règles permettant de faciliter la compréhension de l'information attendue pour chaque indicateur.

Le présent rapport, qui porte sur l'exercice clos au 31 décembre 2017, présente les informations relatives aux impacts environnementaux, sociaux et sociétaux des activités des entités d'Ingenico Group. S'inscrivant dans la volonté du Groupe de renforcer la transparence de ses activités et son engagement responsable, le périmètre de reporting RSE est identique à celui retenu pour le reporting financier, avec les limites méthodologiques détaillées ci-après. Le rapport intègre toutes les entités acquises avant le second semestre 2017 dont Ingenico Group est actionnaire à plus de 50 % et qui comptent plus de quinze employés internes en ce qui concerne le reporting social et sociétal, et les sites de plus de quinze employés internes pour le reporting environnemental (employés en CDI, en CDD, en contrat d'apprentissage ou d'alternance et stagiaires). Les données relatives aux effectifs et aux mouvements sont en revanche fournies pour l'ensemble des entités du Groupe, y compris les entités de quinze salariés et moins.

En raison du contexte réglementaire (transposition de la directive européenne sur le reporting extra-financier en Suède), il a été décidé d'intégrer les informations relatives à l'entité Bambora AB, soumise à l'obligation de reporting selon la loi suédoise, et à certaines de ses filiales dès cette année, et ce malgré son acquisition par Ingenico Group au deuxième semestre 2017. Ainsi, les informations sociales et sociétales des entités Bambora de plus de quinze salariés (hors Innocard AG), représentant 7 % des effectifs d'Ingenico Group, et les informations environnementales du site de Stockholm, représentant 2 % des effectifs totaux, sont incluses dans le présent rapport. Par exception aux règles du Groupe définies dans son protocole de reporting, les données quantitatives de Bambora prises en compte dans le présent rapport sont celles de l'année 2017 entière. Conformément à ce protocole, les données de l'ensemble des entités issues de l'intégration du groupe Bambora seront intégrées au rapport RSE consolidé du Groupe en 2018.

Les termes « le Groupe » et « Ingenico Group » font référence à toutes les entités intégrées dans le périmètre du présent rapport.

Le périmètre de reporting RSE 2017 couvre 29 pays : Allemagne, Argentine, Australie, Belgique, Brésil, Canada, Chine, Colombie, Danemark, Espagne, États-Unis, France, Inde, Indonésie, Italie, Japon, Lettonie, Malaisie, Mexique, Norvège, Pays-Bas, Philippines, Royaume-Uni, Russie, Singapour, Suède, Thaïlande, Turquie et Ukraine.

Les taux de couverture des différentes informations présentées sont précisés ci-dessous :

- indicateurs sociaux relatifs aux effectifs, aux mouvements et aux rémunérations : 100 % des effectifs et 100 % du chiffre d'affaires d'Ingenico Group ;
- autres indicateurs sociaux et indicateurs sociétaux : plus de 97 % des effectifs et plus de 94 % du chiffre d'affaires d'Ingenico Group ;
- bilan des émissions des gaz à effet de serre : 100 % des effectifs d'Ingenico Group ;
- indicateurs environnementaux : plus de 87 % des effectifs d'Ingenico Group.

Les exclusions sont précisées dans la partie 2.2.2.2 pour les données sociales et dans la partie 2.2.3.2 pour les données environnementales.

Le reporting RSE d'Ingenico Group est piloté par une équipe projet qui s'appuie sur un réseau de contributeurs dans les différentes entités du Groupe. La majorité des informations RSE sont collectées au moyen de questionnaires *via* une interface web dédiée. Elles sont complétées par des données issues du reporting RH pour la partie sociale, par des données issues du bilan des émissions de gaz à effet de serre pour la partie environnementale et par des informations obtenues par l'intermédiaire d'entretiens ou d'échanges individuels. Les données fournies par les différents contributeurs sont ensuite consolidées au niveau du Groupe. Le présent rapport couvre l'ensemble des informations prévues par le décret d'application de l'article 225 de la loi « Grenelle II » et les éventuelles exclusions sont systématiquement précisées. En raison de l'intégration de Bambora au périmètre de reporting RSE du Groupe, Ingenico Group a intégré dès cette année une partie des informations requises au titre de la directive européenne sur le reporting extra-financier.



2.2 Reporting social

2.2.1 Définitions

Effectifs

Il existe six types de contrats :

- employés en CDI (contrat à durée indéterminée) : personnes ayant signé un contrat avec Ingenico Group pour une période indéterminée sans limitation de durée, dont le salaire est établi par une fiche de paie d'Ingenico Group ;
- employés en CDD (contrat à durée déterminée) : personnes ayant signé un contrat avec Ingenico Group pour une période déterminée avec une date de début et une date de fin, dont le salaire est établi par une fiche de paie d'Ingenico Group ;
- employés en contrat d'apprentissage ou de formation professionnelle : personnes ayant signé un contrat réservé aux étudiants suivant une formation avec un accompagnement conformément à un accord tripartite (étudiant, université et Ingenico Group). Ces apprentis ont une période fixe indiquée dans ce contrat (de 9 à 24 mois). Leur salaire est défini dans l'accord tripartite et intégré à la masse salariale des effectifs d'Ingenico Group.

Dans le présent rapport, ils sont intégrés aux effectifs du Groupe dans la catégorie CDD ;

- stagiaires : cette catégorie correspond à des étudiants ayant besoin de faire une formation afin d'obtenir ou de valider un diplôme. Durant cette période de temps, ils acquièrent une expérience sous le management d'un maître de stage. Les étudiants ou stagiaires sont embauchés conformément à un accord tripartite (étudiant, université et Ingenico Group) pendant une courte période indiquée dans le contrat (3 à 9 mois). S'ils sont payés, leur rémunération est définie par Ingenico Group et intégrée à la masse salariale des effectifs de l'entreprise.

Dans le présent rapport, ils sont intégrés aux effectifs du Groupe dans la catégorie CDD ;

- intérimaires : personnes physiquement présentes dans les bureaux d'Ingenico Group, provisoirement mises à la disposition d'Ingenico Group par une société extérieure pour une période courte et bien déterminée en remplacement de salariés d'Ingenico Group ;
- prestataires : personnes physiquement présentes dans les bureaux d'Ingenico Group, mises à disposition par une société extérieure pour une prestation et une durée définie à l'avance par un contrat avec Ingenico Group.

Licenciements

Les licenciements individuels et collectifs sont reportés par les différentes entités du Groupe selon les réglementations locales applicables.

Formation

On entend par formation tout type de formation avec ou sans certificat organisée par l'entreprise ou des prestataires externes, à l'exception du *e-learning* (y compris sur la plateforme Ingenico University) et du *coaching* interne.

Absentéisme

L'absentéisme est le fait d'être absent du lieu de travail en raison d'une incapacité. Ne sont pas prises en compte dans cette définition les absences autorisées telles que les vacances et jours fériés, congés pour études, de maternité ou de paternité et pour raisons familiales.

En revanche, les absences suivantes entrent dans le cadre de l'absentéisme :

- les absences pour maladies ordinaires ;
- les absences consécutives à un accident de travail ;
- les absences consécutives à un accident de trajet ;
- les absences pour maladies professionnelles ;
- les absences injustifiées.

Le taux d'absentéisme est un ratio que l'on peut exprimer comme suit :

Nombre de jours d'absence pendant une période x 100

Nombre de jours de travail théoriques pendant la même période x Nombre d'employés

Pour l'homogénéisation des calculs au niveau du Groupe, il est convenu que le taux d'absentéisme est calculé sur la base d'une durée de travail mensuelle moyenne de 21 jours.

Télétravail

Le télétravail ou travail à distance est un accord en vertu duquel des salariés ne se rendent pas sur un lieu de travail centralisé. Seules les heures de télétravail faisant l'objet d'un avenant au contrat de travail sont prises en compte dans le présent *reporting*.

Travail à temps partiel

Le temps partiel est un temps de travail inférieur à la durée légale ou à la durée conventionnelle du travail. Il est calculé en divisant le temps de travail effectif par le nombre total légal d'heures de travail, selon les lois définies par le gouvernement d'un pays. Ces informations sont incluses dans le contrat de travail des salariés concernés.

2.2.2 Périmètre de reporting

Le périmètre du *reporting* social inclut toutes les entités dont Ingenico Group est actionnaire à plus de 50 % et qui comptent plus de quinze salariés internes. Les pays couverts sont listés au paragraphe 2.2.1.

Une réorganisation du Groupe en avril 2017 a modifié la structure de répartition des effectifs comme suit : Banques & Acquéreurs (Asie-Pacifique et Moyen-Orient, une partie de l'Europe et de l'Afrique ainsi que l'Amérique latine), *Retail* (ePayments, *Technology & Platform*), NAR (Amérique du Nord) et Fonctions corporate (regroupant les fonctions transversales d'Ingenico Group).

De manière générale, il est rappelé que les données relatives aux effectifs et aux mouvements sont fournies pour l'ensemble des entités du Groupe, y compris les entités de quinze salariés et moins.

Pour les autres indicateurs sociaux (hors effectifs et mouvements), les pays exclus du fait de l'absence d'entité de plus de quinze salariés sont les suivants : Autriche, Chili, Hongrie, Maroc, Pologne, Portugal, République Tchèque, Suisse et Vietnam.



Enfin, les données n'ont pu être fournies par certaines entités de plus de quinze salariés pour les indicateurs ci-dessous.

Indicateur	Exclusions
Nombre d'heures de formation	Argentine (Global Collect), États-Unis (Global Collect, Roam Data), France (Think&Go), Singapour (Global Collect), Ukraine (3,1 % des effectifs au 31 décembre 2017)
Absentéisme	Argentine (Global Collect), États-Unis (Global Collect), Singapour (Global Collect), Ukraine (2 % des effectifs au 31 décembre 2017)
Nombre d'accidents du travail et de maladies professionnelles	Argentine (Global Collect), États-Unis (Global Collect), Singapour (Global Collect), Ukraine (2 % des effectifs au 31 décembre 2017)
Télétravail	Argentine (Global Collect), États-Unis (Global Collect), Singapour (Global Collect), Ukraine (2 % des effectifs au 31 décembre 2017)

2.3 Reporting environnemental

2.3.1 Définitions

Les émissions de gaz à effet de serre (GES) générées directement ou indirectement par une entreprise peuvent être classifiées en différentes catégories d'émissions appelées *Scope* :

- *Scope 1* : ce sont les émissions directes de GES issues de la combustion d'énergies fossiles pour les installations et véhicules détenus ou contrôlés par l'entreprise ;
- *Scope 2* : ce sont les émissions indirectes de GES induites par l'achat d'électricité, de froid, de chaleur ou de vapeur nécessaire à l'activité de l'entreprise ;
- *Scope 3* : ce sont les émissions indirectes de GES liées aux activités de l'entreprise telles que l'achat de matières premières, les déplacements des salariés, le transport des produits par des prestataires externes, l'utilisation des produits par les clients.

La quantité de produits en fin de vie (DEEE - Déchets d'équipements électriques et électroniques) collectés et traités désigne le poids des déchets issus de terminaux en fin de vie ou de pièces détachées collectés auprès des clients ou dans les centres de maintenance du Groupe pour des opérations de tri, recyclage, valorisation ou destruction des différents composants.

2.3.2 Périmètre de reporting

Le périmètre du *reporting* environnemental couvre les sites comprenant plus de quinze salariés situés dans 27 pays : Allemagne, Argentine, Australie, Belgique, Brésil, Canada, Chine, Colombie, Espagne, États-Unis, France, Inde, Indonésie, Italie, Japon, Lettonie, Malaisie, Mexique, Pays-Bas, Philippines, Royaume-Uni, Russie, Singapour, Suède, Thaïlande, Turquie et Ukraine.

Les pays exclus du fait de l'absence de sites de plus de quinze personnes sont les suivants : Autriche, Chili, Corée du Sud, République Tchèque, Hongrie, Irlande, Maroc, Pologne, Portugal, Serbie, Suisse et Vietnam.

Concernant l'entité Bambora, seul le site de Stockholm situé en Suède a été pris en compte.

En Chine, seuls les cinq sites les plus importants représentant 77,9 % des effectifs de Fujian Landi sont compris dans le *reporting* environnemental. Sept sites de plus de quinze salariés sont ainsi exclus du *reporting*.

Les indicateurs ayant fait l'objet d'exclusions sont listés ci-dessous. Les données relatives à la consommation d'eau ne sont pas disponibles dans les sites non équipés de compteurs et pour lesquels la facturation de la consommation d'eau est intégrée à une facture globale au titre de leurs charges.

Indicateur	Exclusions
Consommation d'eau	Colombie, Chine (Fujian Landi hors Fuzhou, Nanjing et Xiamen), États-Unis (Global Collect), Japon, Pays-Bas (Global Collect), Singapour (dont Global Collect) et Thaïlande (14,6 % des effectifs au 31 décembre 2017)
Consommation d'électricité	Chine (Fujian Landi hors Beijing, Fuzhou, Nanjing, Shanghai et Xiamen) (2,1 % des effectifs au 31 décembre 2017)
Consommation de papier	Chine (Fujian Landi hors Beijing, Fuzhou, Nanjing, Shanghai et Xiamen) et Singapour (Global Collect) (3,8 % des effectifs au 31 décembre 2017)

Tous les indicateurs sont publiés sur le périmètre défini pour l'année de *reporting* et à périmètre constant afin de pouvoir comparer les données d'une année à l'autre.



2.3.3 Comptabilité des émissions de gaz à effet de serre (GES)

2.3.3.1 Méthodologie

La méthodologie utilisée pour le calcul des émissions de gaz à effet de serre « GES » sur l'ensemble de la chaîne de valeur d'Ingenico Group s'appuie sur le référentiel international du *GHG Protocol*. Les postes émetteurs inclus dans le calcul des émissions de GES sont listés dans la partie 2.5.3 intitulée « Lutte contre le changement climatique ».

Les trois principales sources d'émissions de GES (qui concernent le Scope 3) ont été estimées de la manière suivante :

- la production des composants : les émissions de GES ont été estimées sur la base du poids moyen des principaux composants représentant plus de 90 % du poids total des terminaux (plastiques, carte de circuit imprimé, imprimante, écran, câbles, batterie, clavier, emballage, papier thermique et manuel d'utilisation). Les analyses ont été faites sur les trois terminaux les plus représentatifs qui ont été fabriqués en 2017 ;
- la consommation d'énergie des terminaux : les émissions de GES ont été estimées sur la base de la consommation d'électricité pour l'ensemble des terminaux installés sur le

marché. Selon des cas d'utilisation donnés, des mesures de consommation ont été réalisées sur les trois terminaux les plus représentatifs qui ont été utilisés en 2017 ;

- l'impression des tickets (transport et consommation du papier thermique) : les émissions de GES ont été estimées sur la base de la consommation totale de papier thermique sur l'année 2017 pour l'ensemble des terminaux installés sur le marché qui sont équipés d'une imprimante.

L'évaluation des émissions de GES a été réalisée sur la base des données recueillies sur l'année 2017. Toutefois, pour certaines données, des extrapolations ont été faites sur la base des données 2016. Ces extrapolations représentent moins de 1 % des émissions de GES évaluées en 2017.

2.3.3.2 Facteurs d'émissions utilisés

Les facteurs d'émissions utilisés pour quantifier les émissions de GES proviennent en grande majorité de deux sources : le référentiel *GHG Protocol*, notamment pour les déplacements professionnels et le transport international ; et la Base Carbone® de l'Ademe pour la consommation d'énergie des terminaux, l'impact du papier thermique et une partie de la production des composants. Des facteurs d'émission de la base Ecoinvent (EI 3.1) ont également servi pour la partie relative à la production des composants.



3 LA COMMUNAUTÉ INGENICO GROUP

Pour être à la hauteur de ses ambitions de croissance, le Groupe doit attirer, fidéliser et développer les meilleurs talents, tout en favorisant la diversité au sein de ses effectifs. L'intégration des équipes issues d'acquisitions est essentielle, le Groupe se développant également par croissance externe. Face à ces enjeux, le Groupe a poursuivi ses efforts en matière de :

- promotion d'une culture d'entreprise d'engagement ;
- qualité et efficacité des recrutements et du développement des talents ;
- amélioration continue de l'environnement de travail ;

- alignement des politiques de rémunération sur les objectifs de l'entreprise ;
- diversité et de l'égalité professionnelle.

En 2017, le Groupe a mis en place une nouvelle organisation orientée clients avec la création de deux divisions répondant aux besoins distincts des distributeurs et e-commerçants, ainsi qu'à ceux des banques et acquéreurs. Sa déclinaison à tous les niveaux de l'organisation a constitué un enjeu majeur.

Les politiques mises en place sur ces différents sujets ainsi que les actions et résultats en découlant sont présentés ci-après.

3.1 Culture d'entreprise et engagement

3.1.1 Un socle de valeurs communes

Ingenico Group promeut une culture d'entreprise correspondant aux enjeux d'agilité du Groupe : vitesse et innovation, solidarité et bienveillance, taille et développement en sont les piliers.

En 2017, cette culture a été traduite en une nouvelle marque employeur fédérant la fierté d'appartenance au Groupe et l'engagement des collaborateurs. Bien entendu, cette marque employeur définit également l'image du Groupe vis-à-vis des candidats externes.



Le Groupe s'emploie également à développer un environnement de travail articulé autour de quatre thèmes : donner du sens, développer les compétences, assurer un environnement de travail basé sur le respect et l'équité, et reconnaître les résultats. Ceci contribue à favoriser l'engagement individuel et collectif au service des ambitions du Groupe.



Initiatives et événements

Au-delà d'événements réguliers favorisant la convivialité et l'esprit d'équipe, Ingenico Group favorise les initiatives solidaires, qui au-delà de leur impact sociétal positif, permettent de renforcer l'engagement des collaborateurs. En France par exemple, Ingenico Group propose le dispositif d'« Arrondi sur

salaires » qui permet aux salariés de soutenir des associations qu'ils ont choisies. Ingenico Group est également engagé pour l'égalité des chances aux côtés de l'association NQT (Nos Quartiers ont des Talents) depuis 2016 et propose à ses collaborateurs d'accompagner des jeunes diplômés issus de milieux défavorisés vers leur premier emploi.



En France, des « cafés RH » ont par ailleurs été lancés en 2017. Ils permettent d'informer les salariés sur l'actualité sociale et d'échanger de façon conviviale. Des réunions d'information et échanges (*Townhall sessions*) sont également organisés dans de nombreuses entités du Groupe pour partager les projets et résultats de l'entreprise.

Cinq *Leadership Webcasts* périodiques rassemblant environ 250 *managers* ont permis de partager en interne la vision stratégique du Groupe et de présenter sa nouvelle organisation centrée sur ses clients et ses récentes acquisitions.

Un nouvel intranet pour favoriser la collaboration

Investir dans des outils informatiques et numériques facilitant la communication interne et la collaboration permet à Ingenico Group de diffuser plus efficacement sa culture d'entreprise.

Le lancement du nouvel intranet global *Skyway* en juin 2017 témoigne d'une volonté de favoriser la collaboration transverse. L'intranet *Skyway* centralise l'ensemble des actualités du Groupe liées à ses activités ou à son organisation ; il fédère 6 000 collaborateurs et facilite l'intégration des salariés issus des acquisitions.

Skyway est également un espace de travail collaboratif rassemblant de nombreuses applications, dont un espace de partage de

documents et de co-rédaction. Parce que désormais le travail est digital et la mobilité la norme, il préfigure un futur bureau virtuel.

3.1.2 Dialogue social

Le Groupe respecte les principes, chartes et législations relatives à la liberté d'association et de représentation du personnel, qu'il s'agisse de représentation directe ou par des organisations syndicales. Il promeut un dialogue constructif avec les représentants des salariés et les syndicats, reposant sur le respect mutuel, la responsabilité et la tenue des engagements.

Un certain nombre de filiales du Groupe possèdent des organes de représentation des salariés tels que des Comités d'entreprise, couvrant 33 % des effectifs du Groupe, ou des représentations syndicales couvrant 45 % des effectifs totaux du Groupe.

Des accords collectifs ont été mis en place en France, en Allemagne, en Espagne, en Italie, au Brésil, aux Pays-Bas et en Suède, représentant 34 % des effectifs du Groupe. Ces accords couvrent, en majorité, les conditions d'emploi : heures et profils de travail, vacances et jours fériés, salaire minimal, etc.

L'ensemble de ces accords collectifs sont des investissements qui contribuent à l'amélioration des conditions de travail des collaborateurs et à la performance de l'entreprise.

3.2 Recrutement et développement des talents

3.2.1 Politique de recrutement

De nombreux dispositifs sont mis en œuvre pour assurer l'efficacité de la politique de recrutement d'Ingenico Group : outils informatiques, communications à travers les réseaux

sociaux, cooptation, partenariats avec les universités et écoles. Ces dispositifs permettent à Ingenico Group de recruter les meilleurs talents du domaine de la *Fintech* et ce sur tous les continents.

3.2.2 Embauches et départs

● Embauches

En 2017, les effectifs des acquisitions représentent 46,2 % des embauches.

	2016			2017		
	CDI	CDD	Total	CDI	CDD	Total
Banques et acquéreurs	831	192	1 023	1 035	109	1 144
Retail	383	91	474	741	128	869
NAR	59	5	64	59	57	116
Fonctions corporate	223	74	297	231	67	298
TOTAL	1 496	362	1 858	2 066	361	2 427

Sur l'ensemble de l'année 2017, le Groupe Bambora a embauché 289 salariés.

● Départs

	2016			2017		
	CDI	CDD	Total	CDI	CDD	Total
Banques et acquéreurs	340	112	452	478	112	590
Retail	214	40	254	303	37	340
NAR	45	-	45	59	11	70
Fonctions corporate	139	48	187	189	80	269
TOTAL	738	200	938	1 029	240	1 269

Sur l'ensemble de l'année 2017, 209 départs ont été comptabilisés pour le Groupe Bambora.

● Départs par motif

	2016	2017
Démission	519	766
Licenciement	106	122
Fin de contrat CDD	191	189
Cession	-	-
Accord mutuel	62	94
Licenciement économique	34	47
Fin de période d'essai à l'initiative de la Société	9	17
Tous autres motifs	17	34
TOTAL	938	1 269

3.2.3 Diversification des compétences et gestion des carrières

Pour conserver son *leadership* dans un marché évolutif, Ingenico Group place l'évolution des compétences au cœur de sa politique de Ressources Humaines.

La démarche de *Strategic Workforce Planning*, entamée en 2016, s'est poursuivie et s'est élargie en 2017, particulièrement pour les fonctions techniques. Cette démarche vise, de façon structurée, à adapter la nature et le volume des compétences aux besoins de l'entreprise, pour assurer son développement à long terme.

Le Groupe a poursuivi l'expansion de sa plateforme d'*e-learning*, appelée « Ingenico University », à laquelle 5 000 collaborateurs

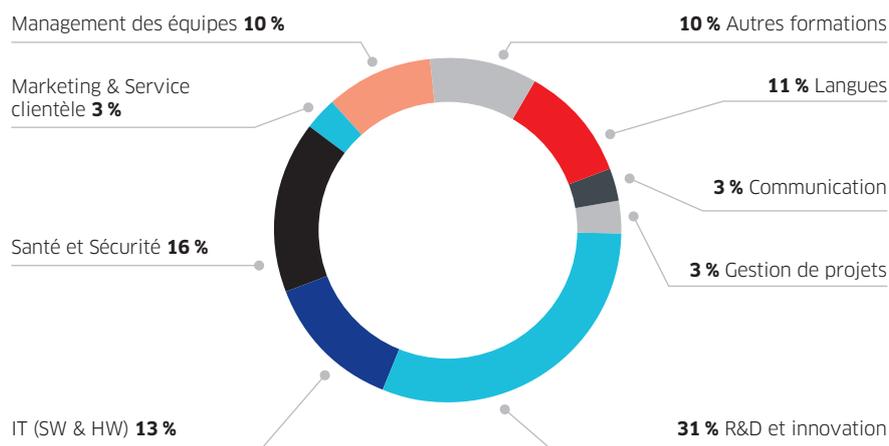
du Groupe ont accès. Elle offre un catalogue de supports pédagogiques numériques d'environ 200 modules, dans des domaines variés : management, formations métier, formations produits et solutions, formations techniques, stratégie d'Ingenico Group, connaissance sectorielle du paiement.

Ingenico University a accompagné la mise en marché des nouvelles offres du Groupe par de nouveaux modules dédiés à l'omnicanal, la « Marketplace », l'offre « Ingenico Connect », la gestion des risques opérationnels. Ingenico University s'est également enrichie de programmes locaux.

La participation aux *e-learning* d'« Ingenico University » a fortement augmenté en 2017 et près de 50 % des employés y ayant accès ont terminé au moins un module. Les modules les plus suivis traitent de sujets liés à la conformité et à la sécurité.

● Domaines de formation 2017

En 2017, Ingenico Group a poursuivi ses actions de formation au sein de toutes ses activités. Un total de 80 424 heures de formation a été dispensé aux salariés des entités du Groupe (94 196 en 2016 ⁽¹⁾). Le nombre d'heures de formation moyen par salarié était de 12,5 heures en 2017.



Les thèmes de formation les plus suivis ont été les suivants : programmes techniques (R&D et innovation, matériel et logiciels informatiques), management des équipes, marketing et service client, apprentissage des langues.

Deux importantes formations ont été déployées en 2017 : la formation Agile, à l'initiative de l'entité Technology & Platforms, dispensée en présentiel essentiellement auprès des équipes de développement software de la BU Retail; la formation Android

Hardware, à destination des équipes R&D de la BU Banques & Acquéreurs.

En France, des sessions *Learn & Lunch* pour les managers ont été organisées sur les thèmes de la gestion du temps, de l'efficacité des réunions ou encore de la formation et du développement. Pour une meilleure intégration des nouveaux arrivants, une nouvelle formation interne se déroulant sur une demi-journée a été mise en place en 2017.

(1) La donnée 2016 a été revue à la hausse en raison d'une correction des données reportées par une entité.



3.3 Des conditions de travail optimales

3.3.1 Organisation du temps de travail

● Répartition des contrats à temps plein et temps partiel

La part des salariés à temps partiel reste stable entre 2016 et 2017 avec 3,2 % des effectifs totaux du Groupe en 2017.

	2016			2017		
	Temps plein	Temps partiel	Total	Temps plein	Temps partiel	Total
Banques et acquéreurs	3 276	41	3 317	3 846	53	3 899
Retail	1 984	118	2 102	2 567	140	2 707
NAR	386	1	387	433	1	434
Fonctions corporate	991	56	1 047	898	65	963
TOTAL	6 637	216	6 853	7 744	259	8 003
	96,48 %	3,2 %	100 %	96,8 %	3,2 %	100 %

● Recours à l'intérim et aux prestataires

En 2017, le nombre de prestataires et intérimaires s'est élevé à 1 829 équivalents temps plein (ETP). Le recours à des prestataires concerne essentiellement les activités de développement d'applications, de centre d'appels, de maintenance et de réparation.

	2016			2017		
	Prestataires	Intérimaires	Total	Prestataires	Intérimaires	Total
Banques et acquéreurs	428	69	497	806	243	1 049
Retail	198	273	471	225	179	404
NAR	159	64	223	133	108	241
Fonctions corporate	102	31	133	119	16	135
TOTAL	887	437	1 324	1 283	546	1 829

3.3.2 Santé et sécurité

Ingenico Group est particulièrement attentif à la santé et la sécurité de ses employés.

Plusieurs entités du Groupe disposent d'un comité dédié à la santé et à la sécurité représentant 100 % de leurs effectifs respectifs (et 28 % de l'ensemble des salariés du Groupe en 2017). Par le biais de dispositifs spécifiques, ces comités contribuent à la protection de la santé et à la sécurité et par conséquent à l'amélioration des conditions de travail.

Santé

Le taux d'absentéisme au sein du Groupe s'est établi à 2,27 % en 2017 contre 1,96 % en 2016. En 2017, 59 accidents du travail, dont 40 % liés à la circulation, et 6 maladies professionnelles ont été enregistrés au niveau du Groupe.

En 2017, des actions relatives au bien-être ont été déployées dans plusieurs entités du Groupe : courses sponsorisées, formations, *Health weeks*, *Annual Health and Safety Assessments*. De nombreuses entités mettent à disposition des examens médicaux complets pour tous les salariés.

Les risques psychosociaux font l'objet d'une attention particulière. Plusieurs pays ont mis en place des initiatives spécifiques dans un but préventif, comme en Belgique avec le

programme *Corporate Vitality* initié en 2015, ou au Royaume-Uni avec le programme *Health Surveillance Program*.

En France, des accords collectifs relatifs au régime des frais de santé et de prévoyance sont en place.

Sécurité

Pour garantir la sécurité des employés, les entités du Groupe procèdent à des exercices d'évacuation, mettent en place des formations aux premiers secours, conduisent des audits de sécurité sur site, etc.

La politique de sûreté concernant les voyages d'affaires (prévention des risques liés aux déplacements et à l'expatriation, en particulier dans les pays considérés à haut risque) s'est poursuivie en 2017, dans les mêmes termes que précédemment. Cette politique a été présentée en 2016 à toutes les régions du Groupe.

Au Mexique, pays régulièrement touché par les séismes, les collaborateurs d'Ingenico Group ont participé à des exercices préventifs de protection contre d'éventuels tremblements de terre.

En France, le Groupe a renforcé sa procédure de gestion de crise depuis 2016 en se dotant notamment d'outils de communication spécifiques : alertes SMS groupées et création d'un numéro vert pour informer les salariés et leur permettre de prendre



les mesures nécessaires à leur sécurité en cas d'événement majeur. Chaque année est menée une campagne d'analyse des impacts. Une actualisation du plan de continuité d'activité et des exercices réguliers permettent de valider les dispositifs instaurés en matière de sécurité. Cette démarche, intégrée au système de management d'Ingenico Group, est certifiée ISO 22301 ⁽¹⁾ à l'issue d'un audit externe.

3.3.3 Développement du télétravail

Le Groupe continue de développer et promouvoir le télétravail à temps partiel, ce qui permet à ses salariés qui en bénéficient de mieux concilier vie privée et vie professionnelle. À ce jour, 59 % des entités offrent la possibilité à leurs employés de faire du télétravail. En 2017, 392 salariés ont recouru au télétravail en moyenne chaque mois, soit une augmentation de 55 %.

En France, la charte relative au télétravail qui est entrée en vigueur en 2013 a été révisée en 2017 afin d'assouplir les conditions de recours au télétravail pour les collaborateurs et de simplifier le traitement administratif des demandes.

3.3.4 Rémunération et reconnaissance

Parce que les hommes et les femmes sont au cœur du succès d'Ingenico Group, la politique de rémunération du Groupe s'attache à soutenir leur engagement, à reconnaître leurs contributions individuelles et collectives, à les fidéliser et à attirer de nouveaux talents.

Pour soutenir durablement cette dynamique, la politique de rémunération globale du Groupe repose sur plusieurs principes fondamentaux :

- une politique de rémunération à la fois compétitive et équitable reposant sur un système adapté d'évaluation et

de classification des emplois. Dans chaque pays et entité du Groupe, les rémunérations sont annuellement comparées au marché de référence d'Ingenico Group et positionnées en interne afin d'analyser et garantir l'équité des rémunérations ;

- une politique de rémunération visant à reconnaître et à encourager la contribution des salariés à la performance du Groupe. Celle-ci se matérialise au travers de campagnes annuelles de revues salariales, et une politique de bonus encadrant le processus de fixation et de réalisation des objectifs annuels individuels et collectifs ;
- une politique de rémunération responsable, visant à permettre à l'ensemble des salariés du Groupe de bénéficier d'une protection sociale conforme aux réglementations et aux pratiques locales.

Dans la plupart des pays, ces trois principes fondamentaux sont adaptés aux marchés et aux paramètres locaux tels que le droit social, les évolutions légales, la situation économique, le marché du travail et la concurrence.

Cette politique est renforcée par une démarche de communication croissante permettant aux salariés d'identifier clairement et de comprendre chacune des composantes de sa rémunération.

En France, chaque salarié reçoit depuis 2015 un bilan social individualisé dans lequel sa rémunération globale est détaillée et expliquée. À travers ses outils de communication, le Groupe a également pour ambition de sensibiliser les salariés aux différents enjeux sociaux tels que la santé, la prévoyance, la retraite et à utiliser l'ensemble des mécanismes mis à leur disposition.

Les frais de personnel sont présentés à la note annexe 6 « Avantages au personnel » des états financiers consolidés au 31 décembre 2017 figurant au chapitre 5 du Document de référence.

3.4 Promotion de la diversité

3.4.1 Lutte contre les discriminations

Ingenico Group a mis en place un Code d'éthique et de conduite des affaires formalisant des principes de référence communs à toutes les entités du Groupe. Ce code repose notamment sur l'égalité des chances sur la base du mérite et de la compétence, et la prohibition de la discrimination. Le respect de ces principes permet à Ingenico Group d'assurer à ses collaborateurs un environnement de travail protecteur.

Les filiales du Groupe s'appuient sur ces principes pour mettre en place leurs actions locales, comme par exemple la mise en place de politiques spécifiques à la lutte contre toutes formes de discriminations et promouvant l'égalité des chances. La lutte contre la discrimination est également mise en avant dans les guides distribués aux collaborateurs (*Employee Handbooks*) au sein de plusieurs entités. D'autres ont mis en place des formations pour prévenir les risques de discrimination et de harcèlement.

Certaines entités du Groupe offrent aux employés la possibilité de s'adresser à des personnes dédiées, comme en Allemagne avec la désignation d'un représentant de la loi sur le traitement équitable ou aux Pays-Bas avec l'existence d'un conseiller externe exerçant en toute confidentialité.

De manière générale, le Groupe s'efforce de créer toutes les conditions d'un environnement favorisant l'intégration et de prévenir toute pratique discriminatoire.

Aux Pays-Bas, par exemple, des sessions de sensibilisation à la diversité sont menées auprès des jeunes employés.

En 2017, l'Unité Économique et Sociale (UES Ingenico en France) a signé un accord en faveur de l'intégration, du maintien et de l'évolution des personnes en situation de handicap. Cet accord implique des actions dans quatre domaines spécifiques : le recrutement, le maintien dans l'emploi, la formation et la sensibilisation ainsi que la collaboration renforcée avec le secteur protégé et adapté. Plusieurs journées de sensibilisation ont été menées au cours de l'année sur les différents sites du Groupe en France afin d'informer et d'échanger sur le thème de l'accès et du maintien dans l'emploi des personnes en situation de handicap.

Dans les autres entités du Groupe, des actions sont également menées pour favoriser l'insertion des personnes en situation de handicap dans le monde du travail : mise en place de partenariats avec des prestataires spécifiques, permettant d'intégrer plus facilement des personnes handicapées ; aménagement de postes adaptés ou encore plan d'action en faveur de l'emploi de personnes handicapées.

(1) « Champs d'application : gestion de la continuité d'activité pour la production de terminaux de paiement (POS) et support associé, la production de services et support associé, les activités inter-fonctionnelles du siège social ».



● Effectifs par tranche d'âge

L'âge moyen des salariés du Groupe est de 37,9 ans, présentant une situation relativement stable d'une année sur l'autre.

	2016				2017			
	< 30	30 à 50	> 50	Total	< 30	30 à 50	≥ 50	Total
Banques et acquéreurs	1 229	1 862	226	3 317	1 290	2 321	288	3 899
Retail	292	1 473	337	2 102	447	1 807	453	2 707
NAR	67	220	100	387	64	238	132	434
Fonctions corporate	179	707	161	1 047	136	676	151	963
TOTAL	1 767	4 262	824	6 853	1 937	5 042	1 024	8 003
	25,8 %	62,2 %	12,0 %	100 %	24,2 %	63,0 %	12,8 %	100 %

3.4.2 Mesures en faveur de l'égalité professionnelle hommes-femmes

Dans un secteur d'activité à forte dimension technologique où les hommes sont traditionnellement plus représentés que les femmes, Ingenico Group s'est engagé en faveur de l'égalité professionnelle entre les hommes et les femmes (ODD n° 5 ⁽¹⁾) à travers différentes actions.

Ingenico Group s'attache à créer les conditions d'une représentation toujours plus importante des femmes dans ses effectifs, et des initiatives sont développées en ce sens dans

les différentes entités du Groupe et sur tous les continents. Ces actions couvrent les thématiques de recrutement, de promotion professionnelle et de rémunération mais également d'articulation entre vie professionnelle et vie personnelle.

À titre d'exemple, l'entité australienne s'attache à inclure au moins une femme dans la liste de candidats finaux pour un poste. L'entité chinoise encourage la féminisation des équipes de recherche et développement. Un réseau interne de femmes est en place aux Pays-Bas.

● Effectifs par sexe

Le nombre de femmes a augmenté de 17,2 % par rapport à 2016 contre 16,6 % pour les hommes. La proportion des femmes reste stable entre 2016 et 2017, représentant 29,9 % de l'effectif total en 2017 et s'approchant de la parité au sein des Fonctions corporate (femmes 47,9 % - hommes 52,1 %).

	2016			2017		
	Femmes	Hommes	Total	Femmes	Hommes	Total
Banques et acquéreurs	808	2 509	3 317	944	2 955	3 899
Retail	639	1 463	2 102	852	1 855	2 707
NAR	106	281	387	138	296	434
Fonctions corporate	491	556	1 047	461	502	963
TOTAL	2 044	4 809	6 853	2 395	5 608	8 003
	29,8 %	70,2 %	100 %	29,9 %	70,1 %	100 %

(1) Pour plus d'informations sur les Objectifs de Développement Durable des Nations Unies : <http://www.un.org/sustainabledevelopment/fr/objectifs-de-developpement-durable/>



3.5 Une dynamique des effectifs à l'image de celle du Groupe

Ingenico Group poursuit son développement à l'international. Cette expansion se traduit par une forte croissance de ses effectifs, passant de 2 830 collaborateurs en 2010 à plus de 8 000 salariés fin 2017, répartis dans 44 pays.

● Effectifs totaux par pays (CDI & CDD)

Comptant 85 nationalités parmi ses effectifs, Ingenico Group s'appuie sur une grande diversité de talents issue de l'internationalisation croissante de son activité.

L'effectif total du Groupe a progressé de 16,8 % entre 2016 et 2017 et s'est établi à 8 003 personnes au 31 décembre 2017. Cette augmentation est due à la croissance organique du Groupe et à l'acquisition de quatre nouvelles sociétés en 2017 : Secure Transaction LLC en Ukraine, TechProcess PS Ltd en Inde, ICIESA en Espagne et Bambora dans les pays Scandinaves et en Australie.

Autres conséquences des acquisitions sur les effectifs, la Suède et le Danemark apparaissent dans le Top 20 des pays les plus importants en termes d'effectif et l'Australie progresse de 9 places.

Pays	2016		2017	
	Total	%	Total	%
Chine	1 798	26,2 %	1 773	22,2 %
France	1 043	15,2 %	1 043	13,0 %
Inde	173	2,5 %	532	6,6 %
Allemagne	554	8,1 %	527	6,6 %
Pays-Bas	485	7,1 %	479	6,0 %
Royaume-Uni	388	5,7 %	463	5,8 %
États-Unis	381	5,6 %	377	4,7 %
Belgique	347	5,1 %	331	4,1 %
Australie	75	1,1 %	289	3,6 %
Suède	-	-	253	3,2 %
Canada	100	1,5 %	223	2,8 %
Féd. de Russie	180	2,6 %	174	2,2 %
Turquie	157	2,3 %	169	2,1 %
Italie	144	2,1 %	167	2,1 %
Espagne	129	1,9 %	155	1,9 %
Singapour	131	1,9 %	140	1,7 %
Brésil	151	2,2 %	115	1,4 %
Indonésie	125	1,8 %	104	1,3 %
Thaïlande	96	1,4 %	93	1,2 %
Danemark	-	-	80	1,0 %
Malaisie	71	1,0 %	53	0,7 %
Autres	325	4,7 %	463	5,8 %
TOTAL	6 853	100 %	8 003	100 %

● Effectifs au 31 décembre 2017 (répartition CDI, CDD)

Suite à la réorganisation qui a été conduite en 2017, les effectifs sont désormais répartis comme suit : Banques et acquéreurs, Retail, North America et Fonctions corporate. Cette dernière

regroupe tous les effectifs des fonctions transversales telles que la finance, les ressources humaines, la communication ou encore les structures informatiques.

	2016			2017		
	CDI	CDD	Total	CDI	CDD	Total
Banques et acquéreurs	2 863	454	3 317	3 636	263	3 899
Retail	2 019	74	2 093	2 575	132	2 707
NAR	381	6	387	387	47	434
Fonctions corporate	973	83	1 056	917	46	963
TOTAL	6 236	617	6 853	7 515	488	8 003



4 LA CONTRIBUTION SOCIÉTALE D'INGENICO GROUP

Compte tenu de l'influence et de l'impact croissants que lui confère son rang de groupe international, Ingenico Group est de plus en plus engagé dans la gestion des impacts sociétaux de ses opérations, produits et relations professionnelles.

Au sein d'un écosystème complexe en constante évolution, le Groupe doit non seulement faire face à un certain nombre de risques sociétaux mais aussi saisir les opportunités qui lui permettront de se développer de manière durable. En tant qu'acteur responsable, Ingenico Group veille au maintien et au renforcement de l'éthique professionnelle, à la prévention de la corruption et au respect des droits de l'Homme, aussi bien au niveau de ses propres activités qu'au sein de sa chaîne d'approvisionnement. Dans le cadre de certaines de ses activités, Ingenico Group est exposé aux risques liés à la fois à la sécurité de l'information et à la sécurité de ses produits. Il doit éviter les brèches de sécurité et assurer la protection des données personnelles. Il doit par ailleurs garantir que ses produits ne

portent pas atteinte à la santé de leurs utilisateurs. L'ambition du Groupe étant de devenir le leader mondial de l'acceptation de paiement omnicanal, il doit répondre aux attentes de ses nombreuses parties prenantes et s'adapter à son environnement en prenant notamment en compte les spécificités de certains marchés locaux.

Pour faire face à ces enjeux, le Groupe a continué en 2017 de développer ses politiques dans les domaines suivants :

- l'éthique des affaires ;
- la protection des données personnelles ;
- la sécurité de ses solutions et produits ;
- le développement de pratiques responsables au sein de sa chaîne d'approvisionnement ;
- le dialogue avec ses parties prenantes.

Ces politiques et les actions en résultant sont décrites ci-après.

4.1 Promotion de pratiques éthiques et du respect des droits de l'Homme

Ingenico Group s'attache à conduire l'ensemble de ses opérations en toute honnêteté et intégrité, et dans le respect des droits de l'Homme à l'échelle mondiale (ODD n° 16 ⁽¹⁾).

Conscient des responsabilités qui lui incombent sur l'ensemble de ses activités et de sa chaîne de production, Ingenico Group a commencé à formaliser ses démarches en matière de vigilance raisonnable en 2017 dont une cartographie des principaux risques sociaux et éthiques dans sa chaîne d'approvisionnement.

4.1.1 Le Code d'éthique et de conduite des affaires

L'engagement scrupuleux du Groupe en matière d'éthique se retrouve dans son Code d'éthique et de conduite des affaires, pensé pour créer un socle commun de principes conformes à l'ensemble des lois et réglementations applicables. Celui-ci est mis à la disposition de chaque collaborateur d'Ingenico Group dans tous les pays où il est présent.

Le Code d'éthique et de conduite des affaires couvre un large éventail de sujets qui revêtent une importance essentielle pour l'éthique aux yeux du Groupe : protection de l'environnement, des droits fondamentaux de ses collaborateurs (égalité des chances, interdiction du harcèlement, du travail des enfants et du travail forcé, santé et sécurité au travail, liberté syndicale et négociation collective) et règles relatives à la bonne gouvernance de l'entreprise. L'acceptation du Code d'éthique et de conduite des affaires par les fournisseurs du Groupe constitue un préalable à leur référencement.

Le Code d'éthique et de conduite des affaires indique la procédure à suivre et les coordonnées des personnes responsables à joindre par tout collaborateur ou toute partie prenante d'Ingenico Group qui souhaite faire part d'une question, d'un doute ou d'un grief relatifs à ce code (ligne d'alerte). Afin de tenir compte des spécificités locales ou culturelles et de favoriser l'efficacité de la procédure, de nouveaux outils ont été mis en place depuis 2015 tels qu'une liste de contacts locaux pour les sujets ayant trait à la conformité. Les alertes enregistrées *via* les systèmes de *hotline* interne mis en place localement sont traitées avec diligence et confidentialité.

Ingenico Group estime qu'il est primordial que sa culture d'une éthique rigoureuse soit bien comprise et suivie dans la pratique à l'échelle du Groupe tout entier. C'est pourquoi le Code d'éthique et de conduite des affaires est disponible dans la plupart des langues pratiquées par les salariés du Groupe (français, anglais, chinois, espagnol, turc, allemand, néerlandais, russe, portugais, italien, indonésien et japonais).

Des outils collaboratifs ont également été mis en place afin de promouvoir le Code et ainsi insuffler une culture commune et faciliter la remontée d'information sur les sujets abordés dans celui-ci. Le Code d'éthique et de conduite des affaires est disponible sur l'intranet du Groupe et sur son site internet.

Ingenico Group a lancé la revue de son Code d'éthique et de conduite des affaires en 2017 en lien notamment avec les dernières dispositions réglementaires au Royaume-Uni (*Modern Slavery Act 2015*) et en France (mesures anti-corruption de la loi Sapin 2).

(1) Pour plus d'informations sur les Objectifs de Développement Durable des Nations Unies : <http://www.un.org/sustainabledevelopment/fr/objectifs-de-developpement-durable/>

4.1.2 Adhésion au Pacte Mondial des Nations Unies



Ingenico Group a choisi de marquer son engagement formel à poursuivre son développement selon des règles d'éthique internationalement reconnues en rejoignant en 2015 la plus large initiative mondiale en matière de développement durable. Dans ce cadre, Ingenico Group communique chaque année sur

les progrès réalisés pour le respect et la promotion de chacun des dix principes du Pacte Mondial dans les domaines des droits de l'homme, des normes internationales du travail, de l'environnement et de la lutte contre la corruption. En 2017, le Groupe a décidé de publier son rapport annuel (*Communication On Progress*) au niveau *GC Advanced* qui correspond à un standard plus élevé en matière de responsabilité sociétale. Il est disponible sur le site du Pacte Mondial (www.unglobalcompact.org).

Dans le prolongement de ce soutien au Pacte Mondial des Nations Unies, Ingenico Group est membre de son réseau français (*Global Compact France*).

4.1.3 Autres initiatives en faveur de pratiques éthiques

Au niveau du Groupe, le Code d'éthique et de conduite des affaires est complété d'une politique en matière de cadeaux et invitations.

Le Groupe s'attache par ailleurs à tenir à jour son processus anticorruption dont une cartographie des risques de corruption, en ligne avec ses activités.

Enfin, une base documentaire en ligne donne accès à diverses ressources et données sur les questions de conformité aux collaborateurs, y compris des informations sur les réglementations associées.

Certaines entités du Groupe ont mis en place des mesures adaptées au contexte local, en complément du Code d'éthique et de conduite des affaires du Groupe, telles que des lignes de *whistleblowing* externes dans les pays où ceci est autorisé, ou des formations sur des sujets spécifiques dans les pays à risque, comme en Inde où les employés suivent des formations sur le harcèlement sexuel au travail.

Au sein de la division ePayments, tous les collaborateurs doivent, depuis 2015, suivre et valider chaque année un certain nombre

de formations en *e-learning* sur différents sujets dont la lutte contre le blanchiment d'argent, la corruption et le harcèlement.

Le groupe Bambora est particulièrement actif dans la lutte contre le blanchiment d'argent. Il a déployé une politique en la matière qui a été améliorée en 2017 pour répondre aux exigences de nouvelles réglementations locales sur le blanchiment d'argent et le financement de la lutte contre le terrorisme, et remplit les obligations de *reporting* qui lui incombent depuis cette année vis-à-vis de l'autorité de supervision suédoise (*Finansinspektionen*). Il a également mis en place un certain nombre d'actions de sensibilisation afin de réduire les risques dans ce domaine. Au cours de l'année, plusieurs formations sur ce sujet ont ainsi été dispensées à des groupes de personnes ciblées dans l'entreprise pour renforcer la sensibilisation sur les questions de blanchiment d'argent et de financement de la lutte contre le terrorisme.

En Chine, l'entité Fujian Landi a mis en place un Comité anti-fraude ainsi qu'une politique et une hotline permettant de signaler les comportements contraires à l'éthique ou illégaux et, en particulier, les problèmes de corruption. De même, en Italie, un organisme de surveillance supervise le modèle organisationnel destiné à lutter contre la corruption, conformément à la législation locale.

Certaines entités disposent d'un Règlement intérieur ou d'un guide collaborateurs comprenant les droits et obligations des collaborateurs sur les questions éthiques et de conditions de travail. En plus de ces divers outils, l'entité canadienne applique une loi sur les droits de la personne (*The Ontario Human Rights Code*) et son propre Code d'éthique.

Au Royaume-Uni, des politiques spécifiques ont été déployées pour la remontée des informations (*whistleblowing*) et la lutte contre la corruption. Les nouveaux employés sont tenus de suivre le module de *e-learning* développé par le Groupe sur son Code d'éthique.

En Inde, des comités dédiés ont été mis en place dans chaque entité pour lutter contre le harcèlement sexuel des femmes sur le lieu de travail conformément à la réglementation locale. L'entité TechProcess Payment Services a également déployé des programmes de sensibilisation sur les sujets de corruption.

Enfin, aux États-Unis, une formation des *managers* sur le thème de la lutte contre la discrimination et le harcèlement est obligatoire depuis 2016.

4.2 Protection des données personnelles

Avec le développement de la technologie digitale, assurer la protection des données personnelles et le respect de la vie privée (ODD n° 16⁽¹⁾) est essentiel.

En 2017, le Groupe a accentué ses efforts de sensibilisation des employés en matière de protection des données à caractère personnel par le biais, notamment, d'une page intranet dédiée au sujet proposant des informations sur les réglementations applicables, des *Frequently Asked Questions*, ainsi que des liens vers les procédures internes applicables.

Un projet global de mise en conformité avec le Règlement général sur la protection des données (RGPD) vise à mettre en œuvre les obligations du RGPD et permet de renforcer les bonnes pratiques relatives à la protection des données à

caractère personnel dans le Groupe. La revue du réseau de *Data Privacy Officers* du Groupe a été initiée pour garantir sa conformité avec les exigences réglementaires et son adéquation aux activités du Groupe.

Localement, les entités du Groupe s'attachent à s'assurer de la conformité avec les réglementations applicables et à sensibiliser les employés.

Ainsi par exemple en Colombie, une politique spécifique recouvrant les sujets de protection des données personnelles et de la vie privée est en place afin de répondre à la législation locale.

(1) Pour plus d'informations sur les Objectifs de Développement Durable des Nations Unies : <http://www.un.org/sustainabledevelopment/fr/objectifs-de-developpement-durable/>



Au Royaume-Uni, une formation sur la protection des données personnelles et le respect de la vie privée a été dispensée aux membres du Conseil de direction et à la Direction des Opérations tandis qu'aux Pays-Bas, des formations sur la protection des données personnelles sont dispensées à l'ensemble des employés.

En Turquie, un audit des pratiques de la filiale a été réalisé par un cabinet d'avocats en 2017 afin de s'assurer de leur adéquation avec la nouvelle réglementation turque en matière de protection des données. Cet audit a donné lieu à des recommandations et un projet a été initié autour de la norme ISO 27001 et de la protection des données personnelles.

4.3 Sécurité de l'information

La sécurité de l'information est l'un des enjeux clés d'Ingenico Group et fait partie de son cœur de métier (voir chapitre 1.1.5 du Document de référence). Il évalue périodiquement les risques qui y sont liés et met en place des mesures adaptées

(voir chapitre 1.2.3 du Document de référence). Il a par ailleurs déployé une formation de sensibilisation à la sécurité disponible en *e-learning* qui a notamment pour objectif de définir les risques liés à la sécurité de l'information.

4.4 Protection de la santé et de la sécurité des clients et utilisateurs

Afin de protéger la santé et la sécurité de ses clients et des utilisateurs finaux de ses solutions, Ingenico Group met à leur disposition des guides utilisateurs détaillés incluant, par exemple, des informations relatives aux émissions des terminaux et à leur niveau de tension électrique, selon les réglementations applicables dans les différents pays.

Les exigences environnementales d'Ingenico Group vis-à-vis de ses fournisseurs et sous-traitants concernant la composition de ses terminaux contribuent également à protéger la santé et la sécurité des utilisateurs. Le Groupe s'assure notamment que ses produits ne contiennent pas de substances dangereuses telles que définies par la réglementation européenne.

Par ailleurs, Ingenico Group s'emploie à tester rigoureusement ses produits et applications non seulement lors des phases de recherche et de développement mais aussi lorsque les terminaux sont envoyés en réparation.

Des formations sur les aspects de santé et de sécurité des produits sont dispensées, notamment auprès du personnel des centres de contact avec les clients.

Au Canada, la politique de santé et de sécurité locale d'Ingenico Group couvre également ses clients et fournisseurs, conformément à la réglementation applicable (*Ontario Health & Safety Act*).

Aux États-Unis, Ingenico Inc. a instauré un Comité sur la sécurité et travaille sur un ensemble de mesures dont un manuel dédié et des visites de sécurité.

Enfin, les mesures de sécurité mises en place dans les différents sites du Groupe permettent de protéger à la fois les employés et les visiteurs. En Belgique et au Mexique, par exemple, des consignes de sécurité sont remises à chaque visiteur.

4.5 Solutions de transparence et d'inclusion financières

Ingenico Group développe des solutions et produits en faveur de la transparence et de l'inclusion financières, adaptés aux besoins des marchés locaux. En fournissant des solutions de paiement électroniques accessibles au plus grand nombre, le Groupe contribue au développement des services financiers dans les économies émergentes et au renforcement de la gestion du risque de fraude dans les économies développées et en développement.

4.5.1 Solutions de transparence et de traçabilité

Par essence, le paiement électronique contribue à la diminution de la fraude et des flux financiers illicites (ODD n° 16⁽¹⁾). Ingenico Group a de plus lancé des solutions visant à améliorer la traçabilité des échanges monétaires et la transparence du système financier afin de répondre aux besoins de gouvernements en matière de lutte contre la fraude, aussi bien dans les économies émergentes que dans les pays du G20.

Ainsi, Ingenico Group propose des équipements compacts combinant un terminal de paiement, un logiciel d'encaissement et une mémoire fiscale ou une procédure sécurisée de transfert des enregistrements fiscaux conformes aux spécifications des administrations fiscales locales. Chaque solution mise en œuvre s'adapte à la réglementation du pays, comme l'illustrent les offres conçues pour la Turquie et la Croatie.

La solution conçue pour la Turquie permet la remontée en temps réel de l'activité du commerçant aux autorités fiscales. Sur le point de vente, le produit proposé au commerçant combine les fonctions de caisse enregistreuse, de terminal de paiement et d'imprimante. Toutes les ventes du commerçant payées par carte ou en espèces sont stockées de manière indélébile dans une mémoire fiscale et un journal électronique des ventes, permettant ainsi aux autorités de mieux contrôler les transactions financières et de lutter contre la fraude à la TVA. Ce développement est intervenu après l'adoption d'une loi en 2012 imposant à tous les commerçants de posséder un terminal de

(1) Pour plus d'informations sur les Objectifs de Développement Durable des Nations Unies : <http://www.un.org/sustainabledevelopment/fr/objectifs-de-developpement-durable/>



paiement avec un module fiscal connecté en ligne au ministère des Finances. À l'époque, Radisson Blu Şişli Hotel, l'un des neuf hôtels de Radisson Blu en Turquie, souhaitait mettre en place une solution de paiement répondant aux nouvelles obligations légales. Ingenico Group a donc travaillé avec Radisson Blu pour mettre en œuvre sa solution iWE280. Depuis cette première expérience, Ingenico Group a étendu sa gamme de solutions de traçabilité financière avec un nouveau produit, IDE280, pour s'adresser au plus grand nombre de commerçants. Près de 75 000 terminaux ont ainsi été déployés en 2017, faisant passer le parc installé à plus de 225 000 terminaux. Le potentiel de remplacement de deux millions de dispositifs démontre l'enjeu d'une telle solution pour la Turquie.

Autre exemple de son implication dans le domaine, le Groupe a lancé depuis 2013 une solution fiscale innovante pour un client croate, Hrvatski Telekom, destinée à équiper ses clients suite à l'introduction d'une nouvelle législation dans le pays. Ingenico Group a développé une solution tout-en-un de caisse enregistreuse qui conjugue la dernière génération de terminaux de paiement du Groupe à une application fiscale développée par le système de transactions de paiement électronique croate, Etranet Group. La solution a été adoptée par les clients de Hrvatski Telekom et est ainsi devenue l'un de ses services TIC ⁽¹⁾ les plus appréciés.

Le phénomène est en marche. De nouvelles solutions devraient être déployées dans d'autres pays dans les années à venir selon les réglementations mises en place. Ainsi, une initiative gouvernementale pour l'équipement des commerçants a été lancée en République Dominicaine tandis qu'en Pologne et en République Tchèque, les spécifications d'enregistrement automatique des données fiscales sont en cours de définition.

4.5.2 Solutions d'inclusion financière

Du fait du nombre limité de succursales bancaires traditionnelles dans les pays en développement, ainsi que du coût élevé et de la complexité des services bancaires, deux milliards de personnes étaient encore exclues des services financiers en 2014 ⁽²⁾. L'inclusion financière, définie comme étant un ensemble de dispositifs mis en place pour lutter contre l'exclusion bancaire, est un facteur essentiel d'intégration à la société. En effet, elle contribue à réduire la pauvreté (ODD n° 1 ⁽³⁾), développer le travail décent et la croissance économique (ODD n° 8) et faciliter l'accès de petites entreprises à des services financiers (ODD n° 9), particulièrement dans des pays en développement.

Les solutions de paiement d'Ingenico Group contribuent à rendre les services financiers plus largement accessibles et abordables aux personnes non bancarisées, soutenant ainsi la transition d'un environnement basé sur les espèces vers un écosystème sans espèces. Ces solutions favorisent également le développement de microentreprises.

En Afrique de l'Ouest, Ingenico Group déploie depuis 2013 une solution de paiement simple en partenariat avec eMoney, qui facilite l'accès et l'utilisation des services financiers et bancaires. Cette solution, qui permet le transfert d'argent, le paiement de factures, des services bancaires et la vente d'unités de recharge pour téléphones portables, a été lancée dans plusieurs pays dont le Bénin, la Côte d'Ivoire, le Burkina Faso, le Niger, la République du Congo (Brazzaville), le Cameroun, le Togo et la Guinée. La solution s'installe facilement sur les terminaux mobiles iWL d'Ingenico Group et simplifie les transactions sécurisées tout en donnant aux familles l'accès à des services financiers à moindre

coût. Un service itinérant d'ouverture de comptes et de collecte d'épargne basé sur cette solution est en place depuis bientôt quatre ans avec une institution de micro-finance (IMF) au Cameroun.

En Afrique de l'Est, Ingenico Group fournit la technologie de *Branchless Banking* (banque sans agences) aux banques locales désirant étendre leur base clients aux populations non bancarisées situées dans les zones rurales, *via* un réseau d'« agents » recrutés parmi les marchands locaux et formés par la banque. À l'aide d'un terminal mobile, l'« agent » peut inscrire un nouveau client, activer sa carte et lui permettre de faire un dépôt ou un retrait d'argent. Cette solution bancaire sans agence permet aux personnes financièrement exclues d'accéder à des services bancaires dans des zones enclavées et à moindre coût, surmontant ainsi les barrières de l'accès géographique, des connaissances financières de base et des langues.

En Afrique du Sud, Ingenico Group a mis en place un système de versement de prestations sociales avec son partenaire Net1. Cette solution, qui repose sur l'utilisation de terminaux biométriques, vise à lutter contre les problèmes de fraude et d'usurpation d'identité. Tous les mois, les bénéficiaires se rendent auprès d'un agent gouvernemental, s'identifient par le biais de leur empreinte digitale et reçoivent directement les prestations sur leurs cartes bancaires. Ce système compte 10 millions de bénéficiaires aujourd'hui.

En 2017, Ingenico Group a poursuivi sa collaboration avec son partenaire local Tracom, une solution de collecte des redevances dans le comté de Nyeri au Kenya. Cette initiative portée par Equity Bank renforce la culture émergente des transactions électroniques dans le pays. En effet, les agents équipés de terminaux Ingenico ainsi que d'une application dédiée à la collecte des redevances et taxes (stationnement, impôts fonciers, frais d'étals de marché, etc.) peuvent désormais recueillir les paiements directement auprès des contribuables. Ce système permet une meilleure traçabilité des fonds ainsi qu'une réduction des coûts du fait de leur gestion totalement électronique. Ainsi, chaque habitant peut payer les redevances du comté depuis son lieu de travail sans perdre de temps en déplacement ni dans les files d'attente.

Ces dernières années, Ingenico Group a enrichi son partenariat avec FINCA, une institution de microfinance internationale qui offre des services de microfinance aux personnes disposant de faibles revenus. Afin de pallier le risque de fraude, FINCA a équipé ses agents de terminaux biométriques Ingenico qui enregistrent les empreintes digitales des clients lors de leur demande de prêt et les authentifient grâce à ces empreintes lors du versement du prêt et à chaque remboursement. Ce programme ne cesse de se développer dans de nombreux pays africains tels que le Malawi, le Nigeria, la République Démocratique du Congo, la Tanzanie, l'Ouganda et la Zambie. Dans le cadre d'une initiative similaire, Ingenico Group collabore avec l'institution de microfinance FINACOM au Burkina Faso. La solution déployée s'appuie sur des terminaux mobiles iWL connectés à une plateforme sécurisée qui permet aux agents de FINACOM d'enregistrer de nouveaux clients, et ainsi de permettre à ces derniers d'épargner, de retirer ou déposer de l'argent liquide et de recevoir à la demande un reçu de confirmation et le relevé du compte.

En Irak, Ingenico Group supporte le déploiement d'une solution de paiement et de versement de pensions et salaires sur des terminaux biométriques en collaboration avec son partenaire local QiCard. Ce programme connaît un franc succès depuis son

(1) TIC : technologies de l'information et de la communication.

(2) Source : étude Global Findex publiée en avril 2015 par la Banque mondiale.

(3) Pour plus d'informations sur les Objectifs de Développement Durable des Nations Unies : <http://www.un.org/sustainabledevelopment/fr/objectifs-de-developpement-durable/>



lancement car il a permis de réduire considérablement le taux de fraude tout en démocratisant l'accès au service. Fin 2017, plus de 5 millions de cartes biométriques sont en circulation et Ingenico Group a équipé 5 000 agences agréées de 10 000 terminaux biométriques à travers le territoire iraquien.

En Inde, Ingenico Group a animé un atelier en partenariat avec la Fondation Nana Nani afin d'encourager les seniors à passer d'un système de paiement en espèces à des transactions sans

espèces. L'objectif était de promouvoir le paiement numérique et de sensibiliser les personnes âgées aux mesures à prendre pour se protéger contre la fraude dont elles sont susceptibles d'être les principales victimes.

FINANCIAL INCLUSION

4.6 Gestion de la chaîne d'approvisionnement

Ingenico Group attend de l'ensemble de ses fournisseurs qu'ils souscrivent aux exigences présentes dans son Code d'éthique et de conduite des affaires, dont l'interdiction du travail des enfants et du travail forcé, la santé et sécurité au travail, la protection de l'environnement, la prévention de la corruption et de la fraude.

En 2017, Ingenico Group a lancé une démarche de cartographie de ses fournisseurs afin d'identifier d'éventuels risques sociaux, environnementaux et éthiques au sein de sa chaîne d'approvisionnement. Un premier travail portant sur la cartographie des risques liés à l'esclavage moderne, initié en 2017 en réponse à la réglementation britannique *UK Modern Slavery Act*, sera finalisé en 2018 et étendu ensuite à d'autres sujets.

4.6.1 Approvisionnement en terminaux

À l'exception des terminaux assemblés sur un site chinois appartenant à Ingenico Group, la production de tous les terminaux est externalisée. C'est pourquoi Ingenico Group porte une attention particulière à la gestion responsable de sa chaîne d'approvisionnement en terminaux. En imposant des standards sociaux et environnementaux à ses fournisseurs de premier et de second rang, le Groupe contribue à développer le travail décent et la croissance économique (ODD n° 8) et réduire les impacts environnementaux (ODD n° 12 et 13) ⁽¹⁾.

4.6.1.1 Assemblage des terminaux

Les deux fournisseurs de premier rang d'Ingenico Group en charge de l'assemblage des terminaux de paiement (hors Landi et Healthcare), appelés EMS (*Electronic Manufacturing Services*), sont la société américaine Jabil et le singapourien Flex. Ces deux sociétés sont signataires du Code de conduite de la RBA (*Responsible Business Alliance*, anciennement connue sous le nom d'*Electronic Industry Citizenship Coalition*, EICC) assurant ainsi un approvisionnement qui respecte les normes les plus rigoureuses en matière d'environnement, de droit du travail et de justice sociale. Elles sont en outre couvertes par une certification environnementale ISO 14001.

Ingenico Group assure un contrôle rigoureux des sites d'assemblage de ces deux fournisseurs et dispose d'équipes de salariés dédiées sur les principaux sites au Brésil, en Malaisie et au Vietnam. Ils ont pour mission de superviser les lignes d'assemblage au quotidien et d'assurer que les opérations sont conduites conformément aux règles fixées par Ingenico Group. Leur présence continue sur les sites de production des EMS permet d'effectuer plus d'une vingtaine d'audits par an. Par ailleurs, la Direction des Opérations industrielles et son

département Qualité visitent au minimum trimestriellement les différentes usines. Lorsque des pratiques allant à l'encontre des principes édictés par le Groupe sont constatées, le fournisseur est immédiatement alerté. Une démarche d'échange et de mise en place d'actions correctives s'ensuit.

En Chine, le site appartenant à Ingenico Group ainsi que les deux EMS assurant l'assemblage d'une partie des terminaux de Landi sont également certifiés ISO 14001. En conséquence, en 2017, la totalité des terminaux du Groupe a de nouveau été assemblée dans des sites industriels couverts par une certification environnementale ISO 14001.

4.6.1.2 Fabrication de composants

En amont de cette chaîne d'assemblage, Ingenico Group travaille avec un ensemble de fournisseurs de deuxième rang pour la production de composants qui sont basés essentiellement à Hong Kong, en Chine, à Taiwan, au Vietnam, en Thaïlande, en Malaisie et au Brésil. Ingenico Group attend de ces fournisseurs de composants le respect des mêmes exigences que celles que le Groupe s'impose à lui-même.

Ingenico Group s'efforce de renforcer les processus de sa chaîne d'approvisionnement. Il a notamment déployé auprès de ses fournisseurs de composants différents outils (*Supplier Quality Handbook* et *Supplier Quality Agreement*) incluant des exigences sociales et environnementales ainsi qu'un contrat RSE engageant les fournisseurs sur leurs pratiques en matière de responsabilité sociétale. Ce contrat a été conçu pour stipuler les attentes du Groupe à l'égard de ses fournisseurs en matière de droit du travail et des droits de l'Homme, de santé et de sécurité, de protection de l'environnement, d'éthique et d'organisation interne sur ces sujets. Il présente les conditions minimales à remplir par les fournisseurs lorsqu'ils travaillent avec Ingenico Group. Par ailleurs, ce contrat impose aux fournisseurs de répercuter les exigences du Groupe sur leur propre chaîne d'approvisionnement. La signature de ce contrat (ou une preuve d'adhésion à la RBA) a été exigée pour 108 fournisseurs de composants stratégiques d'Ingenico Group. Au 31 décembre 2017, 85 % d'entre eux ont signé ce contrat et 5 % ont démontré leur adhésion à la RBA.

Le département Qualité réalise de façon continue des audits des fournisseurs de composants partout dans le monde. Un total de 64 audits a ainsi été conduit en 2017. Ces audits, réalisés lors de l'évaluation de nouveaux fournisseurs potentiels ou pour le lancement de nouveaux projets, sont l'occasion de s'assurer du respect des principes présentés dans le contrat RSE.

Afin d'évaluer la performance RSE de ces fournisseurs de deuxième rang, Ingenico Group a mis en place un questionnaire

(1) Pour plus d'informations sur les Objectifs de Développement Durable des Nations Unies : <http://www.un.org/sustainabledevelopment/fr/objectifs-de-developpement-durable/>

d'évaluation qui intègre des critères sociaux, environnementaux, éthiques, de santé et de sécurité. Sur 108 fournisseurs, 45 ont été évalués à l'aide de ce questionnaire au 31 décembre 2017.

4.6.1.3 Origine des minerais

Ingenico Group s'emploie à renforcer la transparence de sa chaîne d'approvisionnement au-delà de ses fournisseurs de deuxième rang. Il veille notamment à ce que les minerais qui entrent dans la composition de ses terminaux ne bénéficient pas à des groupes armés violant les droits de l'Homme en République Démocratique du Congo et dans les pays voisins (minerais de conflit).

À la demande initiale de certains clients dans le contexte de la réglementation américaine (*Dodd-Frank Act*), le Groupe évalue périodiquement sa chaîne d'approvisionnement sur l'origine des minerais dit « 3TG » (étain, tantale, tungstène et or) dans ses produits. En 2017, cette évaluation, effectuée en collaboration étroite avec l'un des deux EMS d'Ingenico Group à l'aide de l'outil de *reporting* de la RMI (*Responsible Minerals Initiative*), a permis d'obtenir les informations auprès de 99 % des fournisseurs de composants utilisés dans les terminaux Ingenico (fournisseurs de deuxième rang).

Conscient que les 3TG ne sont pas les seuls minerais controversés, le Groupe souhaite renforcer son contrôle sur la provenance de substances potentiellement présentes dans ses terminaux comme le cobalt, sujet à controverse sur le travail des enfants et les conditions de travail dangereuses de certaines mines. Sous l'impulsion de la RBA et de la RMI, un modèle standardisé de *reporting* pour le cobalt sera disponible en 2018. Ingenico Group s'appuiera sur ce dernier afin de mener une analyse sur les risques liés à l'utilisation de cobalt dans ses terminaux.

La politique d'achats responsables du Groupe comprenant une section dédiée aux minerais issus des zones de conflit et autres substances controversées est en cours d'élaboration.

4.6.2 Autres achats

Les achats indirects sont pour Ingenico Group les achats qui ne sont pas intégrés dans la production des terminaux. De l'ordre de 900 millions d'euros en 2017, ils sont essentiels pour le bon fonctionnement du Groupe. Ils concernent des biens et services variés allant de l'équipement informatique ou de bureau à des prestations de consultants externes.

4.6.2.1 Règle applicable à l'ensemble du Groupe

Outre son Code d'éthique et de conduite des affaires, Ingenico Group a mis en place une politique interne de vérification de l'intégrité de ses prestataires de service qui vient renforcer les moyens mis en œuvre pour lutter contre toute pratique illégale ou contraire à l'éthique.

4.6.2.2 Gestion des fournisseurs et sous-traitants locaux

Des mesures de vigilance raisonnable ont été mises en place par les différentes entités du Groupe : évaluation des fournisseurs potentiels, application de critères sociaux et environnementaux lors de leur sélection, contrats ou clauses RSE et audits. Celles-ci ont vocation à être progressivement harmonisées. Quelques exemples de bonnes pratiques sont présentés ci-dessous.

En Allemagne, le Groupe évalue les risques de ses 70 fournisseurs les plus importants. Les fournisseurs doivent par ailleurs respecter la politique d'achats locale qui comprend le respect des principes du Pacte Mondial des Nations-unies, des conventions de l'Organisation internationale du travail et du Code d'éthique du Groupe.

En Inde et aux Pays-Bas, des vérifications préalables sont effectuées pour chaque contrat signé avec un nouveau fournisseur.

Aux États-Unis, l'entité Roam Data s'assure que les agences de prestations de service proposent des conditions de travail adéquates.

En Chine, les fournisseurs souhaitant travailler avec Fujian Landi doivent répondre à une enquête contenant une section dédiée à la responsabilité sociétale. Ainsi, ces fournisseurs sont évalués sur un certain nombre de questions portant sur l'environnement, la sécurité, le travail des enfants, les conditions de travail ou encore la fraude. C'est également le cas au Royaume-Uni où certains potentiels fournisseurs importants doivent compléter une évaluation comprenant une section portant sur les questions sociales, environnementales et éthiques.

Certaines entités du Groupe ont mis en place des contrats spécifiques ou des clauses RSE que leurs fournisseurs s'engagent à respecter.

Aucun fournisseur ou sous-traitant n'a été identifié comme représentant un risque de violation des stipulations de l'Organisation internationale du travail en 2017.



4.7 Contribution au développement local

En favorisant l'embauche de résidents locaux, Ingenico Group entend dynamiser l'emploi dans les pays où il exerce ses activités. Le Groupe s'efforce également de contribuer au développement des communautés qui entourent ses implantations par le biais de diverses actions détaillées ci-après.

4.7.1 Soutien à l'innovation

L'écosystème du paiement est en permanente mutation. Pour répondre à cette nécessité d'innovation constante, Ingenico Group a créé il y a trois ans un département entièrement dédié à l'innovation, Ingenico Labs. Composé d'experts marketing, d'ingénieurs, de chercheurs et de responsables de partenariats stratégiques, il travaille en collaboration avec toutes les entités du Groupe afin de définir les usages du commerce des prochaines années. Cette structure agile travaille avec les start-ups et multiplie les expérimentations avec d'autres acteurs incontournables de l'évolution du paiement comme les Fintech et les leaders du monde digital. Les start-ups sont parfois accompagnées financièrement soit par l'intermédiaire du fonds de capital-risque Partech Ventures soit directement par Ingenico Group comme cela a été le cas pour Think & Go, spécialiste des écrans connectés, en 2016 et Joinedapp, spécialiste du commerce conversationnel, en 2017.

En 2016, Ingenico Group avait organisé une série de hackathons à travers le monde afin d'attirer la communauté de développeurs HTML5 sur sa plate-forme Tetra. En 2017, le service « Marketplace », déployé en Europe, a permis à huit startups issues de ces hackathons de proposer leurs services aux banques et acquéreurs et ainsi aux commerçants dotés de terminaux Tetra. Ingenico ePayments a également organisé un hackaton en partenariat avec Google et l'agence In The Pocket, invitant les développeurs, designers et autres créateurs à voyager dans le futur du shopping.

4.7.2 La technologie au service de la collecte de fonds

Ingenico Group s'associe à plusieurs initiatives permettant de collecter des fonds au bénéfice d'associations à l'aide de ses solutions et de son expertise technique.

Les écrans connectés de l'entité Think & Go permettent aux passants munis d'une carte de paiement sans contact ou d'un smartphone NFC (*near field communication*) de faire un don ou une offrande. Diverses opérations ont ainsi été menées en 2017 par Ingenico Group et ses clients en faveur de l'Institut Curie, de la Fédération Française de Cardiologie, des associations soutenues par la Société Générale à l'occasion du mois de la Solidarité qu'elle a organisé, de celles que la BNP propose de soutenir aux clients de son agence digitale et de l'association The Smith Family, soutenue par ANZ, qui œuvre pour les enfants défavorisés en Australie. En France, un de ces écrans a par ailleurs été installé dans la basilique de Lisieux pour permettre aux visiteurs d'effectuer une offrande. Grâce à cette solution intégrant une interface interactive, dynamique et multicontenu alliée à des capacités de paiement multimontant et multimarchand, le don n'a jamais été aussi facile et rapide.



En France, le micro-don se développe sous différentes formes ces dernières années. Ingenico a notamment mis en place un partenariat avec MicroDON qui a permis de déployer la solution d'Arrondi sur les terminaux de paiement installés dans plusieurs enseignes clientes

d'Ingenico Group. Au total, ce sont près de 7 millions de micro-dons qui ont été réalisés depuis le lancement de l'opération en 2015 pour plus de 1,3 million d'euros collectés au bénéfice des associations soutenues par les quatre enseignes partenaires. Sur ses terminaux autonomes, Ingenico Group a développé la *GoodTransaction*, solution de don de la société HeoH. Ses produits dédiés au segment du libre-service équipent également les bornes Heoh destinées au don sans contact dans les lieux publics. Enfin, il fournit un service de paiement sécurisé en ligne à HeoH pour sa solution de don sur Twitter lancée en 2017 : le *GoodTweet*.

Au Royaume-Uni la solution *Pennies* a été déployée sur près de 6 000 terminaux autonomes chez plus de 30 enseignes partenaires. Celle-ci permet aux clients de faire des dons fixes inférieurs à une livre ou d'arrondir la valeur totale de la transaction à la livre supérieure.

En 2017, à l'occasion de la journée mondiale de sensibilisation à l'autisme en France, un panneau numérique muni d'un terminal de paiement, développé par JCDecaux en collaboration avec Ingenico Group, a permis aux personnes munies de cartes de paiement sans contact de faire des dons au profit de l'association Vaincre l'autisme.

Le Groupe est par ailleurs amené à prêter des terminaux dans le cadre de collectes de fonds. À titre d'exemple, l'entité française a renouvelé en 2017 son soutien à l'AMREF, première ONG de santé publique en Afrique, en mettant à disposition des terminaux dans le cadre d'événements à Paris et Monaco. Au Royaume-Uni, le Groupe a de nouveau sponsorisé l'événement *Cards & Payment Awards* et, grâce aux terminaux mis à disposition, a contribué à collecter près de 10 000 livres sterling en faveur de l'association *MS Society* qui finance des recherches et soutient des personnes atteintes de la sclérose en plaques. Depuis 2010, Ingenico Group a contribué à collecter plus de 70 000 livres sterling au profit de différentes associations à l'occasion de cet événement.

En République Tchèque, le Groupe a de nouveau soutenu la campagne de collecte de *Světluška*, une œuvre caritative majeure dans le pays qui aide les personnes aveugles et malvoyantes à rester actives au sein de la société. Pour cela, il a développé une application de dons sur sa plateforme de paiement Telium TETRA et fourni gracieusement des terminaux à l'organisation. En Hongrie, Ingenico Group a développé deux solutions de dons sans contact à l'attention d'associations : l'intégration d'un terminal iUC 180B à un écran publicitaire JCDecaux et une solution mobile.

Ingenico Group participe activement à la collecte de dons grâce à ses solutions de paiement en ligne qu'il propose à un tarif préférentiel aux ONG. Il est notamment leader sur le marché des dons en ligne en France. Depuis 2012, le Groupe s'associe avec *iRaiser*, une plateforme de collecte en ligne pour organisations à but non lucratif, en lui fournissant une solution de paiement qui permet de recevoir des dons uniques ou récurrents en France et à l'international. Ce sont ainsi plus de 150 ONG, principalement situées en France, en Belgique et en Angleterre, qui sont présentes sur la plateforme. Le nombre de transactions varie de 30 000 à 300 000 au mois de décembre, moment où le plus de dons en ligne sont effectués. Outre son partenariat avec *iRaiser*, Ingenico Group propose également des services de dons en ligne à 52 autres ONG, dont notamment Greenpeace ou Médecins Sans Frontières.

4.7.3 Mécénat et soutien d'associations

Ingenico Group apporte son soutien à diverses associations locales à travers des dons ou lors d'événements et de collectes.

Ainsi, l'entité Bambora collecte annuellement des fonds au profit d'associations caritatives lors d'événements organisés par des ambassadeurs locaux dans les différents pays où elle est présente. Au Canada, le Groupe a soutenu l'association *Toronto Food Bank* (banque alimentaire au profit des communautés locales) tandis qu'en Australie, il a apporté son soutien au *Cancer Council* qui œuvre pour les personnes atteintes du cancer.

En France, les employés d'Ingenico Group se sont également mobilisés pour la lutte contre le cancer à travers leur participation à trois courses en 2017 : la Course de la Jonquille en faveur de l'Institut Curie, acteur de référence en la matière, et les courses La Parisienne et Odyssea en faveur de la lutte contre le cancer du sein. Six équipes d'Ingenico Group ont également pris part au Triathlon de Paris et soutenu l'association 1, 2, 3 Un Livre pour Samira dans son projet de construction d'une bibliothèque en Côte d'Ivoire. Le Groupe a par ailleurs renouvelé son soutien financier à l'association *Stop Hunger*, qui lutte contre la faim et la malnutrition dans le monde, lors de sa soirée des donateurs.

À Singapour, Ingenico Group a pris part pour la cinquième fois à la course de bienfaisance *Bloomberg Square Mile Relay* et a sponsorisé un événement de golf caritatif organisé par l'association *Focus on the Family* qui œuvre à l'épanouissement des familles.

Aux États-Unis, l'entité Roam Data participe chaque année à la collecte de jouets organisée par l'association ABCD en faveur de la communauté locale (*Action for Boston Community Development*). Pour sa part, Ingenico Inc. apporte son soutien à diverses associations dont *Habitat for Humanity*, *Toys for Tots*, *Atlanta Mission for homeless men* et *Adopt-A-Family*. L'entité Global Collect a quant à elle fait un don à la Croix Rouge pour venir en aide aux sinistrés des ouragans en 2017.

Au Royaume-Uni, le Groupe s'engage depuis de nombreuses années auprès d'associations caritatives. En 2017, il a collecté des fonds lors d'événements internes pour les œuvres caritatives suivantes : *Cash For Kids* (apporte de l'aide aux enfants de communautés locales en fournissant des vêtements ou des traitements médicaux), *The Duchenne Research Fund* (soutien aux personnes atteintes de dystrophie musculaire), *Edinburgh Children's Hospital Charity* (soutien aux enfants hospitalisés) et *The Blue Cross* (trouve des foyers pour des animaux abandonnés). Cette année, Ingenico Group a mis en place un système d'abondement afin de maximiser les dons collectés pour ces quatre associations. Le Groupe est par ailleurs membre d'associations de riverains locales et du groupe de pilotage HADIE (*Hillend and Donibristle Industrial Estate*) pour la promotion d'une importante zone industrielle, carrefour de l'emploi et de l'économie locale.

Enfin, en Inde, Ingenico Group a fait des dons aux associations *Akshaya Patra* (lutte contre la faim chez les enfants) et *Smile Foundation* (travaille pour l'éducation d'enfants défavorisés) et au fonds *Ambattur Rotary Charitable Trust* qui construira une école pour les enfants défavorisés.

4.7.4 Initiatives liées à l'éducation

L'éducation a une place primordiale dans nos environnements de travail. C'est pourquoi Ingenico Group entretient des relations étroites avec les milieux éducatifs et étudiants, se traduisant par le financement de thèses, l'octroi de bourses, la participation à des événements sur les carrières, des partenariats, des programmes ou encore l'accueil d'apprentis et de stagiaires.

En France, le Groupe a développé ses relations avec des écoles et formations cibles. Au-delà d'une simple présence lors de forums de recrutement et d'interventions lors de conférences métiers, Ingenico Group souhaite apporter une réelle plus-value au niveau pédagogique. Ainsi, en 2017, il a poursuivi l'accompagnement de cinq étudiants de l'école d'ingénieur ECE (École centrale d'électronique) dans leur projet de fin d'études lié à la domotique. Le projet, baptisé *Knocklet*, a remporté à la fois le Premier prix du jury et le Prix du public aux ECE *INNOV AWARDS* au mois de juin. Dans le cadre du développement de sa démarche RSE, le Groupe a également développé des relations avec le MBA en Management de la RSE et Performances des Organisations de l'Institut Léonard de Vinci. En 2017, il a à nouveau confié un projet à des étudiants dans le cadre de travaux de groupe portant sur le dialogue avec les parties prenantes. Ce partage entre formations académiques et entreprise permet à Ingenico Group d'asseoir sa marque employeur et aux étudiants d'appliquer leurs acquis théoriques. En 2017, le Groupe a organisé une demi-journée pour que des étudiants puissent découvrir les métiers de l'industrie du paiement. Il participe également au Comité de perfectionnement d'une nouvelle école partenaire, l'ESILV, en apportant un regard d'expertise métier afin que les enseignants adaptent leurs programmes en fonction des évolutions des entreprises et que l'école adapte ses formations aux attentes des futurs employeurs.

Pour aller encore plus loin dans cette démarche, le Groupe a permis à un collaborateur de son site de Valence d'être détaché et d'enseigner au sein de l'ESISAR (Groupe INPG) à Valence. Par ailleurs, trois thèses financées par Ingenico Labs sont soutenues au sein de l'École normale supérieure, dans le département de cryptologie et de sécurité informatique.

Les différentes entités du Groupe accueillent régulièrement des stagiaires et alternants leur permettant d'acquérir de nouvelles compétences et d'approfondir leurs connaissances. En France, il a par exemple accueilli 42 stagiaires et alternants au cours de l'année 2017.

En Italie, Ingenico Group collabore étroitement avec l'École de management de l'université polytechnique de Milan, qui agit en tant que consultant et lui fournit des études de marché. Ingenico Group soutient les programmes de recherche de l'institution (*Osservatori*) dans les domaines du *mPayment* et du *mCommerce*, de l'innovation dans la distribution et la promotion des paiements électroniques en Italie. Ingenico Group a par ailleurs sollicité l'université polytechnique pour le recrutement d'ingénieurs juniors et a participé à sa journée Carrières (*Career Day event*) en 2017.

En Allemagne, Ingenico Marketing Solutions a établi un partenariat avec la *Nordakademie Graduate School* basée à Hambourg. Le projet *Future of Fashion Retail*, finalisé en 2017 et confié à six étudiants en Master, visait à identifier les évolutions technologiques qui auront un impact sur l'expérience client dans le secteur de la mode. En 2017, le Groupe a accompagné une étudiante pour sa thèse sur le thème du Marketing et de la gestion des ventes.



En Turquie, Ingenico Group a offert, cette année encore, des bourses à cinq étudiants de l'Université technique d'Istanbul.

Au Royaume-Uni, l'entité locale a reçu à plusieurs reprises des élèves dans le cadre d'un partenariat avec *Developing Youth Workforce* afin de leur donner des outils qu'ils pourront utiliser dans leur future vie professionnelle. Ceux-ci ont pu travailler sur un nouveau système de paiement qui a été approuvé à l'unanimité par les services concernés.

Au Canada, Ingenico Group participe à des programmes dits de *Co-op* avec des établissements locaux. Ce sont des périodes d'environ trois mois dans un environnement de travail, nécessaires à l'obtention d'un diplôme, principalement destinées aux personnes arrivant au Canada et devant mettre à jour leurs compétences afin de trouver un emploi.

Aux États-Unis, Ingenico Inc. participe à un programme dans une université de Géorgie afin de promouvoir les carrières de l'industrie du paiement auprès des étudiants.

4.7.5 Approvisionnement local

Plusieurs entités du Groupe privilégient le recours à des fournisseurs locaux.

À titre d'exemple, les achats auprès de fournisseurs canadiens représentent 30 % des achats du Groupe au Canada.

Aux Philippines, Ingenico Group favorise les achats auprès des fournisseurs du district métropolitain (région de la capitale nationale). Ceux-ci représentaient 85 % des achats en 2016 et 90 % en 2017.

L'entité Ingenico Prepaid France SAS s'approvisionne quant à elle principalement auprès de fournisseurs locaux (basés dans la région de Caen) pour ses achats d'articles de *merchandising* : ils représentent environ 80 % des achats de ce type d'articles en 2017.

L'entité australienne s'efforce de choisir des prestataires dans un rayon restreint autour de ses infrastructures pour l'organisation de ses événements d'équipes et sensibilise par ce biais ses employés à la pertinence du recours à des petites entreprises locales pour soutenir l'économie.

4.7.6 Soutien à des communautés ayant des besoins particuliers

En 2017, le Groupe a lancé deux projets visant à faciliter l'accès à ses solutions aux personnes mal ou non-voyantes. Il a déposé un brevet pour le développement d'une solution innovante d'accessoires permettant de saisir le code PIN sur n'importe quel écran tactile capacitif. Il a par ailleurs fait le choix différenciant d'intégrer un clavier mécanique à sa nouvelle gamme de produit dont la mise sur le marché est prévue en 2018. Ce dernier intégrera également une prise jack pour casque et un haut-parleur permettant le développement d'applications adaptées aux personnes mal ou non-voyantes.

En Allemagne, l'entité DI Deutsche Ingenico Holding GmbH est l'un des membres fondateurs du réseau *Unternehmen integrieren Flüchtlinge* lancé par la chambre de commerce et d'industrie de Düsseldorf. Ce réseau rassemblant plus de 1 600 entreprises fournit des conseils et permet d'échanger sur des bonnes pratiques pour l'intégration et la formation professionnelle des réfugiés. En Suède, l'entité Bambora a quant à elle accueilli deux stagiaires issus de l'immigration en 2017.

Aux États-Unis, l'entité Ingenico Inc. s'assure que toutes ses offres d'emploi sont publiées non seulement au niveau du Département du Travail (*Labor Department*) mais aussi sur les sites pour l'emploi de vétérans et de personnes handicapées. Elle travaille par ailleurs avec des entreprises appartenant à des personnes issues de minorités ou des femmes.

En France, Ingenico Group a lancé en 2016 un partenariat avec l'association « Nos Quartiers ont des Talents » qui favorise l'insertion de jeunes chercheurs d'emploi issus de quartiers prioritaires ou de milieux sociaux défavorisés. Les employés du Groupe ont ainsi la possibilité de parrainer un jeune diplômé et de l'accompagner dans sa recherche d'emploi. Grâce à ce dispositif, 6 personnes ont trouvé un emploi en 2017. Dans le cadre de ce partenariat, Ingenico Group a reçu en 2017 sept jeunes diplômés en recherche d'emploi pour un atelier *coaching* dont l'objectif était de les guider dans leurs recherches et de les préparer à passer des entretiens. Dans un autre domaine, le recours à des organisations spécialisées telles que l'entreprise adaptée Cèdre en charge du système de tri sélectif des déchets de bureau en France permet à Ingenico Group de contribuer à l'insertion professionnelle de personnes handicapées.

4.7.7 Lutte contre le gaspillage alimentaire

Bien qu'Ingenico Group ne soit pas directement concerné par le gaspillage alimentaire au vu de la nature de ses activités, certaines mesures sont en place pour limiter le gaspillage alimentaire dans les cantines et cafétérias dont 40 % des entités du Groupe sont équipées.

Ainsi, aux Pays-Bas, les plats préparés quotidiennement sont conservés selon les normes d'hygiène jusqu'à l'approche de la date limite de consommation. Si ces plats n'ont pas été consommés entre-temps, ils sont offerts gracieusement aux employés intéressés. Par ailleurs, certains aliments sont transformés afin de pouvoir être consommés, comme par exemple le pain en croûtons.

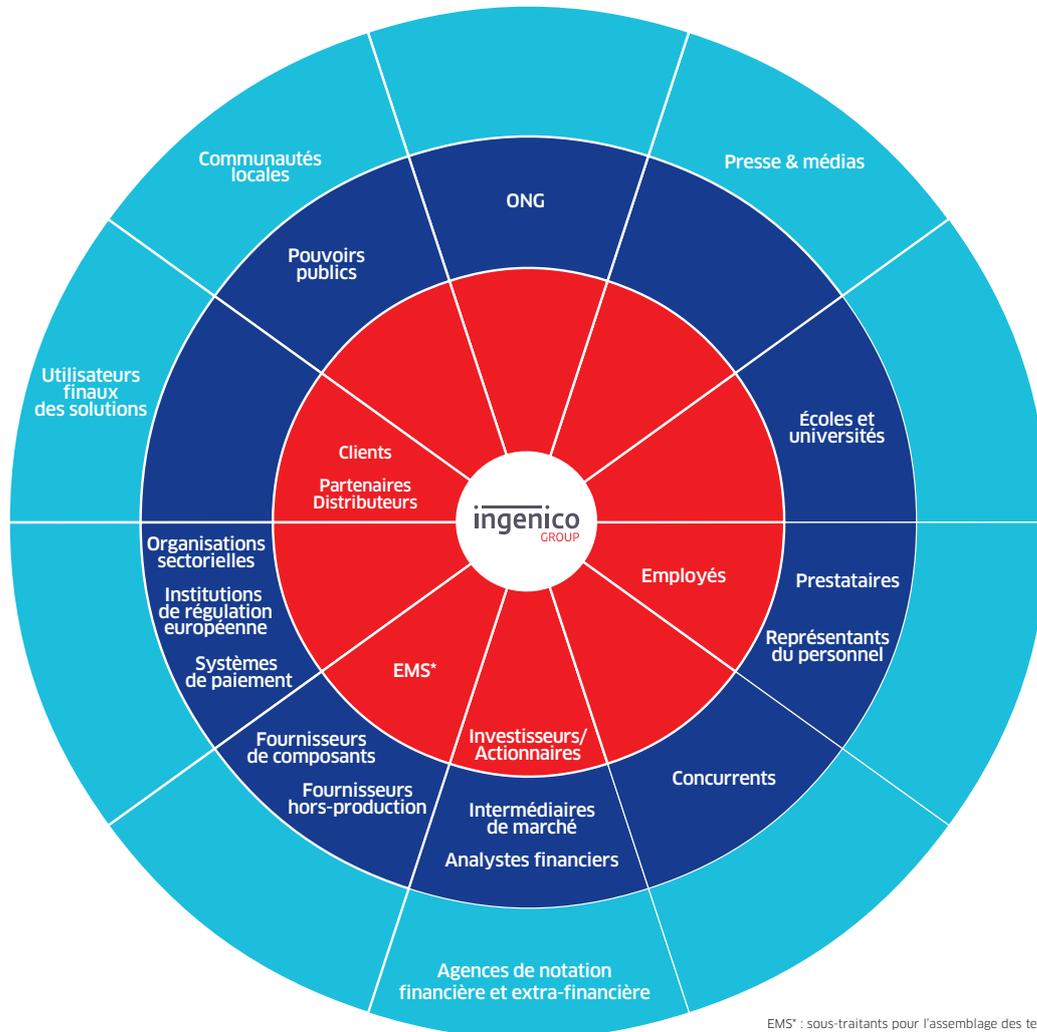
En Chine, la cantine prévoit les quantités de nourriture en se basant sur 90 % de l'effectif total afin de ne pas avoir de surplus. Pendant les heures de repas, le personnel de cantine peut cuisiner davantage afin de satisfaire la demande réelle.

Au Royaume-Uni, les quantités de déchets alimentaires sont désormais mesurées. Cela permettra de mettre en place des mesures effectives afin de lutter contre le gaspillage alimentaire.



4.8 Dialogue avec les parties prenantes

Partenaires, distributeurs, actionnaires, communauté financière, clients, fournisseurs, acteurs de l'industrie du paiement, ONG, pouvoirs publics : Ingenico Group s'efforce d'entretenir un dialogue régulier et transparent avec ses parties prenantes externes.



Le site internet du Groupe a vocation à devenir une plateforme sur laquelle ces parties prenantes échangent leurs points de vue à la fois sur Ingenico Group et sur l'industrie du paiement en général.

4.8.1 Événements

De nombreux événements sont organisés par Ingenico Group pour aller à la rencontre de ses parties prenantes.

L'entité Global Collect de la division ePayments réunit pour sa part ses 15 à 20 principaux clients au sein du GCAB (*Global Collect Advisory Board*). Les membres du GCAB ont l'occasion d'échanger sur l'actualité et le futur des services de paiement lors d'un événement annuel dont l'édition 2017 s'est tenue à Dubaï. Ils participent également à des réunions téléphoniques trimestrielles au cours desquelles Ingenico ePayments présente l'évolution des projets proposés par le GCAB. En 2017, elle a par ailleurs invité 40 prospects à discuter du paysage du paiement et de leurs opportunités de croissance à l'occasion d'une réunion intitulée *Insights* qui s'est tenue à Amsterdam.

En Allemagne, tous les clients et les principaux prospects de l'entité Ingenico Marketing Solutions sont invités chaque année à participer à une conférence intitulée *Loyalty Day* consacrée à des sujets *business* et à des activités de *networking*.

En Italie, des événements intitulés « *PayLab* » sont organisés deux fois par an. À cette occasion, une trentaine de clients sont invités à échanger leurs opinions sur des sujets clés tels que les paiements mobiles, la sécurité de point à point (P2P) ou les flux financiers de personne à personne, par exemple.

Par ailleurs, dans les différents pays où il est implanté, Ingenico Group participe à divers salons et événements afin de présenter son offre, rencontrer prospects, clients et acteurs clés. En France, Ingenico Group était notamment présent au *Paris Fintech Forum*, à *Viva Technology* et à la *Paris Retail Week*. Aux États-Unis, le Groupe a participé à *NRF Retail's Big Show*



et à *Money2020*, et était aussi présent à la deuxième édition européenne de ce salon qui s'est tenue à Copenhague. Enfin, le Groupe a présenté ses innovations liées à la mobilité au *Mobile World Congress* de Barcelone.

Au total, le Groupe a participé à près de 180 événements en 2017. »

4.8.2 Clients

4.8.2.1 Gestion de la Relation Clients

Le programme CAP 2017, lancé en 2015, a permis d'amorcer la transformation de l'expérience client au sein du Groupe. Afin de poursuivre cet objectif tout en accompagnant l'ensemble des services de l'entreprise (marketing, vente et services) dans la durée, Ingenico Group a choisi de renommer le programme INGAGE, avec pour ambition d'enrichir et d'améliorer l'excellence opérationnelle, la digitalisation de l'expérience client et l'alignement des équipes autour de pratiques et d'une culture communes au niveau mondial.

En convergeant et en accompagnant progressivement l'ensemble des populations du Groupe au contact des clients sur la plateforme CRM (*Customer Relationship Management*) Salesforce.com, le programme INGAGE permet la construction d'une vision à 360 degrés des clients d'Ingenico Group, tout en automatisant et en consolidant l'information, dans le but de toujours mieux les servir et répondre à leurs attentes.



En 2017, 850 personnes, dans plus de 15 pays, sur les 5 zones géographiques que sont Europe & Afrique, NAR, LAR, APAC et Inde, ont migré sur cette nouvelle plateforme de gestion de la relation client. Les équipes commerciales et de management pilotent maintenant de manière identique et commune la gestion du portefeuille de clients, le *pipeline* d'opportunités commerciales ainsi que les prévisions de ventes. Cela permet d'améliorer significativement les projections d'activité commerciale et d'identifier au mieux les potentiels de croissance afin d'adapter les investissements du Groupe.

En 2018, la solution poursuivra son expansion en étant déployée dans de nouveaux pays et auprès de nouveaux utilisateurs, tout en s'enrichissant de nouvelles fonctionnalités telles qu'un portail partenaire destiné aux distributeurs des solutions Ingenico.

4.8.2.2 Enquêtes de satisfaction

Pour la cinquième année consécutive, Ingenico Group a lancé en mars 2017 une enquête de satisfaction clients *Customer Experience Feedback*. Cette année, l'enquête a été envoyée à l'ensemble des pays et régions du Groupe hors Chine et rendue disponible en 16 langues. Les informations collectées *via* les 5 179 questionnaires reçus (15 % de taux de réponse) ont permis d'analyser la fidélité des clients, leur perception de la marque ainsi que leur satisfaction de la relation à travers des thèmes tels que l'innovation, la performance, les terminaux et applications, les ventes et l'assistance.

Le *Net Promoter Score* ⁽¹⁾ (NPS) montre qu'Ingenico Group est globalement perçu comme une marque forte avec des produits faciles à utiliser et performants. L'enquête a également permis de réaliser des actions concrètes pour poursuivre le travail du Groupe sur la relation clients en identifiant des opportunités de développement.

(1) NPS : Indicateur de fidélité consistant à demander aux clients : « Quelle est la probabilité que vous recommandiez Ingenico ? ». La réponse est donnée sur une échelle de 0 (« Tout à fait improbable ») à 10 (« Tout à fait probable »). On retient le pourcentage de clients qui ont répondu 9 ou 10 (promoteurs) auquel on retire celui des clients qui ont répondu 0 à 6 (détracteurs) pour obtenir le NPS.

Le NPS analysé par marché progresse significativement d'une année sur l'autre. Cela permet de mesurer non seulement l'impact des actions du Groupe, mais aussi et avant tout la qualité de la relation créée au fil des années avec ses clients et la confiance qu'ils lui témoignent.

En Australie, Ingenico Group a mené une enquête de satisfaction commune auprès des clients d'Ingenico International et de Bambora au mois d'octobre 2017.

4.8.2.3 Évaluation RSE

Afin de répondre plus efficacement aux demandes d'information croissantes de ses clients et prospects portant sur les sujets de RSE, le Groupe adhère depuis 2015 à la plateforme EcoVadis, spécialisée dans l'évaluation de la performance RSE des fournisseurs. Avec un score global de 57 sur 100 en 2017 contre 54 en 2016, Ingenico Group fait partie du top 15 % des entreprises évaluées par EcoVadis, tous secteurs confondus, et son engagement RSE est confirmé.



4.8.3 Partenaires

Ingenico Group compte de nombreux partenaires dont les distributeurs de ses offres et partenaires technologiques. Le Groupe considère essentiel de partager avec eux son expertise et son savoir-faire afin de favoriser un développement conjoint.

Afin de partager les dernières nouveautés et les initiatives inspirantes de la *Business Unit* B&A avec ses partenaires et clients, Ingenico Group diffuse une *eNewsletter* appelée in-Live NEWS.

Pour la cinquième année consécutive, la Région Europe et Afrique a réuni ses partenaires afin de partager durant trois jours des informations sur les dernières innovations du Groupe et les tendances clés du marché. L'édition 2017, qui s'est déroulée à Barcelone, a été marquée par l'organisation d'une séance plénière illustrée par des saynètes de mise en situation des solutions Ingenico, suivies par des *learning sessions* qui ont eu pour but, non seulement d'expliquer les solutions Ingenico mais aussi de donner le processus clés en main pour les implanter.

En Italie, Ingenico Group prend part à des événements organisés par ses partenaires et les associations dont il est membre. En 2017, le Groupe a ainsi de nouveau accompagné son partenaire Lasersoft afin de présenter les systèmes d'encaissement et de paiement à l'occasion d'événements commerciaux organisés par Lasersoft dans plusieurs villes italiennes.

Aux Pays-Bas, Ingenico Group travaille en étroite collaboration avec près de 600 partenaires stratégiques. Ces interactions permettent de promouvoir Ingenico ePayments au sein de son écosystème et de rester actualisé sur les développements du marché.

Au Canada, les partenariats du Groupe se sont élargis afin de suivre l'évolution de l'écosystème du paiement, notamment dans les secteurs de la Fintech et du *retail*. Ainsi, à titre d'exemple, il a développé des partenariats avec MaRS, spécialiste des transactions numériques, du shopping virtuel et de l'expérience améliorée, et Communitex, spécialisé dans l'accompagnement des entreprises technologiques. Il est également partenaire de l'association *Retail Council of Canada* qui représente plus de 45 000 magasins de vente au détail dans le pays.

En 2017, Ingenico ePayments, la division d'Ingenico Group dédiée au commerce en ligne et mobile, a développé un partenariat avec The Family, une plateforme paneuropéenne pour les startups et les entrepreneurs. Le Groupe accompagne ces entreprises dans la monétisation de leur modèle d'affaires et l'optimisation de l'acceptation des paiements grâce à sa technologie et son expertise.

Ces dernières années, Ingenico Group a également développé des partenariats stratégiques avec des acteurs clés dans leurs domaines respectifs dans le cadre de collaborations aux bénéfices mutuels.

Ingenico Group a ainsi développé un partenariat avec Samsung en vue de créer et distribuer des solutions de paiement mobiles intégrées. Cette alliance revêt une envergure mondiale. En conjuguant les terminaux mobiles et tablettes de Samsung à la plateforme mobile et aux lecteurs de carte Ingenico Group, elle permet aux clients et distributeurs de bénéficier d'un système de paiement mobile fluide.

De façon similaire, Ingenico Group collabore avec Intel dans le but d'intégrer l'acceptation de paiement sécurisé aux nouveaux objets connectés et ainsi ancrer son expertise dans l'internet des objets.

Enfin, Ingenico Group s'associe à Google depuis 2015 afin de faciliter les ventes en ligne à l'international. La plateforme *Market Finder*, résultant de la mise en commun des expertises de Google et d'Ingenico ePayments, permet aux marchands d'explorer et d'identifier de nouvelles opportunités de croissance, de s'implanter à l'international et de vendre ainsi plus facilement au-delà de leur territoire. En 2017, le Groupe a eu de nombreuses activités dans le cadre de ce partenariat avec plusieurs prospects pour des activités commerciales transfrontalières et a participé à l'événement de lancement de *Market Finder*.

4.8.4 Actionnaires et investisseurs

Le soutien et la loyauté des actionnaires privés et institutionnels sont des atouts essentiels pour le développement d'Ingenico Group à long terme. La relation qu'entretient le Groupe avec ses actionnaires repose sur une confiance mutuelle, un dialogue ouvert et des contacts réguliers.

4.8.4.1 De nombreuses rencontres avec la communauté financière

Ingenico Group tient régulièrement des conférences téléphoniques et réunions investisseurs lors de la publication, après Bourse, de ses états financiers provisoires et annuels. En parallèle, le Groupe se rend très régulièrement à des conférences dans les secteurs de la technologie et du paiement et des *roadshows*, plus particulièrement en Europe et en Amérique du Nord. Ainsi, en 2017, Ingenico Group a participé aux États-Unis et en Europe (Paris, Londres, Francfort, Milan, pays nordiques..) à 15 conférences investisseurs, 24 *roadshows* et un salon (*Money 2020 Europe*). Au total, ce sont plus de 380 rendez-vous physiques ou téléphoniques qui se sont tenus, permettant de rencontrer plus de 510 institutions financières et 670 investisseurs.

4.8.4.2 Des outils de communication financière étoffés

La partie Finance du site www.ingenico.com est mise à jour régulièrement et rassemble la totalité de la documentation financière (publications, rapport d'activité, présentation investisseurs) et l'ensemble de l'information réglementée (Document de référence). Les investisseurs peuvent aussi retrouver les chiffres-clés du Groupe sous format Excel ainsi que le consensus mis à jour régulièrement. Les actionnaires disposent également d'un outil permettant de calculer leur performance annuelle moyenne.

En 2017, dans le cadre des trophées des relations actionnaires, Ingenico Group s'est vu attribuer le trophée d'argent de la Meilleure Communication Numérique du SBF 120 qui récompense la qualité de la communication numérique à l'égard des actionnaires.

4.8.4.3 Indices ISR ⁽¹⁾

Depuis 2016, Ingenico Group fait partie des indices ISR suivants :

- Euronext Vigeo Eurozone 120 ;
- Dow Jones Sustainability Europe ;
- Ethibel Sustainability Excellence Europe ;
- FTSE4Good.



Ces indices distinguent les entreprises les plus performantes dans les domaines ESG (Environnement, Social et Gouvernance). La présence d'Ingenico Group vient récompenser ses engagements en faveur du développement durable et ses efforts de communication sur ce sujet.

4.8.5 Collaborations au sein du secteur d'activité d'Ingenico Group

Depuis sa création, Ingenico Group est membre actif du *Card Stakeholders Group* (CSG), organisation liée à l'*European Payment Council* (EPC) responsable de la rédaction et du maintien de grands principes opérationnels et sécuritaires concernant les paiements par carte dans l'espace unique de paiement en euros (*Single Euro Payment Area* - SEPA). En 2016, le CSG est devenu indépendant de l'EPC et a été renommé *European Card Stakeholders Group* (ECSG), mais Ingenico Group conserve un rôle très actif dans ses travaux et est membre de son Comité de direction.

Par ailleurs, Ingenico Group continue à collaborer au développement de nouveaux standards pour les paiements SEPA *via* une participation active dans les groupes de travail sur les standards nexo. L'année 2017 a été marquée par la poursuite du déploiement en masse, dans plusieurs pays européens, de solutions répondant aux standards nexo, et par l'introduction, fin 2017, d'une nouvelle version de ces standards qui pourra être déployée courant 2018.

(1) ISR : Investissement Socialement Responsable.



Depuis plusieurs années, Ingenico Group siège au Conseil consultatif (*Board of Advisors*) du *PCI Security Standards Council (Payment Card Industry)*, un forum international ouvert pour le développement, l'amélioration, le stockage, la diffusion et la mise en œuvre en continu de normes de sécurité pour la protection des données de cartes bancaires. La mission du Conseil des normes de sécurité PCI est d'améliorer la sécurité de ces données liées au paiement en favorisant l'éducation et la sensibilité aux normes de sécurité PCI et en exécutant des programmes de certifications telles que PCI PTS pour les terminaux de paiement et PCI DSS pour les plateformes transactionnelles. L'organisation a été fondée par American Express, Discover Financial Services, JCB International, MasterCard et Visa, Inc.

Le Groupe est également membre du *World Wide Web Consortium (W3C)*, qui fixe les normes applicables au Web, notamment pour HTML5.

Depuis 2014, Ingenico Group a rejoint Global Platform, un groupe qui vise à développer la sécurité et l'interopérabilité des applications multiples intégrées sur des technologies de microprocesseurs. L'objectif pour le Groupe est de répondre aux besoins des fournisseurs de dispositifs intelligents, tels que les développeurs d'applications pour smartphones ou tablettes et les fabricants de matériel. Le développement de la technologie est en effet crucial pour les portefeuilles mobiles, les paiements NFC (*near field communication*), la protection de contenus exclusifs et les initiatives « Apportez vos appareils personnels » (*Bring your own device, BYOD*).

Du fait de ses activités, le Groupe entretient un dialogue régulier avec les systèmes de paiement internationaux sur des sujets réglementaires et techniques (Visa, MasterCard, American Express, CUP...) par le biais de ses entités locales et au niveau central.

Dans chaque pays, les entités locales du Groupe sont également en relation avec divers acteurs clés des secteurs du paiement et des nouvelles technologies.

En France, depuis 2017, Ingenico Group est membre de France Digitale, une association qui réunit entrepreneurs et investisseurs pour promouvoir le dynamisme de l'entrepreneuriat numérique français et transformer la France en territoire propice au développement des startups, en métropole ou à l'international.

Ingenico ePayments est également membre de la Fédération du e-commerce et de la vente à distance (FEVAD), une association à but non lucratif dont l'objet est d'accompagner le développement éthique et durable du commerce électronique et de la vente à distance en France. Ingenico ePayments a notamment soutenu la FEVAD en 2017 en sponsorisant la Nuit des Favor'i qui récompense les meilleurs sites e-commerce de l'année.

Par ailleurs, Ingenico ePayments est membre de l'ACSEL depuis plus de 10 ans. L'ACSEL, association de l'économie numérique, est le *hub* français de la transformation digitale. Forte d'un réseau actif et multisecteur de 1 200 professionnels et de près de 150 grands groupes, ETI et prestataires, l'association est devenue l'interface de référence de l'écosystème numérique qui regroupe

et anime en cohérence l'ensemble des entreprises, organismes et pouvoirs publics engagés dans la transformation digitale. L'ACSEL se donne pour mission de créer les conditions du succès de la transformation digitale de l'économie française. Au sein de l'ACSEL, Ingenico ePayments est actif auprès de la Commission FinTech & Moyens de Paiement qui aborde les enjeux stratégiques du paiement pour les commerçants, et est membre du Conseil d'administration de l'ACSEL depuis 2011 pour contribuer à la dynamique de fonctionnement de l'association.

Aux Pays-Bas, Ingenico ePayments est membre de l'association *Thuiswinkel.org* et d'*Ecommerce Europe* qui regroupe près de 80 000 entreprises du secteur de la vente de biens ou services en ligne.

En Australie, le Groupe est en contact avec diverses organisations sectorielles telles que l'APCA (*Australian Payment Clearing Association*).

Au Canada, la directrice générale d'Ingenico Group co-préside ACT Canada, une association réunissant les acteurs de l'industrie du paiement et de l'identité sécurisée. Elle est également membre du Comité consultatif du réseau *Women in Payments* au Canada qui vise à favoriser le développement des carrières des femmes au sein de l'industrie du paiement, et membre du Conseil du programme global de mentorat, dont Ingenico Group est l'un des sponsors fondateurs. Par ailleurs, le Groupe occupe une position de conseil au sein du Comité d'organisation de l'IAB (*Interactive Advertising Bureau of Canada*), association de promotion du marketing interactif et de l'industrie de la publicité où il participe aux discussions sur l'inclusion du paiement dans les initiatives de *Digital Out Of Home* (publicité extérieure numérique). Enfin, le Groupe participe en tant que conseiller à la conférence annuelle *Canadian Innovation Exchange*.

En Allemagne, Ingenico Group est membre ou en contact avec les organismes suivants : BZVI (association fédérale des institutions de paiement), EFA (association de représentation des intérêts stratégiques de la FinTech en Europe), EPIF (association européenne des institutions de paiement), ELV-Forum (organisme à vocation technique sur les prélèvements bancaires ELV), GICC AK (groupe de recherche d'acquéreurs allemands) et *EHI Retail Institute GmbH* (institut de recherche pour l'industrie de la distribution). Ingenico Group est également membre fondateur de l'association des NSP (*Network Service Providers*), les opérateurs du paiement électronique en Allemagne : *Bundesverband der electronic cash-Netzbetreiber*.

En Inde, l'entité E-Billing Solutions est pour sa part membre de PCI (*Payment Council of India*) au sein de l'IAMAI, l'association de l'internet et du mobile en Inde. Elle rencontre par ce biais d'autres acteurs du secteur avec lesquelles elle discute de sujets commerciaux d'intérêt commun. L'entité TechProcess Payment Services est quant à elle membre de la CII (Confédération de l'Industrie Indienne) qui représente les différentes industries en Inde auprès du gouvernement.



5 LA DÉMARCHE ENVIRONNEMENTALE D'INGENICO GROUP



Leader mondial des solutions de paiement, Ingenico Group a un rôle clé à jouer dans la maîtrise des impacts environnementaux de la chaîne de paiement. Compte tenu de son cœur de métier, le Groupe participe au développement de moyens de paiement ayant un impact limité sur l'environnement, notamment en termes de consommation de ressources naturelles ou d'émissions de gaz à effet de serre, comparé à d'autres moyens de paiement tels que le chèque ou les espèces.

Malgré tout, l'approche omnicanal développée par Ingenico Group couplée à une couverture mondiale de ses solutions de paiement ont inévitablement des impacts environnementaux que le Groupe s'efforce de maîtriser.

Les enjeux environnementaux mis en lumière par l'analyse de matérialité que le Groupe a réalisée sont les suivants :

- l'utilisation de substances chimiques potentiellement dangereuses pour la santé humaine et la protection de l'environnement ;
- le traitement approprié des terminaux de paiement électronique en fin de vie ;
- l'efficacité énergétique des terminaux de paiement électronique que le Groupe met sur le marché.

La politique environnementale déployée par Ingenico Group permet de répondre à ces différents enjeux environnementaux. En effet, signée par la direction du Groupe et applicable à l'ensemble des employés, elle s'appuie sur quatre principes directeurs :

● l'exemplarité dans le respect des prescriptions environnementales applicables

Ingenico Group met en œuvre un suivi des exigences légales relatives à l'environnement et déploie les actions en vue d'assurer la conformité de ses activités, produits et services aux réglementations applicables ;

● la prise en compte de la dimension environnementale dès la conception des produits

Ingenico Group favorise l'éco-conception car les principaux leviers d'actions sur la performance environnementale des produits se situent dès la phase de conception et de *design* ;

● la mise en œuvre d'une démarche d'achats responsables intégrant des critères environnementaux

Ingenico Group intègre des critères environnementaux dans ses exigences d'achat auprès de ses différents fournisseurs et sous-traitants ;

● l'amélioration de la prise de conscience environnementale des collaborateurs

Ingenico Group encourage ses salariés à adopter et développer une approche éco-responsable dans l'ensemble de leurs activités.

Ingenico Group est convaincu que les ressources naturelles doivent être utilisées de manière responsable et que l'intégration des enjeux environnementaux dans les activités du Groupe se traduit non seulement par des bénéfices environnementaux mais également économiques, tout en répondant aux attentes des parties prenantes.

5.1 Système de management de l'environnement

La protection de l'environnement est aujourd'hui une préoccupation indiscutable et la maîtrise de l'impact environnemental des activités d'une entreprise nécessite une démarche structurée pour pouvoir s'inscrire dans la durée.

C'est pourquoi Ingenico Group dispose d'un système de management de l'environnement certifié ISO 14001 :2015. Standard international reconnu en matière de gestion de l'environnement, la norme ISO 14001 fournit un cadre de

référence afin de fixer l'ensemble des moyens et des procédures visant à permettre à l'entreprise de mieux maîtriser l'impact de ses activités, produits et services sur l'environnement.

Elle impose en effet un certain nombre de pratiques environnementales comme la mise en conformité avec la réglementation applicable, l'identification des impacts environnementaux ou encore la définition d'objectifs.

5.2 Impacts environnementaux

Les impacts environnementaux d'Ingenico Group sont liés :

- d'une part, aux infrastructures occupées pour mener les activités du Groupe qui ont des impacts directs en termes de consommation d'énergie et de ressources naturelles, et des impacts directs et indirects en termes d'émissions de gaz à effet de serre ;
- d'autre part, aux activités de commercialisation, de distribution et d'utilisation de produits et services du Groupe qui ont une incidence sur l'environnement en termes de consommation de matières premières, d'émissions indirectes de gaz à effet de serre et de production de déchets.

Ingenico Group œuvre en faveur de la réduction de ses impacts environnementaux par des actions et mesures décrites ci-après. Celles-ci sont reportées annuellement au plus haut niveau de l'entreprise dans le cadre d'une revue de direction environnementale.



5.2.1 Impacts liés aux infrastructures

Consommation d'énergie

Un suivi des données relatives aux consommations d'énergie est en place au niveau du Groupe. En 2017, les quantités d'électricité consommées ont été de 15 305,8 mégawattheures. Les quantités de gaz naturel consommées ont été de 3 615,4 mégawattheures PCS (Pouvoir Calorifique Supérieur) sur la même période.

(en MWh)	2017	2017 (périmètre constant)	2016 (périmètre constant)	Variation
Consommation d'électricité ⁽¹⁾	15 305,8	14 184,8	14 041,6	+ 1 %
Consommation de gaz naturel	3 615,4	3 615,4	3 389,6	+ 7 %

(1) Hors certains sites basés en Chine (Fujian Landi hors Beijing, Fuzhou, Nanjing, Shanghai et Xiamen) (2,1 % des effectifs au 31 décembre 2017)

Les consommations d'énergie (électricité et gaz naturel) ont légèrement augmenté compte tenu de la croissance de l'activité du Groupe (+ 9 % du chiffre d'affaires) et du nombre de salariés (+ 17 %) entre 2016 et 2017.

Lorsque cela est possible, Ingenico Group veille à occuper des bâtiments à haute performance énergétique. C'est le cas du bâtiment de Paris (en France) qui est certifié HQE (Haute Qualité Environnementale) ou encore du bâtiment de Valence (en France également), certifié BBC (bâtiment basse consommation) par un organisme agréé, assurant ainsi un niveau de performance énergétique bien supérieur aux bâtiments standards. Aux États-Unis (à Alpharetta), Ingenico Group est également installé dans un bâtiment certifié LEED (*Leadership in Energy and Environmental Design*) et Energy Star, assurant une haute efficacité énergétique.

Grâce à un contrat « énergie verte » signé avec son fournisseur d'énergie, Ingenico Group a permis de garantir que la totalité de l'énergie consommée en 2017 par son principal site de Ratingen en Allemagne a été produite uniquement à partir de ressources renouvelables, réduisant par la même occasion les émissions de gaz à effet de serre associées.

Pour ses services informatiques, Ingenico Group déploie une stratégie de *cloud computing*. Celle-ci permet d'optimiser l'efficacité énergétique des *data centers*. Des actions de ce type ont notamment été initiées au sein de l'entité Bambora basée en Suède.

D'autres actions visant à réduire les consommations d'énergie ont été déployées sur de nombreux sites du Groupe telles que le recours à des équipements électriques à haute efficacité énergétique, aux LED pour l'éclairage et aux détecteurs de présence.

Dans le bâtiment situé à Bruxelles en Belgique, les lumières des bureaux s'éteignent automatiquement à partir de 21 h 00 et seul l'éclairage de secours est utilisé afin d'éviter tout éclairage inutile.

Enfin, Ingenico Group a installé en 2017 une centrale de traitement d'air sur son site basé au Royaume-Uni qui est plus efficace en termes de consommation d'énergie.

Consommation d'eau

Ingenico Group n'a pas connaissance de contraintes locales en matière de ressource en eau. De plus, compte tenu des activités du Groupe, les consommations enregistrées pour cette ressource sont liées à un usage uniquement alimentaire et sanitaire. Cependant, les quantités d'eau consommées sont suivies localement dans les différents sites. La consommation du Groupe pour l'année 2017 est de 62,6 milliers de m³ d'eau.

(en milliers de m ³)	2017	2017 (périmètre constant)	2016 (périmètre constant)	Variation
Consommation d'eau ⁽¹⁾	62,6	52,5	51,2	+ 3 %

(1) Hors certains sites basés en Colombie, Chine (Fujian Landi hors Fuzhou, Nanjing et Xiamen), États-Unis (Global Collect), Japon, Pays-Bas (Global Collect), Singapour (dont Global Collect) et Thaïlande (14,6 % des effectifs au 31 décembre 2017).

Différentes initiatives ont été engagées par les entités du Groupe afin de réduire les quantités d'eau consommées telles que les robinets automatiques ou les systèmes de doubles chasses d'eau.

Consommation de papier

Les consommations de papier liées aux activités d'Ingenico Group représentent 62,8 tonnes en 2017.

(en tonnes)	2017	2017 (périmètre constant)	2016 (périmètre constant)	Variation
Consommation de papier ⁽¹⁾	62,8	54,2	56,1	- 3 %

(1) Hors certains sites basés en Chine (Fujian Landi hors Beijing, Fuzhou, Nanjing, Shanghai et Xiamen) et Singapour (Global Collect) (4,9 % des effectifs au 31 décembre 2017).



Les efforts du Groupe en faveur de la réduction des consommations de papier se traduisent par le paramétrage des imprimantes, l'utilisation de documents au format électronique plutôt que papier et la réutilisation du papier usagé. En Belgique, des solutions de facturation électronique sont déployées.

En Belgique, en France, en Suède et prochainement au Brésil, les employés doivent s'identifier pour pouvoir valider leurs impressions, évitant ainsi des impressions inutiles.

Déplacements professionnels et transport des salariés

Afin de réduire les impacts environnementaux induits par les déplacements professionnels, Ingenico Group a recours aux systèmes de visioconférence pour les réunions de travail. Ces systèmes sont aujourd'hui généralisés à l'ensemble des sites du Groupe.

Une opération de « compensation carbone » a de nouveau été réalisée en 2017 à l'occasion du forum organisé pour les partenaires d'Ingenico Group à Barcelone (Espagne). Le Groupe a ainsi intégralement compensé les 170 tonnes équivalent CO₂ correspondant à environ 780 000 kilomètres parcourus par les 198 participants originaires de 50 pays. Les initiatives financées par le Groupe, en partenariat avec la Fondation GoodPlanet, ont permis de soutenir un projet de valorisation des déchets organiques sous forme de compost pour l'agriculture à Lomé au Togo.

En Allemagne, Ingenico Group tient compte du niveau des émissions de CO₂ pour sélectionner ses véhicules de location (maximum 134 gCO₂/km en 2017). Un véritable plan de réduction de ces émissions a été mis en place depuis 2015 et s'étend jusqu'en 2020 (pour atteindre 110 gCO₂/km). En Belgique, le recours à des véhicules hybrides et/ou électriques est également une solution à l'étude.

En Suède, les déplacements professionnels ont été réduits et le recours au train a été privilégié plutôt que l'avion, ce qui a permis de réduire les frais de déplacement d'environ 30 % en 2017.

Des mesures de télétravail sont aussi mises en place, à hauteur d'un ou deux jours par semaine pour les salariés le désirant. C'est le cas notamment en France et en Belgique.

Enfin, en France, des indemnités sont versées aux salariés du Groupe qui font le choix de se rendre sur leur lieu de travail en vélo ou en co-voiturage afin de réduire l'utilisation des véhicules et l'empreinte environnementale associée.

Toutes ces initiatives permettent de limiter les impacts générés par les transports des salariés jusqu'à leur lieu de travail.

Mesures de prévention, de recyclage et d'élimination des déchets

La plupart des entités d'Ingenico Group ont mis en place des systèmes de tri sélectif, de collecte et de recyclage des déchets internes tels que les équipements électriques et électroniques, les toners et cartouches d'imprimantes, les piles et accumulateurs, les plastiques, le verre, l'aluminium, le papier et le carton.

En France, sur le site de Paris où se situe le siège social du Groupe, une solution globale de tri sélectif et de valorisation des déchets de bureau est en place en partenariat avec une entreprise solidaire employant 90 % de travailleurs handicapés. Ce service sur-mesure avec une prise en charge de A à Z permet une traçabilité des déchets suivants : papiers, gobelets plastiques, bouteilles plastiques et canettes. En 2017, cette prestation a permis de collecter 21,0 tonnes de déchets dont 17,8 tonnes de papier permettant ainsi de préserver 313 arbres, 552,4 m³ d'eau, 10 tonnes de CO₂ et 73,7 MWh d'électricité.



Au Royaume-Uni, un *reporting* hebdomadaire des déchets a été mis en place. Les résultats sont affichés auprès du personnel, ce qui permet de favoriser la sensibilisation des employées et le recyclage des déchets.

En Chine, un partenariat est en place avec un recycleur afin de collecter et traiter les déchets électroniques liés aux activités d'assemblage de l'entité Fujian Landi. Ainsi en 2017, ce sont plus de 25 tonnes de déchets électroniques qui ont été collectés.

Rejets et nuisances

Afin d'évaluer les émissions de gaz à effet de serre générées par les activités du Groupe, un bilan de ces émissions est réalisé annuellement pour l'ensemble des activités du Groupe. Celui-ci est détaillé dans la partie 2.5.3.1 intitulée « Bilan des émissions de gaz à effet de serre ».

Les nuisances sonores et olfactives induites par l'activité d'Ingenico Group étant négligeables, elles ne font pas l'objet d'un *reporting* spécifique.

Utilisation des sols

L'impact de l'activité d'Ingenico Group sur les sols étant limité, les conditions d'utilisation des sols ne font pas l'objet d'un *reporting* spécifique.

Préservation de la biodiversité

L'activité d'Ingenico Group n'a pas révélé d'impact négatif direct sur la biodiversité dans la mesure où ses sites ne comportent que très peu d'espaces verts ou de terrains.



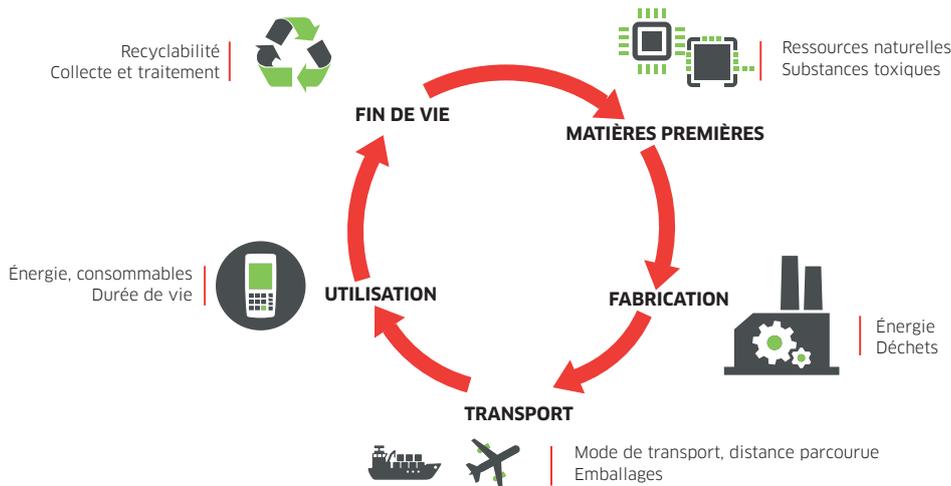
5.2.2 Impacts liés à l'offre de produits et services

Éco-conception

L'éco-conception est une approche préventive consistant à intégrer les préoccupations environnementales lors de la conception et du développement des produits. Elle nécessite de prendre en compte les exigences environnementales (réglementations, attentes des clients, politique du Groupe...) mais aussi les impacts environnementaux des produits (consommation de matières premières et d'énergie, production de déchets...).

De la conception des terminaux jusqu'à leur fin de vie, Ingenico Group agit à chaque étape du cycle de vie pour en limiter leur empreinte environnementale. Le Groupe a ainsi développé une démarche d'éco-conception dans l'objectif de réduire notamment la consommation des ressources et la production des déchets (ODD n° 12 ⁽¹⁾).

Cette démarche mise en place par Ingenico Group est basée sur l'approche « cycle de vie » des produits, matérialisée par le schéma suivant :



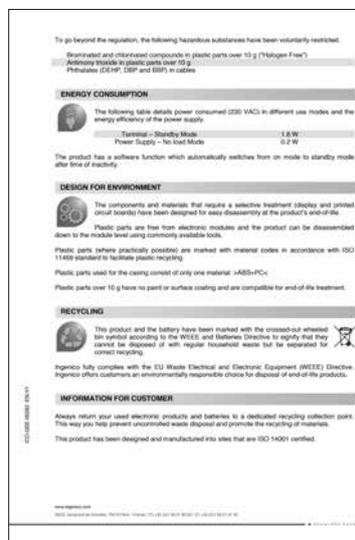
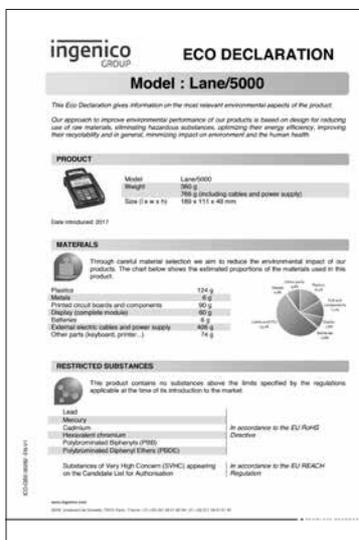
Pour progresser dans cette démarche, le Groupe a développé un questionnaire d'éco-conception sur la base des meilleurs standards internationaux pour les produits électroniques (EPEAT, TCO, ECMA-341...). À travers cet outil, la performance environnementale des produits est évaluée :

- en mesurant un certain nombre d'indicateurs de conception (poids, consommation d'énergie, nombre de composants, surface des circuits imprimés...) ;
- en vérifiant la conformité aux exigences réglementaires en vigueur (DEEE, RoHS2, REACH...) ;

- en identifiant les bonnes pratiques de conception (compatibilité des matières plastiques en vue du recyclage, nombre de matériaux différents, marquage des pièces, désassemblage...).

Cette évaluation de la performance environnementale permet ensuite d'établir une « éco-déclaration », sorte de profil environnemental du produit qui valorise sa dimension écologique tout en répondant aux attentes des clients.

● Exemple d'éco-déclaration d'un produit (Lane/5000)

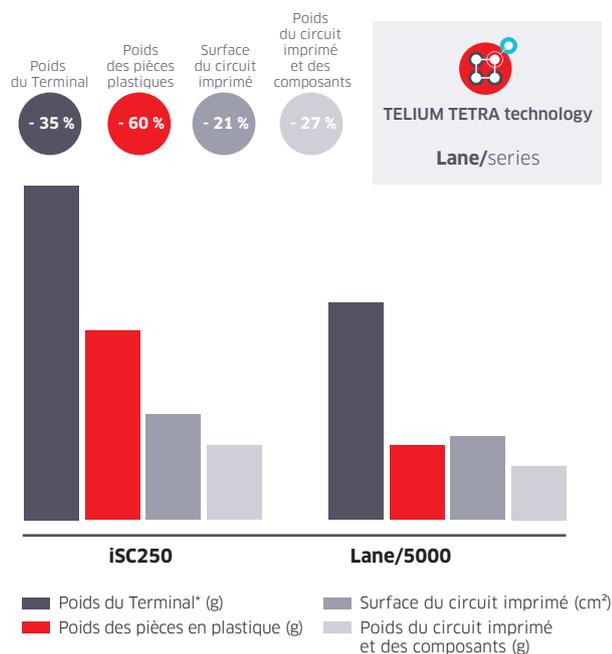


(1) Pour plus d'informations sur les Objectifs de Développement Durable des Nations Unies : <http://www.un.org/sustainabledevelopment/fr/objectifs-de-developpement-durable/>

Matières premières

L'optimisation de la conception des nouvelles générations de terminaux permet à Ingenico Group de réduire son empreinte environnementale non seulement en limitant l'utilisation de ressources naturelles mais aussi indirectement en réduisant les impacts dus au transport. Cette approche d'éco-conception est d'autant plus pertinente que l'utilisation de matières premières nécessaires à la fabrication des terminaux du Groupe représente le troisième poste d'émissions du bilan de GES (pour plus de détails se référer à la partie 2.5.3.1 intitulée « Bilan des émissions de gaz à effet de serre »).

Ainsi des améliorations notables ont été apportées avec la dernière génération de terminaux de la gamme Telium Tetra comme, par exemple, dans le cas du terminal Lane/5000 où des améliorations notables ont été faites en termes de quantités de matières premières utilisées par rapport à la précédente gamme (iSC250).



Fabrication

Pour la fabrication des composants stratégiques qui lui sont livrés, le Groupe signe avec ses fournisseurs des contrats dans lesquels sont spécifiées ses exigences en matière de protection de l'environnement. Concernant l'assemblage des terminaux, les deux principaux partenaires d'Ingenico Group sont signataires du Code de conduite de la *Responsible Business Alliance* (anciennement EICC - *Electronic Industry Citizenship Coalition*), assurant la prise en compte de l'environnement dans la conduite de leurs activités (pour plus de détails se référer à la partie 2.4.6 intitulée « Gestion de la chaîne d'approvisionnement »).

Ces deux partenaires sont par ailleurs certifiés ISO 14001, tout comme l'entité Fujian Landi et les deux usines sous-traitantes assurant l'assemblage d'une partie des terminaux Landi. En 2017, la totalité des terminaux du Groupe a été assemblée dans des sites industriels couverts par une certification environnementale ISO 14001.

Transport

Le Groupe travaille avec deux transporteurs qui font partie des leaders en matière de logistique. Tous deux certifiés ISO 14001, ils permettent à Ingenico Group de contribuer à une chaîne d'approvisionnement éco-responsable. En effet, ils apportent

au Groupe leur expertise relative à la conception des réseaux logistiques, la consolidation et l'optimisation des chargements, les choix des modes de transport et permettent *in fine* de participer à la réduction de l'empreinte carbone du Groupe.

Au Brésil, les deux principaux transporteurs locaux avec lesquels Ingenico Group travaille, n'utilisent que du biodiesel pour l'ensemble de leur flotte de camions.

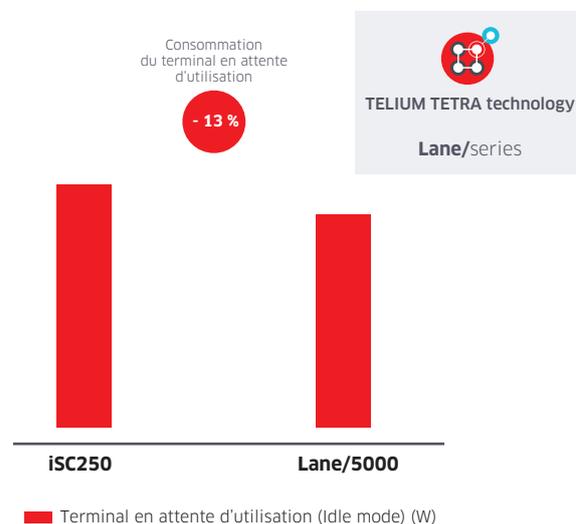
Utilisation

Une part importante de l'impact environnemental des produits électroniques provient de leur consommation d'énergie durant la phase d'utilisation. L'optimisation de l'efficacité énergétique des terminaux présente un double intérêt : réduire l'empreinte écologique du Groupe en commercialisant des produits moins énergivores d'une part et atténuer celle des utilisateurs finaux d'autre part, qui bénéficient d'un avantage à la fois économique et écologique.

Ainsi, pour la dernière génération de terminaux de la gamme Telium Tetra et notamment le Lane/5000, la consommation d'énergie du terminal en mode *Idle* (c'est-à-dire en attente d'utilisation) a été optimisée par rapport à la précédente gamme (iSC250).

Autre domaine dans lequel Ingenico Group se veut précurseur : la dématérialisation du ticket de paiement électronique. Là encore l'enjeu est double car, à travers cette solution, le Groupe permet d'une part de minimiser l'empreinte environnementale de chaque transaction en remplaçant le ticket papier par un ticket digital et d'autre part de réduire les coûts d'utilisation pour le commerçant.

Cette solution est déjà déployée auprès de nombreuses banques italiennes grâce aux terminaux mobiles iCMP proposés par Ingenico Group. Avec sa gamme Link/2500, Ingenico Group renforce cette ambition grâce à un terminal portable alliant flexibilité et polyvalence tout en proposant une solution de ticket digital.



Ces deux initiatives sont d'autant plus pertinentes que la consommation d'énergie des terminaux et l'impression de tickets sont respectivement les deuxième et premier postes d'émissions du bilan de GES (pour plus de détails se référer à la partie 2.5.3.1 intitulée « Bilan des émissions de gaz à effet de serre »).

Fin de vie

Conformément à la directive DEEE (déchets d'équipements électriques et électroniques), des solutions de recyclage des terminaux Ingenico en fin de vie sont mises en place dans les pays de l'Union européenne.



Dans le cadre de son engagement en faveur de l'économie circulaire, le Groupe soutient cette initiative en la déployant au-delà de l'Union européenne, comme par exemple en Australie, au Brésil, au Canada, en Colombie, aux États-Unis, au Mexique, aux Philippines, à Singapour, en Thaïlande et en Chine.

En France, un partenariat est en place avec un recycleur local, lui-même certifié ISO 14001, permettant d'optimiser l'ensemble

du processus de collecte et de recyclage des terminaux en fin de vie auprès des clients du Groupe. Par ailleurs, ce partenaire fait travailler trois établissements pour personnes handicapées et un centre pénitentiaire, soit 80 personnes au total.

Les quantités de terminaux collectés et recyclés sont suivies au niveau du Groupe et se sont élevées pour l'exercice 2017 à 338,9 tonnes.

(en tonnes)	2017	2017 (périmètre constant)	2016 (périmètre constant)	Variation
Quantité de produits en fin de vie (DEEE) collectés et traités	338,9	337,6	246,6	+ 37 %

5.3 Lutte contre le changement climatique

5.3.1 Bilan des émissions de gaz à effet de serre

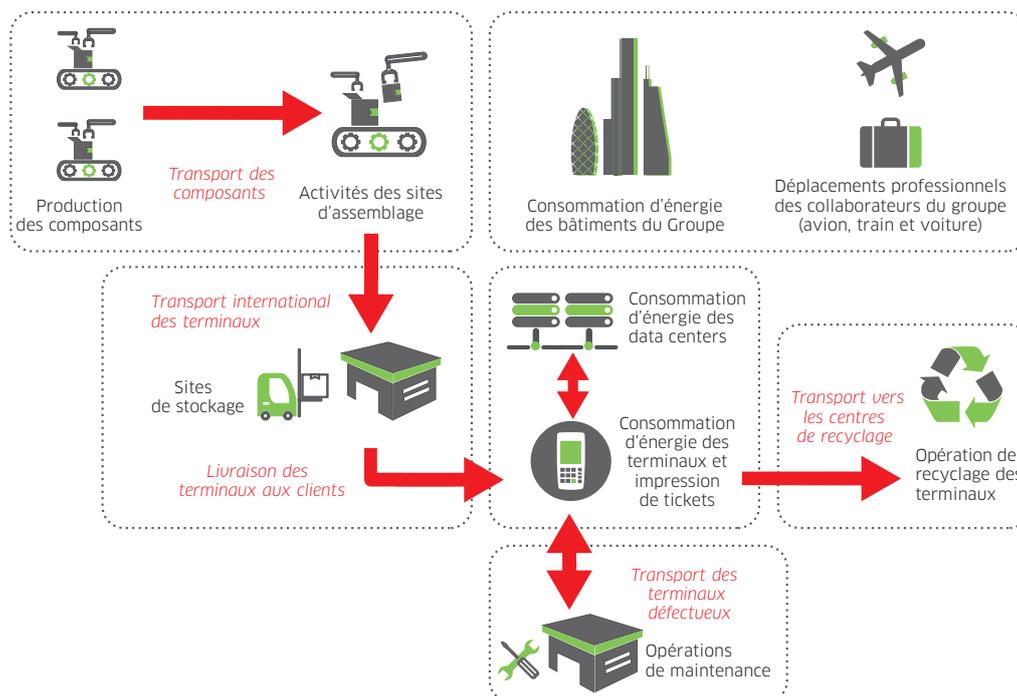
Ingenico Group a procédé en 2017 à l'actualisation de son bilan des émissions de gaz à effet de serre (GES). Cette démarche, qui répond aux exigences de la loi « Grenelle II » va au-delà de l'obligation légale avec la réalisation d'une étude des émissions de GES sur un périmètre élargi à l'ensemble de la chaîne de valeur d'Ingenico Group incluant les *Scopes* 1, 2 et 3.

Le bilan des émissions de GES d'Ingenico Group couvre les éléments suivants :

- les consommations d'énergie des bâtiments occupés par le Groupe ;
- les déplacements professionnels des employés du Groupe ;
- la production et le transport des composants assemblés dans les terminaux ;

- les consommations d'énergie des sites d'assemblage ;
- le transport international et l'acheminement des terminaux depuis les sites d'assemblage jusqu'aux clients ;
- les consommations d'énergie des terminaux déployés sur le marché ;
- la production et le transport du papier nécessaire à l'impression des tickets (pour les transactions) ;
- les consommations des *data centers* (pour les services opérés par Ingenico Group) ;
- la collecte et l'acheminement des terminaux défectueux ;
- les consommations d'énergie des centres de maintenance ;
- le transport des terminaux jusqu'à leur lieu d'élimination ;
- les opérations de traitement des terminaux en fin de vie.

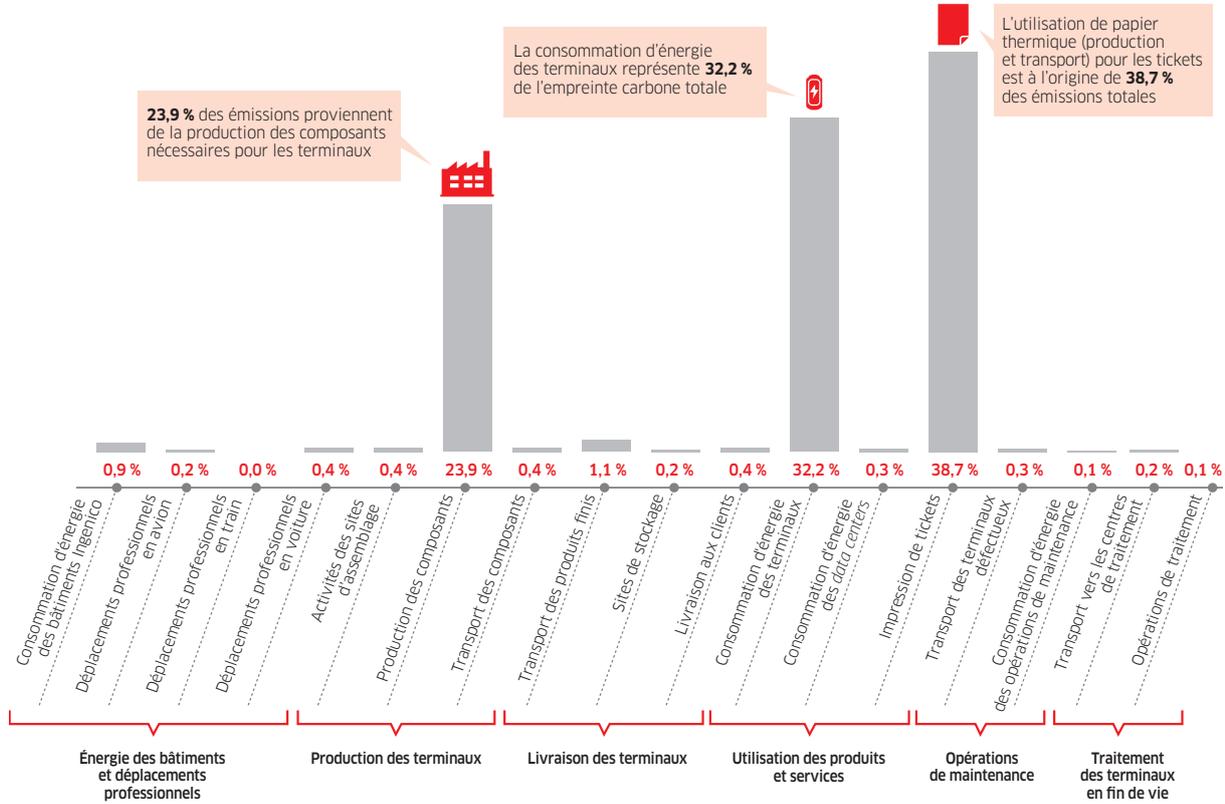
● Représentation des postes inclus dans le bilan des émissions de GES



Cette étude permet d'identifier les postes particulièrement émetteurs de GES afin de cibler les actions de prévention et d'agir sur les leviers les plus importants. Les résultats présentés ci-dessous permettent d'alimenter les plans d'action du Groupe

en matière de réduction des émissions de GES, ce qui s'inscrit pleinement dans une logique de progrès et d'amélioration continue de la performance environnementale d'Ingenico Group.

● Principales sources d'émissions de CO₂ sur la chaîne de valeur d'Ingenico Group en 2017





● Détail des émissions en équivalent CO₂ par scope et par année

(en tonnes équivalent CO ₂)	2017	2017 (périmètre constant)	2016 (périmètre constant)	Variation
Scope 1 (émissions directes issues de la combustion d'énergies fossiles)	7 930	6 911	7 455	- 7 %
Scope 2 (émissions indirectes issues de l'électricité)	11 218	9 621	9 360	+ 3 %
Scope 3 (autres émissions indirectes)	1 585 602	1 581 675	1 411 158	+ 12 %
TOTAL	1 604 750	1 598 207	1 427 973	+ 12 %

● Détail des émissions en équivalent CO₂ par poste et par année

(en tonnes équivalent CO ₂)	2017	2017 (périmètre constant)	2016 (périmètre constant)	Variation
Énergie des bâtiments et déplacements professionnels	23 586	20 344	23 959	- 15 %
Production des terminaux	397 578	397 578	318 858	+ 25 %
Livraison des terminaux	27 920	27 920	25 037	+ 12 %
Utilisation des produits et services	1 144 718	1 141 417	1 044 267	+ 9 %
Opérations de maintenance	6 533	6 533	11 125	- 41 %
Traitement des terminaux en fin de vie	4 415	4 415	4 727	- 7 %
TOTAL	1 604 750	1 598 207	1 427 973	+ 12 %

Les émissions de GES liées aux consommations d'énergie des bâtiments et aux déplacements professionnels ont été réduites (- 15 %) principalement du fait de la baisse des déplacements professionnels enregistrée en 2017. Les différentes mesures détaillées au paragraphe relatif aux déplacements professionnels (voir 2.5.2.1 « Impacts liés aux infrastructures ») ont en grande partie contribué à cette diminution significative.

Les émissions de GES associées à la production des terminaux ont enregistré une croissance proportionnelle aux quantités de terminaux fabriqués par le Groupe en 2017 (+ 25 %).

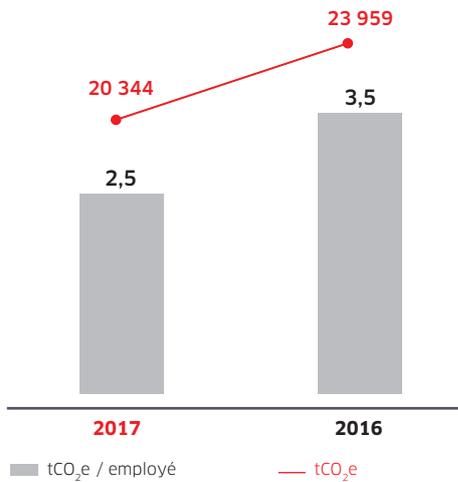
Les émissions de GES relatives au transport des terminaux se sont sensiblement intensifiées (+ 12 %) malgré l'augmentation significative des quantités livrées (+ 22 %). Ce résultat montre la pertinence des initiatives détaillées dans la partie relative au transport du paragraphe 2.5.2.2 intitulé « Impacts liés à l'offre de produits et services ».

Les émissions de GES liées à l'utilisation des produits et services du Groupe ont légèrement augmenté (+ 9 %). Cependant cette augmentation est moins importante que la croissance du parc de terminaux installés (+ 16 %). Cela démontre l'efficacité des mesures détaillées dans la partie relative à l'éco-conception du paragraphe 2.5.2.2 intitulé « Impacts liés à l'offre de produits et services ».

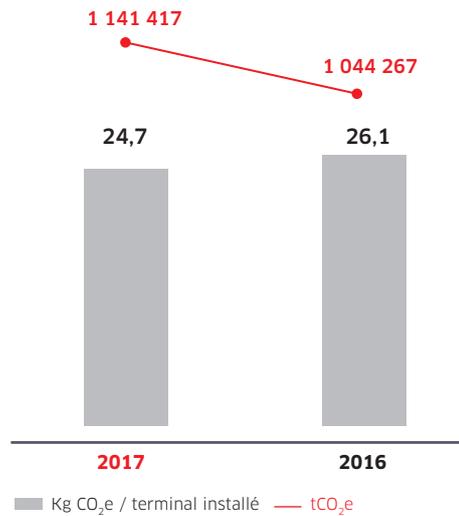
Les graphiques ci-dessous, avec notamment des données publiées en valeurs absolues mais surtout en valeurs relatives, mettent en évidence la maîtrise des émissions de GES par le Groupe malgré la croissance de ses activités. En effet, ramenées en valeurs relatives, les émissions détaillées dans le précédent tableau suivent globalement une tendance baissière.



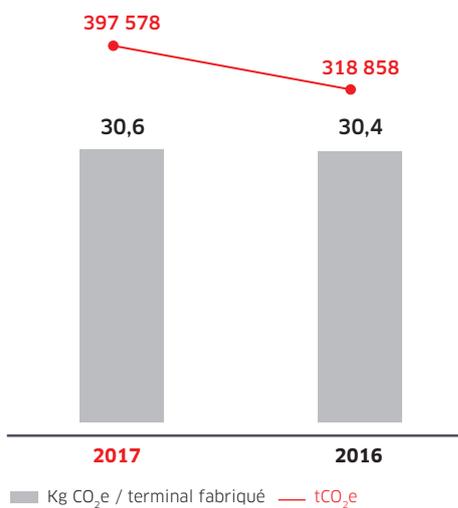
● Énergie des bâtiments et déplacements professionnels



● Utilisation des produits et services

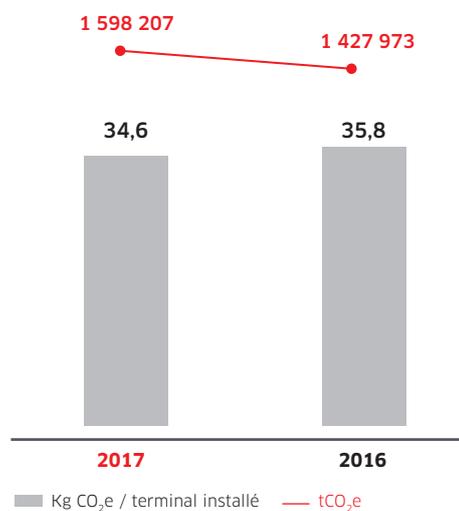


● Production des terminaux

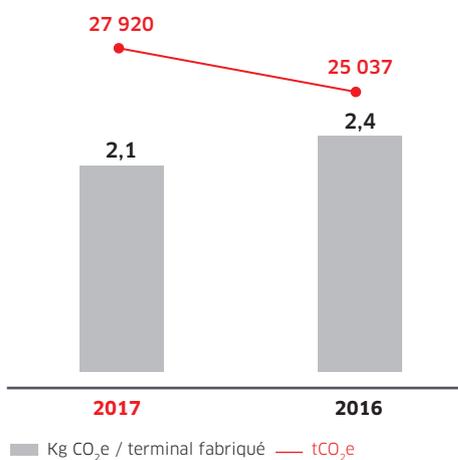


En 2017, la croissance de l'activité du Groupe entraîne une hausse des émissions de GES en valeur absolue (à périmètre constant). Cette augmentation (+ 12 %) est cependant moins significative que le développement du parc de terminaux installés (+ 16 %) comme le montre la tendance des émissions de GES publiées en valeur relative (en kgCO₂e par terminal installé).

● Émissions totales de GES



● Livraison des terminaux





5.3.2 Objectifs en matière de réduction des émissions de gaz à effet de serre à l'horizon 2020

Conscient du changement climatique et des conséquences associées que le monde est en train de vivre, Ingenico Group a souhaité, à sa mesure, participer à la dynamique collective visant à maintenir le réchauffement climatique en dessous de

2 °C d'ici 2050. Ingenico Group a donc décidé de se fixer des objectifs de réduction des émissions de gaz à effet de serre à l'horizon 2020. Il contribue ainsi à l'ODD n° 13 ⁽¹⁾ (prendre d'urgence des mesures pour lutter contre les changements climatiques et leurs répercussions).

À travers les mesures décrites ci-dessous, le Groupe s'engage pour la lutte contre le changement climatique tout en montrant son *leadership* en matière de gestion de ses émissions de GES.

Périmètre	Objectifs 2020 (par rapport à 2015)*	Actions
Consommation d'énergie des bâtiments (Scope 2)	Réduire de 50 % les émissions de CO ₂ liées aux bâtiments occupés par Ingenico Group en France	Augmenter la part d'énergie renouvelable alimentant les principaux sites localisés en France
Consommation d'énergie des <i>data centers</i> (Scope 3)	Réduire de 40 % les émissions de CO ₂ associées aux <i>data centers</i> utilisés par Ingenico Group	Mutualiser le nombre de serveurs utilisés par Ingenico Group au sein des <i>data centers</i> externalisés
Utilisation des terminaux (Scope 3)	Réduire de 10 % l'intensité des émissions de CO ₂ par terminal Ingenico installé dans le monde	Augmenter l'efficacité énergétique des terminaux et favoriser la dématérialisation des tickets de paiement électronique
Transport des terminaux (Scope 3)	Réduire de 5 % l'intensité des émissions de CO ₂ par terminal Ingenico transporté	Augmenter le transport par voie maritime et le fret consolidé <i>via</i> la mise en place d'une plate-forme de correspondance en Europe

* Tous les objectifs sont définis à périmètre constant.

À travers les différentes initiatives listées précédemment et d'autres actions, Ingenico Group a l'ambition de réduire de 10 % l'intensité des émissions de CO₂ par euro de chiffre d'affaires sur l'ensemble de sa chaîne de valeur (Scopes 1, 2 et 3).

(1) Pour plus d'informations sur les Objectifs de Développement Durable des Nations Unies : <http://www.un.org/sustainabledevelopment/fr/objectifs-de-developpement-durable/>



COMMENT AGISSONS-NOUS

CONTRE LE CHANGEMENT CLIMATIQUE ?



1. EN RÉDUISANT NOS ÉMISSIONS DE GAZ À EFFET DE SERRE AUTANT QUE POSSIBLE

Proposer des **TERMINAUX EFFICACES ÉNERGÉTIQUEMENT** et des solutions pour développer la **DÉMATÉRIALISATION DES TICKETS DE PAIEMENT ÉLECTRONIQUE**



OBJECTIF 2020

-10 % d'émissions de GES par terminal installé

Réduire le **NOMBRE DE SERVEURS** utilisés au sein de nos data centers externalisés



OBJECTIF 2020

-40 % d'émissions de GES associées aux data centers

Privilégier le **TRANSPORT MARITIME** de nos terminaux par rapport au transport aérien



OBJECTIF 2020

-5 % d'émissions de GES par terminal transporté

Augmenter la part **D'ÉNERGIE RENOUVELABLE** alimentant nos principaux sites



OBJECTIF 2020

-50 % d'émissions de GES liées à nos bâtiments en France

2. EN COMPENSANT NOS ÉMISSIONS INCOMPRESSIBLES

par le soutien de **PROJETS DE RÉDUCTION DES GAZ À EFFET DE SERRE**

Depuis 2015, nous avons compensé **1 030 TONNES DE CO₂e** à l'occasion de nos principaux événements d'affaires

E&A PARTNERS FORUM
ATHÈNES 2016

CHALLENGE
STRESA 2016

E&A PARTNERS FORUM
BARCELONE 2017

CARTES SECURE CONNEXIONS
PARIS 2015

TRUSTECH
CANNES 2016

E&A PARTNERS FORUM
BUDAPEST 2015



A travers la compensation carbone volontaire, Ingenico Group soutient un **PROJET DE COMPOSTAGE DES DÉCHETS AU TOGO**.

RECYCLAGE DES DÉCHETS ORGANIQUES de la ville de Lomé grâce à la structuration du secteur de collecte des déchets



PRODUCTION ET VENTE DU COMPOST à haute teneur en nutriments pour une utilisation agricole



5.4 Engagements divers pour l'environnement

Pacte Mondial des Nations Unies

En soutenant la plus grande initiative mondiale en matière de responsabilité sociale des entreprises, Ingenico Group s'engage notamment à communiquer sur la manière dont le Groupe aligne sa stratégie et ses opérations avec les principes universels des Nations Unies relatifs à l'environnement :

- appliquer l'approche de précaution face aux problèmes touchant à l'environnement ;
- prendre des initiatives tendant à promouvoir une plus grande responsabilité en matière d'environnement ;
- favoriser la mise au point et la diffusion de technologies respectueuses de l'environnement.

Le rapport 2017 d'Ingenico Group (*Communication on Progress*) est disponible sur le site du Pacte Mondial des Nations Unies.

We Mean Business

En 2015, Ingenico Group s'est engagé sur l'une des actions proposées par la coalition « We Mean Business » pour lutter contre le changement climatique. Cet engagement volontaire d'Ingenico Group consiste à mettre publiquement à disposition les informations relatives aux impacts des activités du Groupe sur le changement climatique. Cet engagement se traduit par les informations contenues dans la partie 2.5.3 intitulée « Lutte contre le changement climatique ».



CDP

En 2017, Ingenico Group a une nouvelle fois participé au CDP, évaluation internationalement reconnue mise en place par une organisation indépendante qui travaille en collaboration avec les investisseurs

internationaux à la promotion des opportunités d'investissement et la maîtrise des risques liés au changement climatique. Cette évaluation permet notamment aux investisseurs institutionnels d'apprécier la politique sur le changement climatique, les émissions de GES et la consommation d'énergie de plus de 5 000 sociétés cotées dans le monde.

Le Groupe a confirmé son statut d'acteur engagé dans la lutte contre le changement climatique avec une note de B (pour *Management*), sachant que la moyenne aussi bien pour les sociétés françaises, les sociétés étrangères ou encore les sociétés du secteur des technologies de l'information est de C (pour *Awareness*). En 2017, Ingenico Group a maintenu son soutien à cette initiative en étant officiellement CDP *Supporter*.

Trajectoires économie circulaire de l'AFEP

S'appuyant sur les leviers de l'économie circulaire définis par l'Ademe, Ingenico Group s'est engagé en 2017 à travers deux actions que sont le recyclage et l'éco-conception des produits commercialisés par le Groupe. Ces deux initiatives font parties de la brochure publiée par l'AFEP qui détaille les 100 engagements en faveur de l'économie circulaire de la part de 33 entreprises françaises.

Partenariat avec SPIE

Dans le cadre de son partenariat avec le Groupe SPIE, Ingenico Group a déployé une solution d'identification et de paiement sur 1 200 stations de recharge pour véhicule électrique à travers le territoire français. Grâce à la performance de la gamme de terminaux Self-Service, Ingenico Group participe au succès du Groupe SPIE permettant ainsi de rendre la recharge de batteries de voiture aussi facile qu'accessible.

5.5 Respect des prescriptions environnementales applicables

Les préoccupations environnementales grandissantes ces dernières années ont entraîné un renforcement de la réglementation en matière de protection de l'environnement. C'est pourquoi Ingenico Group dispose d'une veille réglementaire afin d'assurer une surveillance de la réglementation environnementale applicable aux activités du Groupe et de veiller à la stricte conformité aux exigences légales en vigueur.

Pour Ingenico Group, les principaux textes réglementaires applicables pour la conception et la mise sur le marché des terminaux de paiement électronique sont les suivants :

- la directive RoHS 2 (*Restriction of the use of certain Hazardous Substances*) qui vise à réduire l'utilisation de certaines substances dangereuses pour la santé et l'environnement pouvant entrer dans la composition des équipements électriques et électroniques (plomb, mercure, cadmium, chrome hexavalent, retardateurs de flamme bromés). En 2017, l'ensemble des terminaux de marque Ingenico étaient conformes à cette directive ;
- le règlement REACH (*Registration, Evaluation, Authorisation and restriction of CHEmicals*) qui impose de communiquer des

informations le long de la chaîne d'approvisionnement en cas d'utilisation de substances dites extrêmement préoccupantes (SVHC) et de les notifier au-delà d'un certain tonnage auprès de l'Agence européenne des produits chimiques (ECHA). Ingenico Group a réalisé en 2017 des analyses auprès d'un laboratoire indépendant afin d'assurer qu'aucune de ces substances ne soit présente dans les produits Ingenico en concentration excédant les seuils d'information et/ou de notification prévus par ce règlement ;

- la directive DEEE, applicable dans l'Union européenne, qui oblige les producteurs d'équipements électriques et électroniques à organiser et financer la collecte, le traitement et l'élimination des produits en fin de vie. Ingenico Group propose à ses clients une filière spécifique de collecte et de recyclage de leurs terminaux en fin de vie, et respecte les exigences d'information des utilisateurs, des recycleurs et des autorités locales attendues par cette directive.

Au vu de son activité en France, Ingenico Group n'exploite aucun site classé ICPE (Installation Classée pour la Protection de l'Environnement).



5.6 Sensibilisation des collaborateurs

Le Groupe entend améliorer la prise de conscience environnementale de ses collaborateurs. Pour ce faire, Ingenico Group encourage ses salariés à adopter et développer une approche éco-responsable dans l'ensemble de leurs activités quotidiennes afin de diminuer les consommations de papier, réduire les déplacements, limiter les consommations d'énergie et promouvoir le tri sélectif des déchets.

Des campagnes de sensibilisation des employés contre le gaspillage de l'eau ont été menées en 2017 sur les sites localisés en Belgique, en Chine et en Inde.

En Belgique, des actions de sensibilisation relatives au tri des déchets, aux économies d'énergie et aux déplacements sont réalisées deux fois par an, auprès de plus de 300 employés.

En Chine, une course d'orientation organisée en 2017 avec tous les employés a permis de sensibiliser les participants à la protection de l'environnement.

Sur le site de Valence en France, Ingenico Group a participé à la journée « mobilité durable » afin de promouvoir les solutions alternatives à la voiture individuelle notamment pour les déplacements domicile-travail.

Enfin, au Royaume-Uni, tout nouvel employé est sensibilisé sur la protection de l'environnement dès son arrivée dans le Groupe.



6 RISQUES ENVIRONNEMENTAUX ET SOCIAUX

Les principaux risques environnementaux auxquels Ingenico Group est exposé sont liés aux lois et réglementations environnementales de plus en plus exigeantes. Le Groupe n'a toutefois pas identifié de litiges environnementaux ni de situations environnementales susceptibles d'impacter négativement son patrimoine ou ses résultats ou d'influencer l'utilisation de ses immobilisations corporelles. Par conséquent, aucune provision pour risques environnementaux n'a été enregistrée sur l'exercice 2017.

C'est, en particulier, au sein de sa chaîne d'approvisionnement en terminaux que se situent les risques environnementaux et sociaux pour Ingenico Group.

Les actions mises en oeuvre pour répondre à ces risques sont exposées aux sections 2.5.5 intitulée « Respect des prescriptions environnementales applicables » et 2.4.6 intitulée « Gestion de la chaîne d'approvisionnement » du Document de référence.

Risques liés à l'évolution des exigences légales en matière d'environnement

Ingenico Group s'attache à appliquer les différentes réglementations environnementales en vigueur. Compte tenu de leur évolution constante, tout risque de non-conformité ne peut cependant être écarté. Dans ce cas, Ingenico Group pourrait être tenu de payer des amendes, et les autorités pourraient aller jusqu'à interdire la mise sur le marché des produits.

Pour faire face à ces risques qui pourraient nuire à la réputation du Groupe ou à ses résultats, Ingenico Group a élaboré et développé une politique de prévention des risques environnementaux dans le cadre d'un système de management de l'environnement certifié ISO 14001:2015. Cette politique intègre notamment une démarche de veille environnementale visant à anticiper, dans la conduite de ses activités, les évolutions réglementaires.

Ingenico Group a mis en oeuvre des mesures contractuelles pour interdire l'utilisation par ses fournisseurs des six substances définies comme dangereuses pour la santé humaine et l'environnement par la directive RoHS2.

Dans le cadre du règlement REACH, Ingenico Group exige de ses fournisseurs que les composants qui lui sont livrés ne contiennent pas de substances identifiées comme extrêmement préoccupantes (SVHC) par l'Agence européenne des produits chimiques (ECHA).

Des justificatifs auprès des fournisseurs sont demandés et des analyses en laboratoire sont réalisées sur certains composants ou sur des produits.

Conformément à la directive Déchets d'équipements électriques et électroniques (DEEE), le Groupe met à disposition des programmes de collecte et de recyclage pour les produits Ingenico en fin de vie auprès de ses clients en Europe. Des programmes de ce type sont également déployés de manière volontaire dans d'autres pays, en dehors de l'Union européenne.

Risques financiers liés aux effets du changement climatique

Ingenico Group n'a pas identifié de risques financiers liés aux effets du changement climatique susceptibles d'affecter directement son activité. Cependant, le Groupe s'est volontairement engagé dans une stratégie bas-carbone (pour plus de détails se référer à la partie 2.5.3.1 intitulée « Bilan des émissions de gaz à effet de serre »).

Risques liés aux pratiques sociales et environnementales des fournisseurs et sous-traitants

Ingenico Group exige de ses fournisseurs qu'ils souscrivent aux règles présentes dans son Code d'éthique et de conduite des affaires, telles que le respect des droits de l'homme et la protection de l'environnement.

Afin d'identifier les risques sociaux et environnementaux au sein de sa chaîne d'approvisionnement et de mettre en place les procédures adéquates, Ingenico Group a lancé en 2017 une démarche de cartographie de ses fournisseurs et sous-traitants.

Les sous-traitants chargés de l'assemblage des terminaux (hors Landi et Healthcare) sont signataires du Code de conduite de la RBA (Responsible Business Alliance, anciennement EICC) et la totalité des terminaux du Groupe (y compris Landi et Healthcare) est assemblée dans des sites industriels certifiés ISO 14001, assurant ainsi que les dimensions sociale et environnementale sont bien prises en compte dans les processus d'assemblage des produits Ingenico. Le Groupe dispose également d'équipes dédiées sur les principaux sites de production, permettant ainsi de contrôler les lignes d'assemblage au quotidien et de s'assurer que les sous-traitants conduisent leurs activités dans le respect des pratiques édictées par le Groupe.

Ingenico Group intègre également des exigences sociales et environnementales dans les contrats que la Société signe avec ses partenaires industriels, que ce soit avec les sites d'assemblage des produits Ingenico ou les fournisseurs stratégiques de composants.



7 RAPPORT DE L'ORGANISME TIERS INDÉPENDANT SUR LES INFORMATIONS SOCIALES, ENVIRONNEMENTALES ET SOCIÉTALES CONSOLIDÉES

Exercice clos le 31 décembre 2017

Aux actionnaires,

En notre qualité d'organisme tiers indépendant de la société Ingenico Group SA, accrédité par le COFRAC sous le numéro 3-1049 ⁽¹⁾, nous vous présentons notre rapport sur les informations sociales, environnementales et sociétales consolidées relatives à l'exercice clos le 31 décembre 2017, présentées dans le rapport de gestion (ci-après les « Informations RSE »), en application des dispositions de l'article L. 225-102-1 du Code de commerce.

Responsabilité de la Société

Il appartient au Conseil d'administration d'établir un rapport de gestion comprenant les Informations RSE prévues à l'article R. 225-105-1 du Code de commerce, préparées conformément aux protocoles utilisés par la Société (ci-après le « Référentiel »), dont un résumé figure dans le rapport de gestion et disponibles sur demande au siège de la Société.

Indépendance et contrôle qualité

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

Responsabilité de l'organisme tiers indépendant

Il nous appartient, sur la base de nos travaux :

- d'attester que les Informations RSE requises sont présentes dans le rapport de gestion ou font l'objet, en cas d'omission, d'une explication en application du troisième alinéa de l'article R. 225-105 du Code de commerce (Attestation de présence des Informations RSE) ;
- d'exprimer une conclusion d'assurance modérée sur le fait que les Informations RSE, prises dans leur ensemble, sont présentées, dans tous leurs aspects significatifs, de manière sincère conformément au Référentiel (Avis motivé sur la sincérité des Informations RSE).

Il ne nous appartient pas en revanche de nous prononcer sur la conformité aux autres dispositions légales applicables le cas échéant, en particulier celles prévues par l'article L. 225-102-4 du Code de commerce (plan de vigilance) et par la loi

n° 2016-1691 du 9 décembre 2016 dite Sapin II (lutte contre la corruption).

Nos travaux ont mobilisé les compétences de quatre personnes et se sont déroulés entre octobre 2017 et février 2018 sur une durée totale d'intervention d'environ trois semaines. Nous avons fait appel, pour nous assister dans la réalisation de nos travaux, à nos experts en matière de RSE.

Nous avons conduit les travaux décrits ci-après conformément à l'arrêté du 13 mai 2013 déterminant les modalités dans lesquelles l'organisme tiers indépendant conduit sa mission ainsi qu'à la doctrine professionnelle de la Compagnie nationale des commissaires aux comptes relative à cette intervention et, concernant l'avis motivé de sincérité et le rapport d'assurance raisonnable, à la norme internationale ISAE 3000 ⁽²⁾.

1. Attestation de présence des Informations RSE

Nature et étendue des travaux

Nous avons pris connaissance, sur la base d'entretiens avec les responsables des directions concernées, de l'exposé des orientations en matière de développement durable, en fonction des conséquences sociales et environnementales liées à l'activité de la Société et de ses engagements sociétaux et, le cas échéant, des actions ou programmes qui en découlent.

Nous avons comparé les Informations RSE présentées dans le rapport de gestion avec la liste prévue par l'article R. 225-105-1 du Code de commerce.

En cas d'absence de certaines informations consolidées, nous avons vérifié que des explications étaient fournies conformément aux dispositions de l'article R. 225-105 alinéa 3 du Code de commerce.

Nous avons vérifié que les Informations RSE couvraient le périmètre consolidé, à savoir la Société ainsi que ses filiales au sens de l'article L. 233-1 et les sociétés qu'elle contrôle au sens de l'article L. 233-3 du Code de commerce avec les limites précisées dans la note méthodologique présentée au chapitre 2.2 du rapport de gestion.

Conclusion

Sur la base de ces travaux et compte tenu des limites mentionnées ci-dessus, nous attestons de la présence dans le rapport de gestion des Informations RSE requises.

(1) Dont la portée est disponible sur le site www.cofrac.fr

(2) ISAE 3000 - Assurance engagements other than audits or reviews of historical financial information.



2. Avis motivé sur la sincérité des Informations RSE

Nature et étendue des travaux

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

- d'apprécier le caractère approprié du Référentiel au regard de sa pertinence, son exhaustivité, sa fiabilité, sa neutralité, son caractère compréhensible, en prenant en considération, le cas échéant, les bonnes pratiques du secteur ;
- de vérifier la mise en place d'un processus de collecte, de compilation, de traitement et de contrôle visant à l'exhaustivité et à la cohérence des Informations RSE et prendre connaissance des procédures de contrôle interne et de gestion des risques relatives à l'élaboration des Informations RSE.

Nous avons déterminé la nature et l'étendue de nos tests et contrôles en fonction de la nature et de l'importance des Informations RSE au regard des caractéristiques de la Société, des enjeux sociaux et environnementaux de ses activités, de ses orientations en matière de développement durable et des bonnes pratiques sectorielles.

Pour les informations RSE que nous avons considérées les plus importantes ⁽¹⁾ :

- au niveau de l'entité consolidante, nous avons consulté les sources documentaires et mené des entretiens pour corroborer les informations qualitatives (organisation, politiques, actions), nous avons mis en œuvre des procédures analytiques sur les informations quantitatives et vérifié, sur la base de sondages, les calculs ainsi que la consolidation des données et nous avons vérifié leur cohérence et leur concordance avec les autres informations figurant dans le rapport de gestion ;

- au niveau d'un échantillon représentatif d'entités que nous avons sélectionnées ⁽²⁾ en fonction de leur activité, de leur contribution aux indicateurs consolidés, de leur implantation et d'une analyse de risque, nous avons mené des entretiens pour vérifier la correcte application des procédures et pour identifier d'éventuelles omissions et mis en œuvre des tests de détail sur la base d'échantillonnages, consistant à vérifier les calculs effectués et à rapprocher les données des pièces justificatives. L'échantillon ainsi sélectionné représente 22 % des effectifs considérés comme grandeur caractéristique du volet social, et entre 18 % et 100 % des données environnementales considérées comme grandeurs caractéristiques ⁽³⁾ du volet environnemental.

Pour les autres informations RSE consolidées, nous avons apprécié leur cohérence par rapport à notre connaissance de la Société.

Enfin, nous avons apprécié la pertinence des explications relatives, le cas échéant, à l'absence totale ou partielle de certaines informations.

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

Conclusion

Sur la base de ces travaux, nous n'avons pas relevé d'anomalie significative de nature à remettre en cause le fait que les Informations RSE, prises dans leur ensemble, sont présentées, de manière sincère, conformément au Référentiel.

Paris La Défense, le 22 février 2018

KPMG SA

Anne Garans

Associée

Sustainability Services

Frédéric Quelin

Associé

(1) **Informations quantitatives sociales** : effectif total et répartition par sexe, par zone géographique et par type de contrat, part des effectifs à temps partiel, embauches externes, licenciements (individuels et collectifs), nombre total d'heures de formation.

Informations quantitatives environnementales : part des terminaux assemblés dans des usines certifiées ISO 14001, émissions de gaz à effet de serre, consommation d'énergie (consommation d'électricité et consommation de gaz naturel), quantité de produits en fin de vie collectés et traités.

Informations qualitatives : politiques mises en œuvre en matière de formation, conditions de santé et de sécurité au travail, politique de lutte contre les discriminations, organisation de la Société pour prendre en compte les questions environnementales et démarches d'évaluation ou de certification en matière d'environnement, consommation de matières premières et mesures prises pour améliorer l'efficacité dans leur utilisation, moyens consacrés à la prévention des risques environnementaux et des pollutions, prise en compte dans la politique d'achat de la Société des enjeux sociaux et environnementaux, importance de la sous-traitance et la prise en compte dans les relations avec les fournisseurs et les sous-traitants de leur responsabilité sociale et environnementale, actions engagées pour prévenir la corruption, protection des données personnelles.

(2) **Informations sociales** : Fujian Landi (Chine)

Informations environnementales : Fujian Landi (Chine), Ingenico Group SA (France), Ingenico UK Ltd (Royaume-Uni).

(3) Voir la liste des indicateurs environnementaux mentionnés en note de bas de page n° 1 de la présente page.

Le présent Rapport RSE comprends les informations requises par l'article L.225-102-1 du code de commerce.

TABLE DE CONCORDANCE RSE

Informations environnementales (pages 33 à 45)

Politique générale en matière environnementale	Pages
L'organisation de la Société pour prendre en compte les questions environnementales, et le cas échéant les démarches d'évaluation ou de certification en matière d'environnement	33-45
Les actions de formation et d'information des salariés en matière de protection de l'environnement	44-45
Les moyens consacrés à la prévention des risques environnementaux et des pollutions	43-45
Le montant des provisions et garanties pour risques en matière d'environnement	46
Pollution et gestion des déchets	
Les mesures de prévention, de réduction ou de réparation de rejets dans l'air, l'eau et le sol affectant gravement l'environnement	33-44
Les mesures de prévention, de recyclage et d'élimination des déchets	35-38
La prise en compte des nuisances sonores et de toute autre forme de pollution spécifique à une activité	33-35
Les actions contre le gaspillage alimentaire	28
Utilisation durable des ressources	28
La consommation d'eau et l'approvisionnement en eau en fonction des contraintes locales	34
La consommation de matières premières et les mesures prises pour améliorer l'efficacité dans leur utilisation	34
La consommation d'énergie et les mesures prises pour améliorer l'efficacité énergétique et le recours aux énergies renouvelables	34-37
L'utilisation des sols	35
Changement climatique	
Les rejets de gaz à effet de serre	38-41
L'adaptation aux conséquences du changement climatique	44
Protection de la biodiversité	
Les mesures prises pour préserver ou développer la biodiversité	35

Informations sociales (pages 13 à 19)

Emploi	Pages
L'effectif total et la répartition des salariés par sexe, par âge et par zone géographique	18-19
Les embauches et les licenciements	14-15
Les rémunérations et leur évolution	17
Organisation du travail	
L'organisation du temps de travail	16-17
L'absentéisme	10
Relations sociales	
L'organisation du dialogue social notamment les procédures d'information, de consultation du personnel et de négociation avec celui-ci	14
Le bilan des accords collectifs	14
Santé et sécurité	
Les conditions de santé et de sécurité au travail	16-17
Le bilan des accords signés avec les organisations syndicales ou les représentants du personnel en matière de santé et de sécurité au travail	16-17
Les accidents du travail, notamment leur fréquence et leur gravité, ainsi que les maladies professionnelles	16
Promotion et respect des stipulations des conventions fondamentales de l'Organisation internationale du travail relatives	
● au respect de la liberté d'association et du droit de négociation collective	13
● à l'élimination des discriminations en matière d'emploi et de profession	17
● à l'élimination du travail forcé ou obligatoire	24
● à l'abolition effective du travail des enfants	24
Formation	
Les politiques mises en œuvre en matière de formation	15
Le nombre total d'heures de formation	15
Égalité de traitement	
Les mesures prises en faveur de l'égalité entre les femmes et les hommes	18
Les mesures prises en faveur de l'emploi et de l'insertion des personnes handicapées	17
La politique de lutte contre les discriminations	17

Informations sociétales (pages 20 à 28)

Impact territorial, économique et social de l'activité de la Société	Pages
● en matière d'emploi et de développement régional	26-28
● sur les populations riveraines ou locales	26-28
Relations entretenues avec les personnes ou les organisations intéressées par l'activité de la Société, notamment les associations d'insertion, les établissements d'enseignement, les associations de défense de l'environnement, les associations de consommateurs et les populations riveraines	
Les conditions du dialogue avec ces personnes ou organisations	29-31
Les actions de partenariat ou de mécénat	27
Sous-traitance et fournisseurs	
La prise en compte dans la politique d'achat de la Société des enjeux sociaux et environnementaux	25
L'importance de la sous-traitance et la prise en compte dans les relations avec les fournisseurs et les sous-traitants de leur responsabilité sociale et environnementale	25
Loyauté des pratiques	
Les actions engagées pour prévenir la corruption	20-21
Les mesures prises en faveur de la santé et de la sécurité des consommateurs	22
Autres actions engagées en faveur des droits de l'Homme	

ingenico
GROUP

INGENICO GROUP
28/32 boulevard de Grenelle
75015 Paris - France
Té l.: +33 (0) 1 58 01 80 00
Fax: +33 (0) 1 58 01 91 35

ingenico.com
 **@ingenico**