2020

DÉCLARATION
DE PERFORMANCE EXTRA-FINANCIÈRE

ingenico GROUP

RESPONSABILITE SOCIÉTALE DE L'ENTREPRISE

Le présent chapitre expose la démarche de Responsabilité Sociétale du Groupe Ingenico, ses politiques, engagements, réalisations et résultats. Il vise à prédenter de manière transparente la démarche mise en place pour contribuer aux Objectifs de Développement Durable (ODD) des Nations Unies.

Ce reporting répond aux exigences de la Directive européenne 2014/95/EU sur la déclaration de performance extra-financière.

La directive de l'UE 2014/95/UE modifiant la directive 2013/34/UE en ce qui concerne la publication d'informations non financières et d'informations relatives à la diversité par certaines grandes entreprises et certains groupes également appelée directive sur le reporting de l'information non financière (*Non Financial Reporting Directive*), a été transposée en droit interne français en 2017 à travers trois instruments législatifs : (i) l'article 216 de la loi n° 2017-86 du 27 janvier 2017 relative à l'égalité et à la citoyenneté; (ii) l'Ordonnance n° 2017-1180 du 19 juillet 2017 relative à la publication d'informations extra-financières par certaines grandes entreprises et certains groupes de sociétés; (iii) le Décret n° 2017-1265 du 9 août 2017 pris pour l'application de l'ordonnance n° 2017-1180 du 19 juillet 2017 relative à la publication d'informations extra-financières par certaines grandes entreprises et certains groupes de sociétés. Ce cadre législatif a permis la mise en place d'un nouveau reporting pour la présentation d'informations non financières par les grandes entreprises.

Cette directive modifie les règles applicables concernant les exigences de publication en matière de Responsabilité Sociétale d'Entreprise. Cette réglementation couvre et remplace d'autres lois sur ce sujet et est destinée à devenir un outil de gestion stratégique pour l'entreprise, concis et intelligible et centré sur les informations matérielles pour l'ensemble des parties prenantes concernées. Cette nouvelle directive vise à améliorer la pertinence, la cohérence et la comparaison de l'information extra-financière publiées en Europe et introduit une vision plus globale et matérielle du reporting extra-financier. Avec les Objectifs de Développement Durables des Nations Unies et la loi PACTE en France, cette réglementation incite les entreprises à réfléchir à leur activité au regard de leur contribution et de leur impact sur la société et à servir l'ambition d'un développement plus durable, prenant en compte l'intérêt de toutes leurs parties prenantes à travers une réflexion intégrée.

Enfin, ce reporting répond également à l'engagement pris auprès du Global Compact de publier chaque année une Communication sur le Progrès (COP), au suivi des normes GRI, à l'application de ses principes de reporting ainsi qu'à l'information à de l'ensemble des parties prenantes du Groupe.

TABLE DE CONCORDANCE DE LA DECLARATION DE PERFORMANCE EXTRA-FINANCIERE

Articles L. 225-102-1 et R. 225-105 du Code de commerce	Sections et paragraphes du présent document
Modèle d'affaires de la Société	1.2.3
Description des principaux risques relatifs à la manière dont la Société prend en compte les conséquences sociales et environnementales de son activité, ainsi que les effets de cette activité quant au respect des Droits de l'Homme et à la lutte contre la corruption et l'évasion fiscale	1.1.3
Conséquences sociales de l'activité de la Société	2
Conséquences environnementales de l'activité de la Société	4
Effets de l'activité de la Société quant au respect des Droits de l'Homme	1.2.5.1 1.2.5.2 (Paragraphe 1) 3.1.1 (Paragraphe 3) 3.8.3 (Paragraphe 4)
Effets de l'activité de la Société quant à la lutte contre la corruption et l'évasion fiscale	3.2 3.1.1
Conséquences sur le changement climatique de l'activité de la Société et de l'usage des biens et services qu'elle produit	4.1
Engagements sociétaux en faveur du développement durable, la prise en compte des enjeux sociaux et environnementaux dans la relation avec les sous-traitants et fournisseurs et les mesures prises en faveur de la santé et de la sécurité des consommateurs	3.8 3.6
Engagements sociétaux en faveur de l'économie circulaire	4.2.2 (Paragraphe Eco-conception)
Engagements sociétaux en faveur de la lutte contre le gaspillage alimentaire	N/A
Engagements sociétaux en faveur de la lutte contre la précarité alimentaire	N/A
Engagements sociétaux en faveur du respect du bien-être animal	N/A
Engagements sociétaux en faveur d'une alimentation responsable, équitable et durable	N/A
Accords collectifs conclus dans l'entreprise et leurs impacts sur la performance économique de l'entreprise ainsi que sur les conditions de travail des salarié	2.4.5
Actions visant à lutter contre les discriminations et promouvoir les diversités	2.5
Mesures prises en faveur des personnes handicapées	2.5.1 (Paragraphe de 5 à 9)

TABLE DES MATIÈRES

1 La RSE pour Ingenico Group 4

1.1 Analyse de contexte 4
1.2 Engagement 10
1.3 Organisation et Gouvernance de la RSE 18
1.4 Dialogue avec les parties prenantes 19
1.5 Performance 20

2 La communauté Ingenico Group 22

2.1 Stratégie RH 22
2.2 Une dynamique des effectifs à l'image de celle du Groupe 26
2.3 Recrutement et fidélisation des talents 28
2.4 Des conditions de travail optimales 29
2.5 Promotion de la diversité 32

3 La contribution sociétale d'Ingenico Group 36

3.1 Ethique et lutte contre la corruption 36
3.2 Transparence fiscale 38
3.3 Protection des données à caractère personnel 39
3.4 Propriété intellectuelle 40
3.5 Sécurité de l'information 40
3.6 Sécurité des produits 41
3.7 Solutions de transparence et d'inclusion financières 42
3.8 Achats responsables 43
3.9 Contribution au développement local 48
3.10 Mobilisation des parties prenantes à travers un dialogue continu 49

4 La démarche environnementale d'Ingenico Group 52

4.1 Système de management de l'environnement certifié ISO 14001 52
4.2 Impacts environnementaux 53
4.3 Émissions de gaz à effet de serre du Groupe 60
4.4 Engagements divers pour l'environnement 62
4.5 Sensibilisation des collaborateurs 63

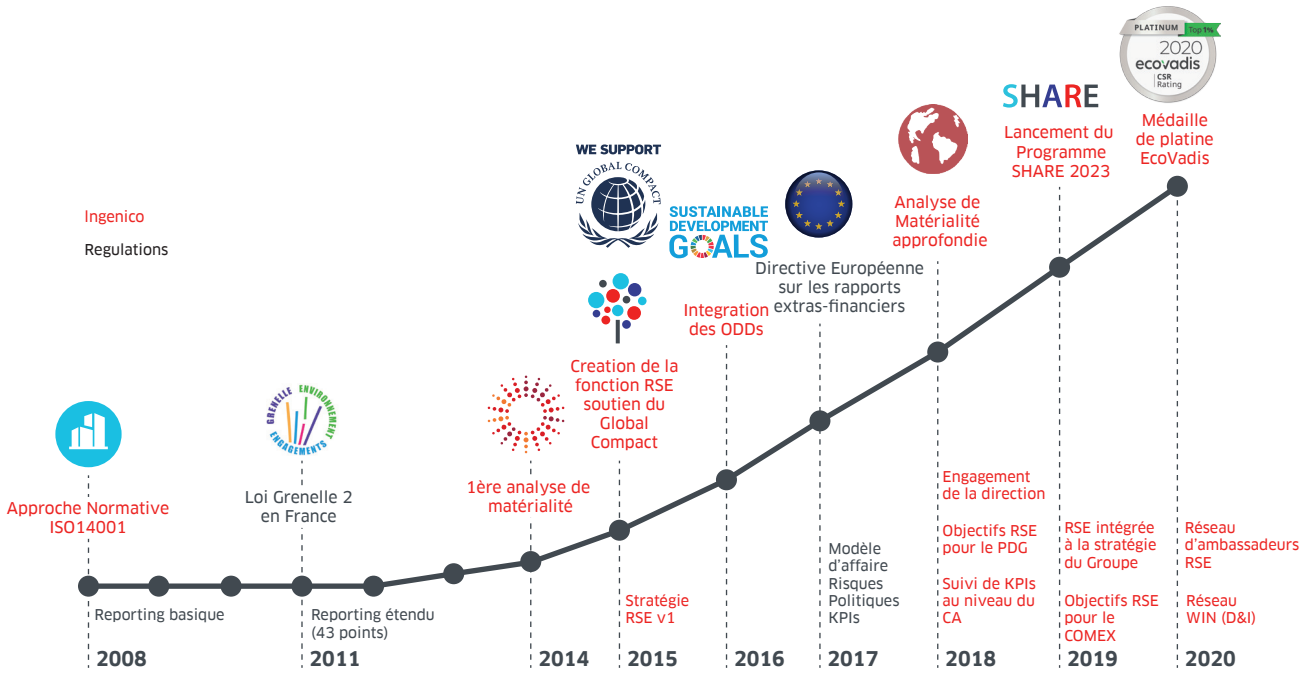
5 Note méthodologique 64

5.1 Protocole de reporting extra-financier 64
5.2 Déclaration de conformité avec les normes GRI 64
5.3 Reporting social 65
5.4 Reporting environnemental 66
5.5 Index de contenu GRI 69

6 Rapport de l'organisme tiers indépendant 74
Sur la déclaration consolidée de performance extra-financière

1 LA RSE POUR INGENICO GROUP

Le Groupe Ingenico est engagé depuis plusieurs années dans une démarche responsable qui a pris un nouvel élan en 2019 avec le lancement du programme SHARE 2023 destiné à piloter ses actions sur une période de cinq ans.
Ce programme reflète l'intégration progressive de la RSE à la stratégie et au modèle d'affaires de l'entreprise. Le Groupe est ainsi passé d'une approche de conformité normative et règlementaire à une démarche d'engagement proactif vers le progrès sociétal, une RSE de *leadership* portée par les organes de gouvernance de l'entreprise, génératrice d'opportunités pour améliorer la compétitivité et la performance globale du Groupe.



1.1 ANALYSE DE CONTEXTE

En raison de la pandémie de la Covid-19 qui a bouleversé le contexte international, Ingenico Group, comme toutes les entreprises, a dû faire face et se réorganiser en apportant des réponses adaptées à travers le Groupe. Une cellule de crise a été mise en place pour prendre les meilleures décisions en temps réel, avec pour premier objectif de s'assurer de la bonne santé des collaborateurs mais également de la pérennité du Groupe tout en respectant les différentes recommandations gouvernementales. Les chapitres suivants font état des mesures mises en oeuvre selon les sujets concernés.

1.1.1 PRISE EN COMPTE DES TENDANCES

Ingenico prend en compte les différentes tendances et évolutions qui vont modifier nos modes de vie et comportements d'ici 2030 avec notamment :

- une explosion démographique ;
- une urbanisation importante ;
- l'accélération de la mondialisation ;
- une innovation accrue ;
- les problématiques liées au climat.

Nous sommes arrivés à une nouvelle ère des échanges commerciaux, où les modes de paiement se dissocient totalement de l'endroit où les achats sont réalisés. Le secteur des paiements est l'un des secteurs les plus dynamiques et évolue rapidement, propulsé par les innovations technologiques et opérationnelles.
Ces nouvelles technologies font évoluer les métiers et la cartographie des acteurs des paiements établis avec l'entrée de nouvelles FinTech qui répondent aux tendances émergentes. Cette évolution technologique nous questionne aussi sur les enjeux associés de protection des données et de sécurité des systèmes d'information. Des menaces fortes émergent (fraude, corruption, blanchiment d'argent, cyberterrorisme…) présentant des risques pour le modèle d'entreprise. Il est également essentiel de préparer les salariés aux métiers de demain en renforçant leurs compétences et leur engagement.

Dans une approche prospective résolument tournée vers l'avenir, le Groupe a analysé les principaux impacts, risques et opportunités liés à ses activités en croissance. Dans cette révolution technologique, son objectif est de trouver de nouvelles façons d'appliquer le progrès pour maximiser ses impacts positifs et durables pour ses parties prenantes tout en réduisant ses nuisances.

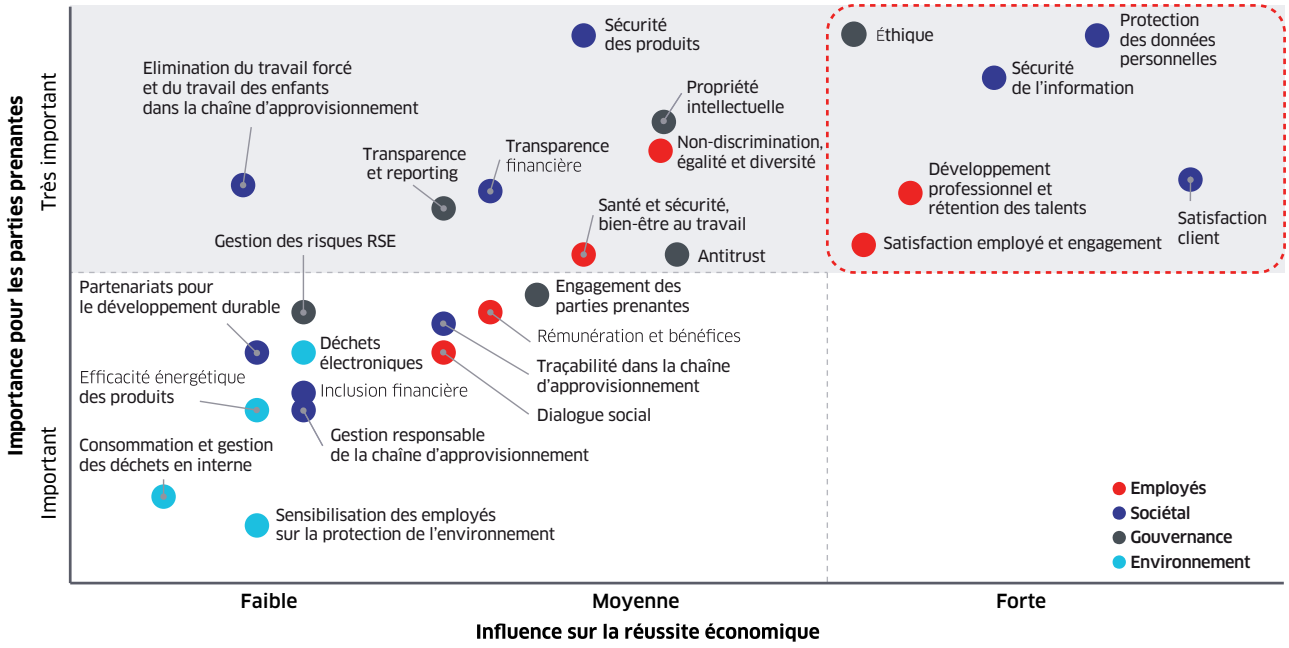
La démarche RSE d'Ingenico s'inscrit dans les lignes directrices de son modèle d'affaires pour le soutenir pleinement, à la fois dans le renforcement des capacités technologiques, industrielles et humaines et dans le développement de produits innovants et répondant aux besoins d'une société plus inclusive, plus responsable et durable. Les paiements numériques permettent de changer la vie de nombreuses personnes dans les pays en développement, en offrant des services financiers aux populations non bancarisées. Dans un contexte où deux milliards de personnes dans le monde sont sans compte bancaire dont plus de la moitié sont des femmes, l'inclusion financière apporte une contribution essentielle à la réalisation des Objectifs de Développement Durable (ODD) des Nations Unies, en réduisant la pauvreté, la faim et les inégalités entre les sexes.

1.1.2 ANALYSE DE MATÉRIALITÉ

En 2018, une étude de la matérialité des enjeux RSE à été réalisée dans le but d'actualiser la stratégie de responsabilité sociétale du Groupe Ingenico. Sur la base d'une enquête menée auprès des parties prenantes, le Groupe a recueilli leurs opinions sur le degré d'importance qu'elles accordent aux enjeux économiques, sociaux, environnementaux et de gouvernance d'Ingenico. Pour plus de détails, se référer à la partie intitulée 1.4.3 «Consultation des parties prenantes». En parallèle, les membres du Comité exécutif ont évalué l'influence de ces enjeux sur la croissance du modèle d'affaires de l'entreprise.

Les résultats de cette étude ont permis de confirmer l'importance de la sécurité de l'information et de la protection des données à caractère personnel ainsi que des questions d'éthique. Elle a également mis en lumière l'importance de la prise en compte de la satisfaction des clients ainsi que les enjeux liés aux collaborateurs (développement professionnel et fidélisation des talents, satisfaction et engagement des employés).

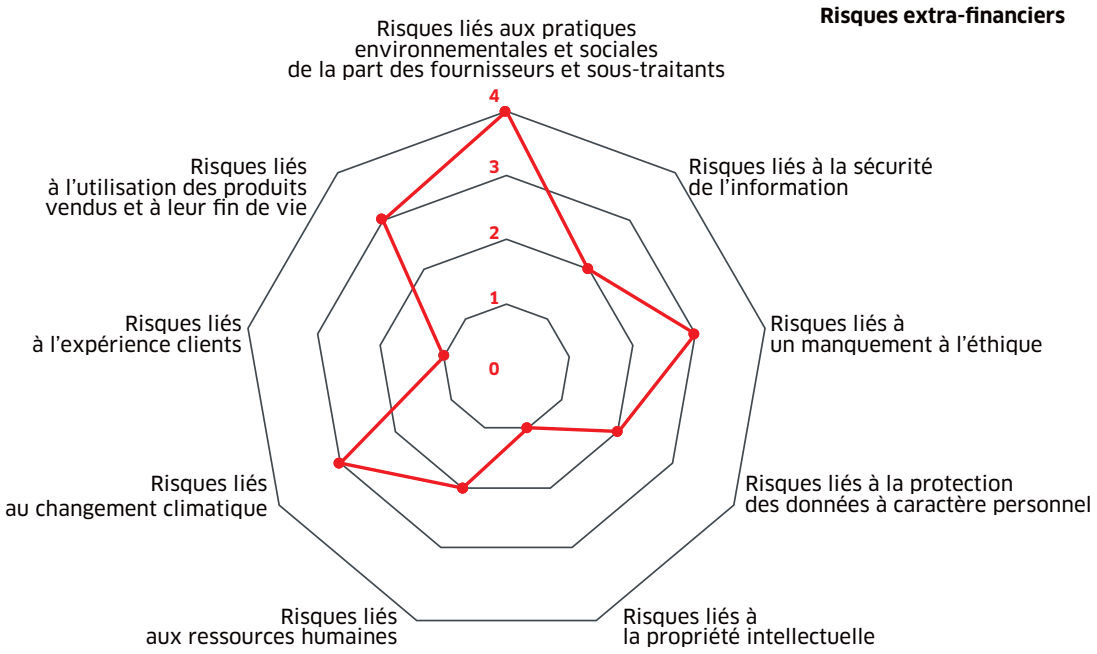
Principaux enjeux au regard de leur importance pour les parties prenantes et de leur influence sur la croissance du modèle d'affaires d'Ingenico Group



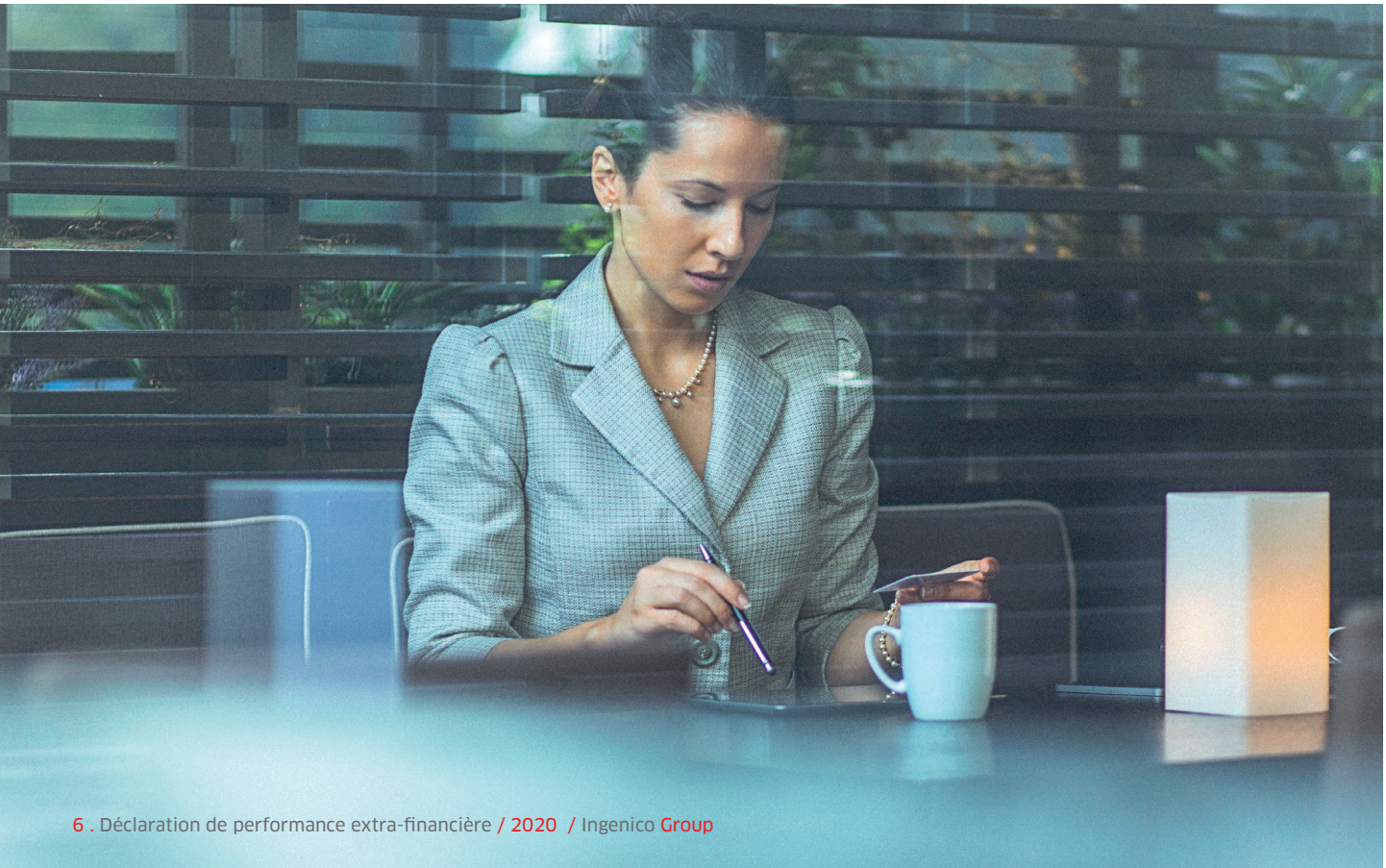
1.1.3 RISQUES EXTRA-FINANCIERS

Les principaux risques extra-financiers pour les parties prenantes et pour la société sont identifiés et hiérarchisés à travers une cartographie réalisée conjointement par les départements RSE et gestion des risques entreprise d'Ingenico Group.

La criticité des risques extra-financiers est déterminée en fonction de l'impact potentiel pour les parties prenantes et de la probabilité d'occurrence, ce qui permet ensuite de les hiérarchiser en donnant un risque inhérent avant mise en œuvre des politiques et actions associées de maîtrise des risques. Les risques extra-financiers sont ainsi priorisés selon le niveau de criticité (faible / moyen / élevé / majeur).



L'analyse de matérialité présentée au chapitre 1.1.2 et la cartographie des risques extra-financiers constituent des démarches complémentaires permettant à Ingenico Group d'identifier les principaux risques extra-financiers et les opportunités liées à ses activités. C'est sur cette base que le Groupe a élaboré sa stratégie RSE.



Risques extra-financiers	Description des risques	Opportunités	Politiques et actions engagées	Indicateurs de suivi
• Risques liés aux pratiques environnementales et sociales de la part des fournisseurs et sous-traitants*	• Ingenico Group exige de ses fournisseurs et sous-traitants le respect d'un certain nombre d'engagements (limitation du temps de travail, définition d'un âge minimal pour pouvoir travailler, ...). Ces différents points sont détaillés dans le contrat RSE signé par les fournisseurs.	• Gestion responsable de la chaîne d'approvisionnement	• Cartographie des risques fournisseurs (Voir 3.8.1.2 Cartographie des risques RSE des fournisseurs) • Exigences contractuelles • Evaluation de la performance RSE des fournisseurs • Traçabilité des minerais de conflit (Voir 3.8.3 Obligations contractuelles, évaluation et suivi des fournisseurs)	• % des fournisseurs de composants stratégiques évalués sur leur performance RSE • % des fournisseurs de composants donnant l'origine des minerais utilisés
• Risques liés au changement climatique	• L'activité d'Ingenico Group contribue à la consommation d'énergie et aux émissions de gaz à effet de serre associées. Le Groupe a la responsabilité de fixer des objectifs de réduction des émissions de CO2 et d'utiliser des sources d'énergie renouvelables pour soutenir la lutte contre le changement climatique.	• Efficacité énergétique • Développement de solutions durables	• Évaluation des émissions de gaz à effet de serre • Objectifs de réduction des émissions de gaz à effet de serre (Voir 4.3 Émissions de gaz à effet de serre du Groupe) • Énergie renouvelable pour le traitement des transactions de paiement (Voir 4.2.2 Impacts liés à l'offre de produits et services)	• Emissions de CO2 (Scope 1, 2 et 3) • % électricité consommée issue d'énergie renouvelable
• Risques liés aux ressources humaines	• Dans le cadre de sa transformation, le Groupe pourrait être impacté par un certain nombre de risques : inadéquation des compétences, rotation excessive des ressources, perte de savoir, cela pourrait avoir un impact sur sa capacité à achever cette transformation.	• Développement professionnel et rétention des talents • Satisfaction et engagement des employés	• Ingenico University / LinkedIn Learning • Programmes de formation • Fidélisation des talents clés (Voir 2.1.2 Accompagner le développement des compétences et 2.3.3 Fidélisation des talents) • Enquête de satisfaction des employés • Dispositifs d'engagement proposés aux employés (Voir 2.1.3 Renforcer l'engagement des collaborateurs)	• Nombre d'heures de formation par employé • % d'employés ayant accès à LinkedIN Learning • Taux de participation à l'enquête *People IN* ! • eNPS

Risques extra-financiers	Description des risques	Opportunités	Politiques et actions engagées	Indicateurs de suivi
• Risques liés à l'utilisation des produits vendus et à leur fin de vie	• Les terminaux de paiement peuvent présenter des risques en termes de sécurité électrique. Leur conception nécessite l'utilisation de ressources qui peuvent être limitées. Enfin ils doivent être collectés et recyclés pour limiter les déchets électroniques et favoriser l'économie circulaire.	• Sécurité des produits • Gestion efficace des déchets électroniques • Opportunités de recyclage	• Veille règlementaire environnementale (Voir 4.1.2 Respect des prescriptions environnementales applicables) • Procédure de contrôle qualité des terminaux (Voir 3.6 Sécurité des produits) • Collecte et recyclage des terminaux en fin de vie (Voir 4.2.2 Impacts liés à l'offre de produits et services)	• % de terminaux de paiement vendus au cours des 3 dernières années pour lesquels il existe une solution de recyclage
• Risques liés à un manquement à l'éthique	• Par son implantation internationale, Ingenico Group est soumis à de nombreuses réglementations nationales et internationales. Le Code d'Ethique du Groupe indique précisément les comportements qui ne sont acceptés par le Groupe (par exemple la corruption). Un manquement à ce sujet représenterait un risque de réputation ainsi que financier du fait des potentielles pénalités.	• Image de marque et confiance	• Code d'éthique • Politique cadeaux et invitations • Politique anti-corruption • Politique de conflit d'intérêts • Dispositif d'alerte • Questionnaire de confli d'intérêts (Voir 3.1 Ethique et lutte contre la corruption)	• % des employés ayant signé le Code d'Ethique du Groupe • % des fournisseurs ayant signé le Code d'Ethique du Groupe
• Risques liés à la propriété intellectuelle	• Le Groupe développe ses propres produits et services, dans ce cas il serait possible que sa propriété intellectuelle ne soit pas suffisamment protégée ou que le recours à une technologie puisse représenter une violation d'un brevet tierce.	• Image de marque et confiance	• Veille sur les revendications d'antériorité sur les brevets • Recours à des cabinets (d'avocats) spécialisés en matière de propriété intellectuelle (Voir 3.4 Propriété intellectuelle)	• Nombre de brevets délivrés
• Risques liés à la sécurité de l'information *	• Le nombre et la sophistication des menaces cyber sont en augmentation constante. Du fait de son positionnement, le Groupe pourrait être une cible privilégiée et subir différent type d'attaque (DDoS, *Phishing*, ...).	• Offres de sécurité avancée	• Respect des normes de sécurité développées par le PCI SSC • Tests d'intrusion et sauvegardes réalisés régulièrement par la DSI d'Ingenico Group (Voir 3.5 Sécurité de l'information)	• Nombre de data centers certifiés ISO 27001

Risques extra-financiers	Description des risques	Opportunités	Politiques et actions engagées	Indicateurs de suivi
• Risques liés à la protection des données à caractère personnel	• Par la nature de son activité, un grand nombre de données, y compris des données à caractère personnel sont traitées chaque jour. De plus l'importance de ce sujet ne cesse d'augmenter et cela pour l'ensemble des pays au sein desquels le Groupe a une activité. Ainsi une fuite de données ou une mauvaise utilisation de ces dernières serait dommageable pour le Groupe et pour les parties tierces.	• Excellence opérationnelle • Résilience • Image de marque et confiance	• Sensibilisation des employés à la protection des données à caractère personnel • Conformité avec les obligations du RGPD (Voir 3.3 Protection des données à caractère personnel)	
• Risques liés à l'expérience clients	• La satisfaction client étant une priorité pour le Groupe, l'incapacité d'atteindre le niveau de service souhaité représente un risque de service dégradé et donc de désagrément pour les clients finaux ce qui aurait un impact sur la capacité des clients du Groupe à atteindre leurs propres objectifs.	• Qualité des services livrés • Avantage concurrentiel	• Enquête de satisfaction des clients et plans d'action associés • Programme Ingage (Voir 3.10.2 Clients)	• NPS

La pandémie mondiale (Covid-19) a impacté Ingenico Group au même titre que l'ensemble des autres acteurs. Les risques identifiés l cette pandémie sont annotés dans le précédent tableau par un « * ». Afin de faire face à cette situation inédite, le Groupe s'est organisé en gestion de crise, avec une cellule Groupe coordonnant l'ensemble des activités et des décisions dans le but de protéger en priorité la santé des collaborateurs mais aussi d'assurer la continuité des activités.

1.2 ENGAGEMENT

1.2.1 Charte RSE

En tant qu'entreprise mondiale, Ingenico Group a une responsabilité envers les personnes et la planète et un rôle à jouer dans la construction du monde de demain. Nous pensons que la gestion des dimensions environnementales et sociales de nos activités est essentielle pour la pérennité de notre entreprise et source de performance économique.

Ingenico a mis en place une charte RSE, diffusée auprès de l'ensemble des collaborateurs qui repose sur cinq engagements, que chacun est invité à appliquer dans son périmètre d'activité.

GOUVERNANCE

Garantir des pratiques commerciales éthiques et responsables

Nous nous engageons 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 nos parties prenantes et, en particulier, dans la gestion de notre chaîne d'approvisionnement.

SOCIÉTÉ

Assurer un niveau de sécurité optimal aux utilisateurs de nos solutions

La protection des données sensibles lors du paiement fait partie des fondements d'Ingenico Group. Nous croyons également que la protection des données à caractère personnel et le respect du droit des individus à la vie privée sont d'une importance capitale. Nous nous attachons à fournir les solutions de paiement les plus sûres pour nos clients, leurs propres clients, nos partenaires et toutes autres parties prenantes.

Se développer en harmonie avec la société

Nous avons la volonté de développer nos activités en harmonie avec notre écosystème. Pour cela, nous nous efforçons d'entretenir un dialogue régulier et ouvert avec nos 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 à impact positif permettant de lever des fonds pour des organisations caritatives ou de faciliter la transparence et l'inclusion financières.

ENVIRONNEMENT

Contrôler notre empreinte environnementale

Nous nous attachons à développer des solutions de paiement ayant un faible impact sur l'environnement. Nous nous efforçons également de minimiser l'empreinte environnementale résultant des opérations de nos infrastructures et activités.

EMPLOYÉS

Développer une communauté florissante d'Ingenico Group

Nous nous efforçons de fournir un environnement de travail qui maintient des relations respectueuses, qui est sûr, ouvert et inclusif. La RSE contribue à la culture d'entreprise positive que nous entendons diffuser afin de renforcer l'engagement des employés qui est essentiel à la performance de l'entreprise.

1.2.2 Autres chartes et politiques

Pour couvrir les principaux risques extra-financiers identifiés e, le Groupe a déployé des politiques dédiées. Certaines sont formalisées et accessibles à ses employés et pour certaines, à ses parties prenantes externes via son site internet www.ingenico.com :

- charte environnementale
- code d'éthique et de conduite des affaires
- politique anticorruption
- politique cadeaux et invitations
- politique d'alerte
- charte d'achats responsables
- politiques d'achats directs et indirects
- politique de diligence raisonnable pour les prestataires de services externes
- politique de continuité d'activité

1.2.3. Le modèle d'affaires d'Ingenico Groupe

Le modèle d'affaires d'Ingenico Group présente l'ambition de création de valeur pour l'ensemble de ses parties prenantes.

CAPITAL

HUMAIN
- **8 277** collaborateurs
- **97** nationalités
- **32,5 %** de femmes
- Programmes de **formation en présentiel** et *via e-learning*

NATUREL
- Electricité (16 440,4 MWh[1])
- Gaz naturel (6 552,2 MWh[1])
- Eau (76,4 m³[1])
- Energies renouvelables (8 %[1])
- Minerais

INTELLECTUEL
- **8%** du CA dédié à la R&D
- Equipe dédiée à **l'innovation**
- **Partenariats** avec les acteurs du monde digital
- Collaboration avec des *start-ups* et **incubateurs d'entreprises**

SOCIÉTAL
- Développement de la **transparence financière**
- **Développement** de l'inclusion financière
- **Expertise technique** au service de la collecte de fonds

MANUFACTURIER
- **221 sites** dans le monde
- Modèle ***fabless*** (production externalisée)

TECHNOLOGIQUE
- **36** centres de données[1]
- Plateformes d'acquisition et licences

MODÈLE

AMBITION

FOURNIR À NOS CLIENTS
ET PARTENAIRES
LES SOLUTIONS DE PAIEMENT
LES PLUS INNOVANTES ET FIABLES

OFFRE

Terminaux

Terminaux	Services
• Leader mondial	• Leader mondial
Vente de terminaux	Abonnement

CLIENTS

	Terminaux	Services
BANQUES ET ACQUÉREURS	🌐	🌐
SMB	🇪🇺	🇪🇺
ENTREPRISE	🌐	🌐
EN LIGNE	—	—

(1) Données uniquement pour Ingenico Group.

D'AFFAIRES

AFIN DE GÉNÉRER UNE CROISSANCE ÉTHIQUE, INCLUSIVE ET TRANSPARENTE

Services

Transaction "Gateway"	Collecting	Acquiring	Services à valeur ajoutée
• Présence en magasin (Europe) et en ligne (monde)	• Présence en magasin (Europe) et en ligne (monde)	• Présence dans une sélection de pays européens	• Fidélité clients, gestion de la fraude, du FX et services d'analyse de données
Abonnement et/ou commission fixe par transaction	% de la valeur de la transaction	% de la valeur de la transaction	Abonnement et commission sur la transaction

IMPACTS POUR LES PARTIES PRENANTES

HUMAIN
- **563 142 M€** de traitements et salaires bruts en 2020
- eNPS de **+ 2**[2]
- **8,9 heures** de formation en moyenne par employé en 2020
- **5,3 heures** de formation *via e-learning*

NATUREL
- **422,3 tonnes** de terminaux en fin de vie collectés et traités en 2020
- **27%** d'amélioration de **l'efficacité énergétique** des terminaux[3]

INTELLECTUEL
- **1 546 brevets** délivrés ou en demande
- **+2500** applications de paiement
- Nouvelles solutions développées grâce aux partenariats
- Licences de logiciel

SOCIÉTAL
- Création de microentreprises, services financiers plus accessibles et abordables
- **320,6 M€** collectés au bénéfice d'associations via nos solutions en 2020

MANUFACTURIER
- **10,4 M de** terminaux produits en 2020

TECHNOLOGIQUE
- **1,8 Mds** de transactions traitées en ligne en 2020
- **10,6 Mds** de transactions traitées en magasin en 2020
- **1,6 Mds** de transactions acquises en 2020

(2) employee Net Promoter Score, hors Landi et Bambora
(3) valeur mesurée pour un terminal Desk3200 (comparé à un iCT220)

1.2.4 Programme SHARE 2023

L'analyse des tendances de son écosystème et de ses principaux enjeux a permis au Groupe d'affiner sa stratégie RSE au fil des années et de mettre au point le programme SHARE, un plan d'action à horizon 2023. A travers SHARE, Ingenico Group traduit sa volonté de s'engager de manière ouverte et transparente sur des sujets identifiés comme prioritaires et regroupés autour de quatre champs d'action. SHARE 2023 se compose d'objectifs précis et mesurables qui sont intégrés aux critères de rémunération des dirigeants du Groupe, assurant ainsi son suivi régulier au plus haut niveau. A la suite de l'intégration dans le Groupe Worldline, ce programme sera revu avec les équipes RSE de Worldline pour définir une vision commune sur la base d'une méthodologie et d'indicateurs partagés, en vue de définir un programme avec des objectifs à horizon 2025.

GOUVERNANCE ET MANAGEMENT

- Maintenir l'évaluation de notre performance RSE au niveau Gold (EcoVadis)
- Faire reconnaître notre Code d'Ethique par 95% de nos employés et fournisseurs de production (rang 1)
- Améliorer la satisfaction client avec un Net Promoter Score (NPS) supérieur à 17,6 pour RETAIL et 26 pour B&A

EMPLOYES

- Améliorer l'engagement des employés avec un eNPS supérieur à +8
- Améliorer la représentativité des femmes dansles effectifs (35%) et refléter la diversité dans les postes managériaux (30% de femmes et 70% de non-français)

SHARE

SOCIETE

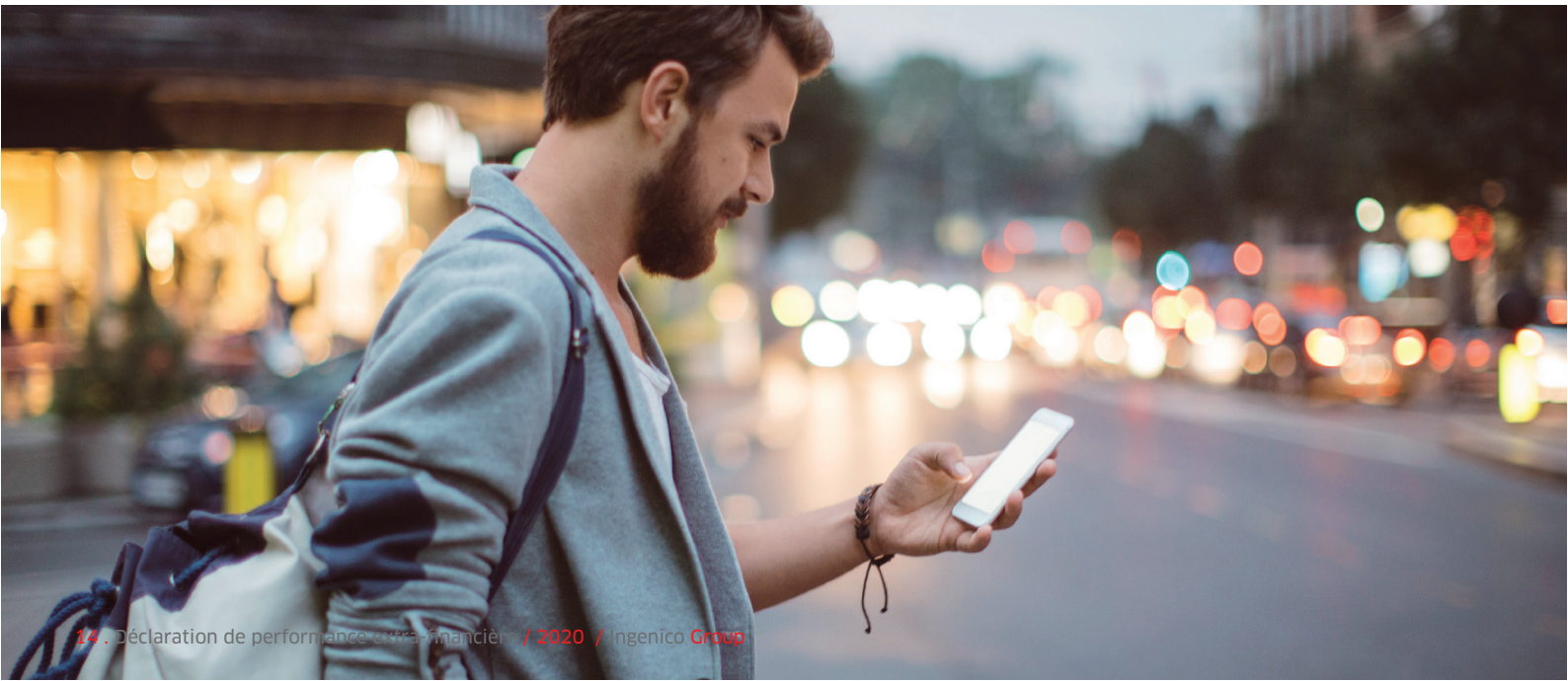
- Augmenter de 100% le volume annuel des dons grâce à nos solutions
- Évaluer la performance RSE de 80% des fournisseurs jugés à risque élevé et grave et mettre en œuvre des mesures correctives si besoin

ENVIRONNEMENT

- Proposer des solutions de recyclage pour 92% des terminaux vendus au cours des trois dernières années
- Utiliser des énergies renouvelables dans 100% des centres de données européens pour l'activité RETAIL

L'état d'avancement des indicateurs SHARE 2023 est présenté dans les différentes sections de cette déclaration de performance extra-financière.

En 2020, le niveau Platine d'EcoVadis a été atteint, dépassant ainsi l'objectif qui était de maintenir le niveau Gold. Un autre objectif à horizon 2023 a d'ores et déjà été atteint et même dépassé : la reconnaissance du Code d'Ethique par 100% des fournisseurs de production de rang 1.



1.2.5 Adhésion à des initiatives internationales

Ingenico Group soutient des initiatives internationales dans le respect et l'application des principes directeurs qu'elles promeuvent.

1.2.5.1. Principaux cadres de référence

Cadres de référence	Engagement d'Ingenico Group
Global Compact des Nations Unies	Ingenico Group soutient le Global Compact depuis 2015. En 2020, il a publié son rapport annuel auprès du Pacte Mondial (*Communication On Progress*) au niveau *GC Advanced*.
Objectifs de Développement Durable des Nations Unies (ODD)	Ingenico Group publie sa contribution aux ODD dans sa DPEF et sur son site internet.
Organisation Internationale du Travail (OIT) Déclaration universelle des droits de l'Homme	Ingenico Group applique les principes directeurs de la déclaration tripartite de l'OIT et de la Déclaration Universelle des droits de l'Homme à travers les principes énoncés dans son Code d'éthique et de conduite des affaires.
Organisation de Coopération et de Développement Economiques (OCDE)	Ingenico Group suit les lignes directrices fiscales de l'OCDE, y compris celles du projet relatif à l'érosion de la base d'imposition et le transfert de bénéfices (BEPS).

1.2.5.2. Le Global Compact et les Objectifs de Développement Durable des Nations Unies

Le soutien d'Ingenico Group au Pacte Mondial des Nations Unies depuis 2015 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 ce cadre, Ingenico Group communique chaque année sur les progrès réalisés pour le respect et la promotion de chacun des dix principes. En 2020, le Groupe a de nouveau publié son rapport annuel (*Communication On Progress*) au niveau *GC Advanced* qui correspond au standard de *reporting* le plus élevé. Il est disponible sur le site du Pacte Mondial (https://www.unglobalcompact.org/what-is-gc/participants/62441#cop).

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 ce mouvement global. L'enquête menée en 2018 auprès des principales parties prenantes du Groupe a permis de confirmer l'importance de la prise en compte des ODD (pour plus de détails se référer à la partie 1.4.3 intitulée « Consultation des parties prenantes »).

Les 17 ODD, adoptés en 2015 par les 193 pays membres des Nations Unies, constituent « 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, le Groupe contribue particulièrement aux cinq ODD suivants :

En effet, en ayant recours à des centres de données qui utilisent des énergies renouvelables, le Groupe participe au développement des énergies propres et contribue ainsi à l'ODD n° 7. A travers ses solutions à impact positif et sa politique d'achat responsable appliquée à sa chaîne d'approvisionnement, 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 du déploiement de la démarche d'éco-conception de ses terminaux, de la mise en place de solutions de recyclage des produits en fin de vie mais aussi le recours aux énergies renouvelable 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 durable (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).

Ingenico Group contribue à la mise en place d'institutions efficaces et responsables en facilitant la transparence et la traçabilité des transactions financières et en luttant activement contre la corruption, ce qui constitue l'un des piliers du Code d'éthique et de conduite des affaires du Groupe (ODD n° 16).

De manière plus large, Ingenico Group contribue plus ou moins directement à 14 ODD et à 26 de leurs cibles comme le démontre le schéma ci-après.

Contribution d'Ingenico Group aux cibles des ODD [1]

PARTIES PRENANTES IMPLIQUÉES

Atténuation des risques pour les personnes et l'environnement

Fournisseurs et sous-traitants

Cibles 12.2 et 15.3
Anticiper la raréfaction de certains matériaux entrant dans la fabrication de nos produits et intégrer des critères d'achats responsables dans la relation avec nos fournisseurs et sous-traitants

Cible 8.7
S'assurer que les minerais 3TG et le cobalt qui entrent dans la fabrication de nos produits ne sont ni issus du travail d'enfants ni ne financent des groupes armés

Matières premières

Cible 6.3
Veiller à ce qu'il n'y ait pas de pollution de l'eau au sein de la chaîne d'approvisionnement des composants entrant dans la fabrication de nos produits

Cible 16.2
S'assurer qu'il n'y a pas d'enfants travaillant au sein de la chaîne d'approvisionnement des composants entrant dans la fabrication de nos produits

Cible 13.2
Favoriser autant que possible le transport maritime au transport aérien

Fabrication et Transport

Impacts positifs pour les personnes et l'environnement

Employés, investisseurs, régulateurs, autres acteurs économiques

Cible 16.5
Veiller à ce que l'ensemble de nos activités soient menées en adéquation avec les valeurs d'intégrité des normes internes et externes sur l'éthique des affaires, y compris les mesures anticorruption

Cible 5.5
Permettre aux femmes d'accéder aux fonctions managériales et augmenter la représentativité des femmes dans un secteur à forte dimension technologique

Cibles 10.2 et 10.3
Promouvoir l'égalité des chances sur la base du mérite et de la compétence et prohiber la discrimination

Cible 7.2
Augmenter la part d'énergies renouvelables alimentant les sites du Groupe

Opérations de l'entreprise

Cible 3.8
Proposer une couverture sociale à nos employés

Cible 4.4
Proposer des actions de formation adaptées à tous les salariés du Groupe

Cible 5.b
Participer à des initiatives telles que Women in Payments et Elles Bougent.

Cible 3.8
Recruter les meilleurs talents dans tous les pays d'implantation sans discrimination

Cible 9.5
Améliorer nos produits et nos solutions grâce à la R&D

Société civile, régulateurs, clients et utilisateurs finaux des solutions

Cible 7.3
Augmenter la part d'énergie renouvelable alimentant les centres de données de nos partenaires

Cible 13.2
Améliorer la performance énergétique de nos terminaux

Utilisation

Cible 1.4
Permettre l'accès aux nouvelles technologies et au services financiers via nos solutions d'inclusion financière

Cibles 8.3, 8.10 et 9.3
Stimuler la croissance des micro et petites entreprises et favoriser l'accès de tous aux services bancaires et financiers via nos solutions d'inclusion financière

Cible 17.16
Développer des solutions de collecte de don en partenariat avec des entreprises de l'ESS et des ONG

Cibles 16.4 et 17.1
Développer des solutions favorisant la transparence et la traçabilité financières

Clients

Fin de vie

Cible 12.5
Proposer à nos clients des solutions de recyclage des terminaux en fin de vie

(1) Plus d'informations sur les 17 ODD et leurs 169 cibles à l'adresse suivante : https://www.globalcompact-france.org/images/un_global_compact/page_odd/Liste_des_17_ODD_et_169_cibles_-_web.pdf. Les ODD font également l'objet d'une page dédiée sur le site internet du Groupe.

Dans le cadre de son programme SHARE 2023, Ingenico vise à réduire ses impacts négatifs et maximiser ses impacts positifs que le Groupe a déterminés sur la base du programme des Objectifs de Développement Durable des Nations Unies.

GOUVERNANCE & MANAGEMENT

16 PAIX, JUSTICE ET INSTITUTIONS EFFICACES

OBJECTIF D'INGENICO POUR 2023 :
Approbation du code d'éthique par 95 % de nos employés et nos fournisseurs de rang 1

ENTREPRISE CITOYENNE

8 TRAVAIL DÉCENT ET CROISSANCE ÉCONOMIQUE

12 CONSOMMATION ET PRODUCTION RESPONSABLES

OBJECTIF D'INGENICO POUR 2023 :
Évaluation de la performance RSE de 80 % de nos fournisseurs à risque fort ou élevé

ENVIRONNEMENT

7 ÉNERGIE PROPRE ET D'UN COÛT ABORDABLE

13 MESURES RELATIVES À LA LUTTE CONTRE LES CHANGEMENTS CLIMATIQUES

OBJECTIF D'INGENICO POUR 2023:
100 % de nos centres de données européens alimentés par des énergies renouvelables

12 CONSOMMATION ET PRODUCTION RESPONSABLES

OBJECTIF D'INGENICO POUR 2023 :
Solutions de recyclage pour 92% des terminaux vendus au cours des 3 dernières années.

COLLABORATEURS

5 ÉGALITÉ ENTRE LES SEXES

10 INÉGALITÉS RÉDUITES

OBJECTIF D'INGENICO POUR 2023 :
Augmenter la représentativité des femmes dans les effectifs à 35 % et refléter cette diversité dans les postes de direction

#SHARE2023

1.3 ORGANISATION ET GOUVERNANCE DE LA RSE

Pour structurer sa démarche globale en matière de RSE, Ingenico Group a mis en place une équipe dédiée nommée «*CSR Core Team*» sous la responsabilité sur CSR officer qui coordonne les principales activités du Groupe en la matière. Celui-ci est rattaché à la Direction Générale, directement représentée au sein du Comité exécutif du Groupe. Le CSR Officer s'appuie ponctuellement sur des experts métier des principales fonctions concernées par les sujets environnementaux, sociaux et sociétaux : Ressources Humaines, Communication, Innovation, Stratégie, Conformité, Achats, Qualité, Opérations, etc. Ensemble, ils ont pour mission de piloter la mise en œuvre de la stratégie RSE d'Ingenico Group.

Le département RSE du Groupe se tient à la disposition de toutes parties prenantes par mail à l'adresse « csr@ingenico.com ».

Pour soutenir la *CSR Core Team*, un réseau d'ambassadeurs CSR a été lancé en 2020 et est composé d'une vingtaine d'employés dans le monde. Le rôle principal de ce réseau est avant tout d'augmenter la sensibilisation des employés aux problématiques de la RSE et de permettre d'élever la prise en compte de ces problématiques dans les priorités d'exécution du business. De fait, ils ont pour rôle d'informer les collaborateurs sur la démarche RSE du Groupe, de la promouvoir et de piloter localemenccroitre la mise en œuvre d'actions liées au programme SHARE.

Les collaborateurs peuvent ainsi se rapprocher de ces ambassadeurs afin de proposer des idées et certaines d'entre elles sont converties en initiatives au niveau du Groupe.

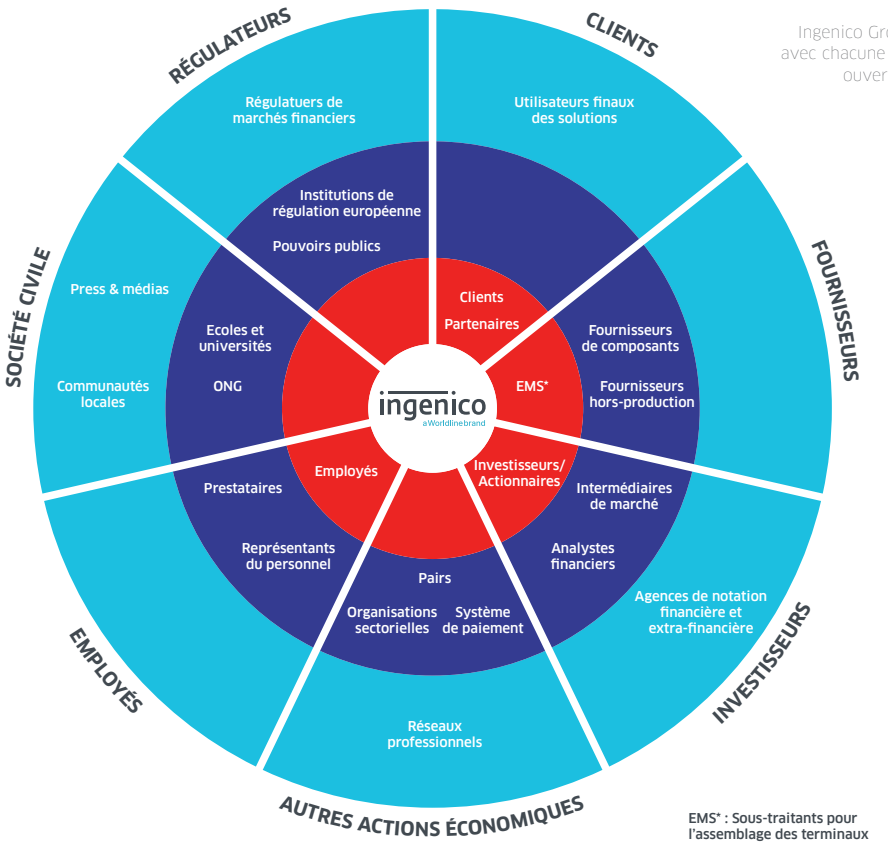
UN NOUVEAU RÉSEAU D'AMBASSADEURS RSE

L'avancement de la stratégie RSE fait l'objet d'un suivi régulier au niveau des organes de gouvernance tels que le Comité Exécutif et le Conseil d'Administration. Comme l'éthique, elle fait désormais partie des sujets couverts par le Comité des Rémunérations, Nominations et Gouvernance.

1.4 DIALOGUE AVEC LES PARTIES PRENANTES

1.4.1 Cartographie des parties prenantes

Les différentes parties prenantes d'Ingenico Group sont représentées dans la cartographie ci-dessous. Elles sont regroupées par grandes catégories et positionnées selon leur degré de proximité avec le Groupe.



Ingenico Group s'efforce d'entretenir avec chacune d'entre elles un dialogue ouvert, transparent et régulier.

1.4.2 Modes de dialogue avec les parties prenantes

Le Groupe Ingenico s'efforce de maintenir un dialogue ouvert et constructif avec ses parties prenantes. Il a mis en place des canaux qui permettent d'organiser les échanges et l'écoute des attentes de ces groupes de partenaires.

PARTIES PRENANTES	CANAUX DE COMMUNICATION
Clients	Salons de l'industrie du paiement et des fintech, enquêtes de satisfaction, service après-vente
Employés	Intranet *Skyway*, enquêtes de satisfaction, communiqués, entretiens de performance, newsletter régulières
Fournisseurs	Questionnaires d'auto-évaluation, audits, évaluation à travers la plateforme EcoVadis, orientations via e-mails
Investisseurs	Conférences téléphoniques, réunions investisseurs, *roadshows*, assemblées générales
Autres acteurs économiques	Groupes de travail, participation aux activités d'associations, tables rondes, présence dans les organes de gouvernance
Société civile	Communiqués de presse, actions de bénévolat, évènements, collectes
Régulateurs	Contacts directs réguliers

Les interactions du Groupe avec ses parties prenantes sont détaillées dans le chapitre 3.10 intitulé « Mobilisation des parties prenantes à travers un dialogue continu ».

1.4.3 Consultation des parties prenantes

En 2018, Ingenico Group a mené une enquête auprès de ses parties prenantes clés (employés, clients, fournisseurs, investisseurs et partenaires) afin de mieux appréhender leurs attentes en matière de RSE. Les 1 200 réponses obtenues ont permis au Groupe d'évaluer l'importance de ses différents enjeux et de tirer les principaux enseignements suivants :

- toutes les parties prenantes s'accordent sur le fait que la RSE est stratégique pour assurer la pérennité du Groupe. La prise en compte de la RSE est considérée comme importante voire très importante pour 84 % des parties prenantes dont certaines estiment qu'Ingenico Group doit « être un exemple sur le marché » et se fixer des « objectifs et réalisations ambitieux » ;
- par ailleurs, le Groupe doit également communiquer davantage auprès de ses clients et utilisateurs finaux sur la responsabilité de ses produits ;
- enfin, les répondants attendent que les Objectifs de Développement Durable soient le socle des engagements du Groupe et complétement intégrés dans les objectifs stratégiques du Groupe.

Ces résultats ont été pris en compte pour l'élaboration du programme SHARE et de la stratégie de déploiement et de reporting associée.

1.5 PERFORMANCE

1.5.1 Principaux indicateurs de suivi

Pour assurer un suivi de l'efficacité des politiques engagées, Ingenico Group a défini des indicateurs de performance qui sont suivis régulièrement par les membres de l'équipe RSE et présentés trimestriellement auprès des membres du Comex. Ci-dessous la liste des principaux indicateurs qui sont suivis au niveau du Groupe.

SOCIAL

8277 salariés dont **97%** en CDI

8,9 heures de formation en moyenne par salarié

16,2 % de femmes dans les positions managériales

93 % des employés ont accès à LinkedIn Learning

56,4% de taux de participation à l'enquête People IN!

32,5 % de femmes dans les effectifs

SOCIÉTAL

68% des fournisseurs de composants à risque élevé et sévère évalués sur leurs performances RSE

25 millions de transactions ont permis la collecte de **320,6M€** au bénéfice d'associations

97,2 % des collaborateurs ayant signé le Code d'éthique

98% des fournisseurs de composants Ingenico évalués sur l'origine des minerais utilisés

Net Promoter Score pour les employés (eNPS) : **+2**

ENVIRONNEMENT

16 440,4 MWh d'électricité consommée dont **8 %** d'origine renouvelable

422,3 tonnes de terminaux en fin de vie collectés et traités

Les émissions des Scopes 1+2+3A s'élèvent à **13 728 tonnes de CO2**

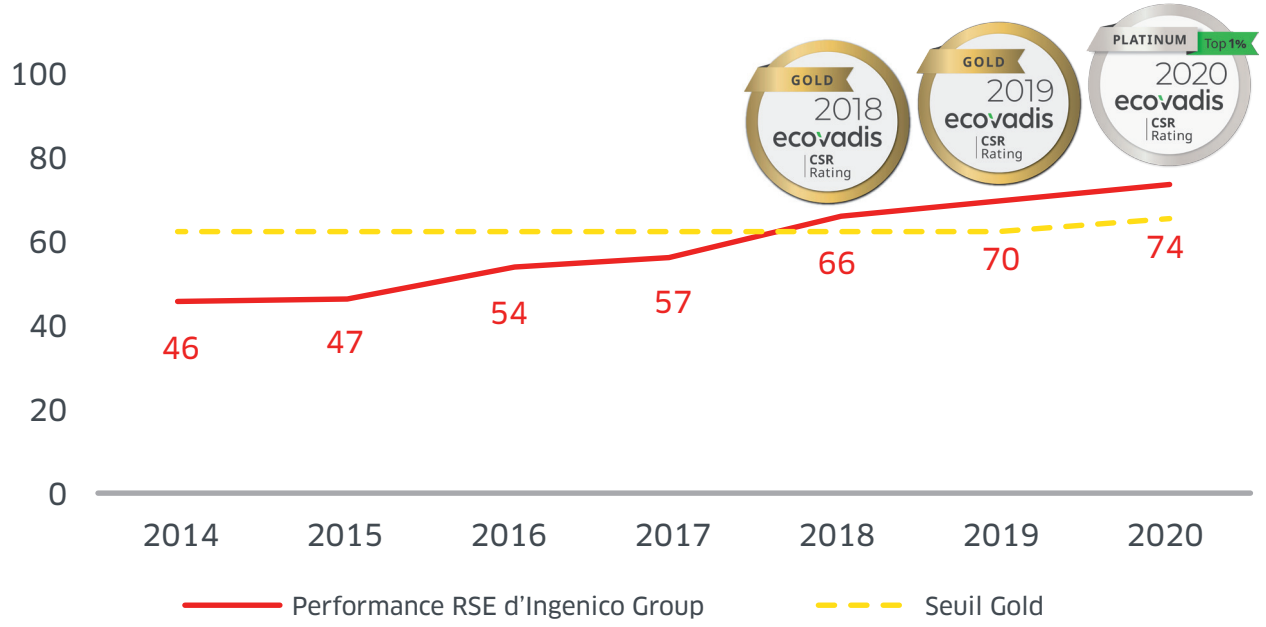
87% des centres de données en Europe utilisent de l'électricité d'origine renouvelable

Solution de recyclage disponible pour **89%** des terminaux vendus au cours des 3 dernières années

1.5.2 Évaluations externes

Évaluation EcoVadis

Depuis 2014, le Groupe est évalué par la plateforme EcoVadis spécialisée dans la notation de la performance RSE de la chaîne d'approvisionnement. En progression de 4 points par rapport à l'année passée avec un score de 74 sur 100 en 2020, Ingenico Group a atteint le niveau Platine et ainsi a rejoint le top 1% des entreprises évaluées dans son secteur. La reconnaissance de l'engagement RSE par EcoVadis est partagée auprès de ses clients et partenaires d'affaires lors des processus de référencement et appels d'offres, pour lesquels les critères RSE sont de plus en plus déterminants dans le choix commercial.



Indices ISR [1]

(1) ISR : investissement socialement responsable.

Ingenico Group est intégré dans les indices ISR suivants :

- Euronext Vigeo Eurozone 120 ;
- Euronext Vigeo Europe 120 ;
- Dow Jones Sustainability Europe ;
- Ethibel Sustainability Excellence Europe ;
- FTSE4Good ;
- MSCI ESG Indexes ;
- Gaïa Index ;
- STOXX ESG Leaders Indices.

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

Label Transparence
En 2020, le Groupe a reçu le Label Transparence Bronze. Ce label est attribué aux sociétés obtenant une note moyenne de son niveau de transparence général supérieure de 10 % minimum à la note moyenne générale du SBF 120, soit pour 2020, une note supérieure ou égale à 43 %. Il valide ainsi une démarche, une méthodologie exclusive et scientifique ainsi que des engagements d'équité et de progrès.

2 LA COMMUNAUTÉ INGENICO GROUP

INDICATEURS CLÉS 2020

8277 salariés dont **97%** en CDI	**8,9** heures de formation en moyenne par salarié	**16,2%** de femmes dans les positions managériales	**93%** des employés ont accès à LinkedIn Learning	**56,4%** de taux de participation à l'enquête People IN!	**32,5%** de femmes dans les effectifs

Acteur de référence du nouveau monde du commerce, Ingenico Group a l'ambition d'attirer, fidéliser et développer les meilleurs talents, tout en favorisant la diversité au sein de ses effectifs. La bonne intégration des équipes issues d'acquisitions est essentielle, le Groupe s'étant beaucoup développé par croissance externe ces dernières années. Face à ces enjeux, Ingenico Group a poursuivi la mise en œuvre de sa stratégie RH initiée en 2018 et a continué ses efforts en matière de :

- Développement professionnel et fidélisation des talents ;
- Engagement des collaborateurs ;
- Diversité et égalité professionnelle ;
- Santé, sécurité et bien-être au travail.

Risques extra-financiers	Description des risques	Opportunités	Politiques et actions engagées	Indicateurs de suivi
Risques liés aux ressources humaines *	Dans le cadre de sa transformation, le Groupe pourrait être impacté par un certain nombre de risques : inadéquation des compétences, rotation excessive des ressources, perte de savoir, … Cela pourrait avoir un impact sur sa capacité à achever cette transformation.	Développement professionnel et rétention des talents Satisfaction et engagement des employés	Ingenico University / LinkedIn Learning Programmes de formation Fidélisation des talents clés Enquête de satisfaction des employés Dispositifs d'engagement proposés aux employés	Nombre d'heures de formation par employé % d'employés ayant accès à LinkeIn Learning Taux de participation à l'enquête People IN ! eNPS

2.1 STRATÉGIE RH

Pour être reconnu comme un employeur de référence, Ingenico Group a poursuivi la mise en œuvre de sa stratégie RH, fondée sur trois piliers :

- Renforcer les fondamentaux RH en fournissant une offre claire, structurée et alignéeau sein du Groupe
- Développer les compétences pour piloter la transformation
- Améliorer l'engagement de l'ensemble des collaborateurs

Dans le cadre de cette stratégie, un certain nombre d'initiatives globales et de travaux ont été lancés en 2020.

2.1.1 Une nouvelle dynamique RH

La stratégie RH d'Ingenico Group a pour objectif d'aligner et optimiser la fonction ressources humaines au sein du Groupe tout en restant concentrée sur les besoins de l'entreprise et en faisant face à la crise Covid-19. Cela passe par une offre RH claire, structurée et alignée entre les différentes entités du Groupe et qui s'articule autour de plusieurs fondamentaux mis en place sur ces deux dernières années et qui ont été poursuivis tout au long de l'année 2020.

Pour réussir, le Groupe s'appuie sur une vision forte, qui s'articule autour des priorités suivantes : l'engagement des collaborateurs, le développement des compétences pour piloter la transformation et le renforcement de la fonction RH. En 2020, l'organisation de la fonction RH a été remaniée pour répondre à cette vision.

2.1.2 Accompagner le développement des compétences

Un management exemplaire : le modèle de leadership

Fin 2018, un nouveau modèle de *leadership* a été conçu, mobilisant plus de soixante managers et collaborateurs dans le monde entier. Ce modèle a été déployé en 2019 et 2020. Il s'applique à l'ensemble des salariés, et repose sur cinq comportements clés [Démontrer une orientation client, Avoir une vision stratégique, Inspirer les autres, Faire équipe, Assurer la performance], détaillant pour chaque comportement trois niveaux de maturité. Le modèle de *leadership* a vocation à inspirer chaque employé, à développer une culture issue de valeurs communes et à nourrir les échanges de performance et de développement.

Compte tenu du rapprochement d'Ingenico Group avec la société Worldline durant l'année 2020, il a été décidé de suspendre ce modèle de leadership afin de pouvoir définir une nouvelle stratégie une fois les deux sociétés fusionnées.

Développement professionnel et gestion des carrières

Pour conserver son *leadership* dans un marché en évolution constante, Ingenico Group place l'évolution des compétences au cœur de sa politique de ressources humaines.

En 2020, le Groupe a créé un centre d'excellence (*Global Learning*), afin d'intégrer toutes les ressources d'apprentissage d'Ingenico Group, avec trois objectifs : améliorer les performances, promouvoir le développement de carrière et améliorer l'engagement des employés. Les principales initiatives déployées pour 2020 comprennent un changement culturel en faveur de l'apprentissage continu, des programmes de développement du *leadership*, des parcours d'apprentissage axés sur les employés pour l'évolution de leur carrière et l'impact sur l'entreprise, et l'apprentissage pour soutenir le nouveau monde du travail.

Domaines de formation 2020

En 2020 Ingenico Group a poursuivi ses actions de formation au sein de toutes ses activités. Un total de 74 008 heures de formation a été dispensé aux salariés des entités du Groupe (88 329 en 2019 et 53 926 en 2018). Le nombre d'heures de formation moyen par salarié était de 8,9 heures en 2020.

Langues	23 %
Développement personnel	6 %
Autres formations	22 %
Communication	2 %
Gestion de projets	1 %
R&D & Innovation	11 %
IT (SW & HW)	23 %
Santé et Sécurité	3 %
Marketing & Service clientèle	5 %
Management des équipes	2 %
Finance	2 %

Compte tenu de la transformation du Groupe, les thèmes de formation les plus suivis ont été l'apprentissage des langues, la R&D, l'innovation et les formations IT.

Ingenico University

Lancée en 2015, Ingenico *University*, la plateforme de *e-learning* d'Ingenico Group, poursuit son développement afin d'accompagner au mieux tous ses collaborateurs dans leurs besoins de formation. Aujourd'hui le catalogue de supports pédagogiques numériques continue de s'étoffer avec des formations sur ses activités, ses solutions, sa stratégie ou sur le paiement.

Au 31 décembre 2020 7 714 collaborateurs ont eu accès à Ingenico *University* avec un taux d'achèvement de 98 %. Les formations les plus suivies traitent cette année de la sécurité de l'information, de la protection des données ou du développement personnel.

Le nombre d'heures de formation *e-learning* moyen par salarié était de 5,3 heures en 2020.

En raison de la crise sanitaire, certaines entités ont mis en place des formations permettant aux collaborateurs de s'adapter au mieux à cette situation. Ce fut le cas par exemple en Australie avec un module nommé « *How to Collaborate Virtually* ».

LinkedIn Learning

En 2020, le Groupe a maintenu sa licence *LinkedIn Learning*, disponible pour tous les employés d'Ingenico Group, permettant l'apprentissage en ligne, à tout moment et en tout lieu. Avec *LinkedIn Learning*, les employés ont accès à plus de 10 000 cours qui couvrent un large éventail de sujets comme le business, la technologie ou encore le développement personnel. En 2020, 60 % des collaborateurs ont participé à des formations sur *LinkedIn Learning*.

Learning Week

Depuis 2019, le Groupe utilise les *Learning Weeks* pour accélérer l'apprentissage et engager les employés du monde entier dans le développement professionnel et personnel, la formation aux affaires stratégiques et aux solutions proposées par le Groupe.

En février 2020, la première *Learning Week* était axée sur le thème du changement, avec un programme mettant en avant des sessions du *Global Leadership Forum*[1] d'Ingenico Group mais aussi du contenu pour les employés et les *managers* sur la manière d'appréhender le changement.
En juin 2020, la deuxième *Learning Week* appelée «*My career, my learning*» a permis de faire bénéficier les collaborateurs à un accompagnement, une orientation et des parcours d'apprentissage, des recommandations sur les offres en matière d'évolution de carrière : *Leader COACH, Customer HERO, Code CHAMPION, Payments MASTER, Career LEARNER*. C'est au total 10 sessions mondiales en direct et plus de 24 sessions par secteur d'activité et par région qui ont été animées par des experts et des dirigeants d'Ingenico Group dans tous les fuseaux horaires du monde, avec plus de 4 500 participants. Des enregistrements ont été réalisés pour ensuite pouvoir être visionnés après la semaine de formation.

En octobre 2020, la troisième et dernière *Learning Week*, avait pour thème «*Customer Experience, Employee Experience*», où 30 experts du monde entier ont animé des sessions sur l'expérience client et l'expérience employé. C'est au total 12 sessions en direct qui ont été animés dans l'ensemble des fuseaux horaires, avec 3 500 participants. Une fois encore, des enregistrements ont été réalisés.

Les besoins des collaborateurs sont évalués et cartographiés, afin de créer des sessions de formation en fonction des demandes.

(1) Forum ayant eu lieu à Barcelone (Espagne) réunissant les 200 Top Managers d'Ingenico Group pour présenter la future stratégie du Groupe

2.1.3 Renforcer l'engagement des collaborateurs

People In

Parce que toute action en matière d'engagement commence par l'écoute des collaborateurs, une enquête interne globale, *People In*, a été lancée en octobre 2018 et a été poursuivi en 2019 et 2020. Elle comprend l'évaluation sur un score global ainsi que 25 questions dans trois domaines : Ingenico en général et la façon dont ses employés perçoivent l'entreprise et sa stratégie ; leurs interactions avec leurs managers, et enfin l'environnement de travail.

Le Groupe a poursuivi cet engagement fort en 2020, avec des plans d'action qui ont été mis en place dans toute l'entreprise afin de traiter les domaines d'amélioration identifiés. Un suivi a été réalisé à travers deux enquêtes de satisfaction, l'enquête *Pulse* en milieu d'année et une enquête complète en fin d'année. La participation à l'enquête de mi-année (Pulse) a permis de faire un premier état des lieux des salariés pour mettre en place des actions correctives durant le reste de l'année.

En fin d'année, sous l'implulsion de Wordline, le Groupe a mis en place une nouvelle enquête en participant au projet «*Great Place to Work*». Reconnu à l'échelle mondiale, ce programme vise à améliorer la qualité de vie au travail. Il permet également de mettre davantage l'accent sur l'engagement des employés grâce à un «*Trust Index*». L'objectif concernant l'eNPS des employés a ainsi pu être atteint avec un résultat de +2, ce qui est une augmentation de 10,6 points par rapport au score de fin 2019.

L'amélioration de l'engagement des employés continuera à être une priorité pour le Groupe en 2020. Il s'agit d'un effort partagé par tous les niveaux de l'organisation.

Dans le cadre de son programme SHARE mis en place en 2019, Ingenico Group s'est fixé un objectif concernant la satisfaction et engagement des employés.

Objectif 2023	Référence 2019	Objectif 2020	Statut 2020
eNPS > +8	-8,6	-5	+2

Communication interne

Afin d'associer ses collaborateurs à sa stratégie globale, Ingenico Group s'attache à développer une communication interne régulière et transparente. De nombreuses initiatives ont été lancées pour renforcer le partage d'informations à l'ensemble des collaborateurs.

Accessible à tous les employés du Groupe, l'intranet global *Skyway* témoigne d'une volonté de favoriser la collaboration transverse et de diffuser plus efficacement la culture d'entreprise du Groupe. Il centralise l'ensemble des actualités du Groupe liées à ses activités ou à son organisation ainsi que ses politiques internes. Il fédère l'ensemble des collaborateurs et facilite l'intégration des salariés issus des acquisitions successives. Son contenu a continué d'être enrichi en 2020. *Skyway* est également un espace de travail collaboratif rassemblant de nombreuses applications, dont un espace de partage de documents et de co-rédaction avec eShare.

Dans le contexte de la préparation de l'acquisition d'Ingenico Group par Worldline, de nouveaux formats de communication ont été déployés, visant à tenir informés les collaborateurs et répondre à leurs questions.

- une newsletter Younited dédié au projet d'acquisition et distribuée toutes les deux semaines
- une nouvelle rubrique sur *Skyway* incluant toutes les publications relatives au projet, les documents de références et une FAQ
- une série de vidéos interrogeant des membres du comité exécutif sur l'évolution du projet d'acquisition.

Depuis l'arrivée de la crise sanitaire, de nouveaux formats de communication ont été mis en place aux niveaux global et local parmi lesquels des news publiées régulièrement sur *Skyway*, des emails adressés localement aux collaborateurs les informant de l'évolution sanitaire et des règles en place dans leurs bureaux, une rubrique dédiée dans la newsletter Globe rassemblant des photos de collaborateurs pendant leurs réunions à distance et une série de vidéos partageant des conseils et des informations sur le télétravail.

Plus localement dans les équipes du Pacifique, l'initiative « *R U OKAY* » a été lancé en septembre et avait pour objectif de sensibiliser les collaborateurs sur le bien-être psychologique et de souligner l'importance de s'assurer de la bonne santé de nos proches. Un challenge pour motiver les collaborateurs a également été lancé dans cette région, le 10 000 *step* challenge. Cet évènement donnait comme objectif de réaliser en équipe 10 000 pas par jour malgré le travail à distance.

Des réunions d'information et échanges (*Townhall sessions*) sont régulièrement organisées dans plusieurs entités du Groupe pour partager les projets et résultats de l'entreprise.

Événements et initiatives solidaires

Le Groupe a pour habitude de mettre en place diverses actions pour développer l'engagement de ses collaborateurs : activités de *team building*, événements sportifs ou soirées annuelles à thèmes. En 2020, ces évènements ont été perturbés par la crise sanitaire mais les différentes entités du Groupe ont tout de même su s'adapter en organisant par exemple des évènements à distance comme des *leadership coffee*.

Au Mexique, un Hackathon (*Americas Hackaton* 2020) a été organisé pendant lequel des programmeurs volontaires se sont regroupés autour de divers projets. Au sein de Global Collect ou encore au Royaume-Uni, le management a engagé des happiness officer qui sont en charge de veiller au bien-être des employés en organisent des évènements et des initiatives pour favoriser l'engagement des collaborateurs.

Au-delà de ces événements favorisant la convivialité et l'esprit d'équipe, Ingenico Group encourage les initiatives solidaires, qui en plus de leur impact sociétal positif, permettent de renforcer le sentiment d'appartenance des collaborateurs. Au Royaume-Uni un programme de bénévolat a été mis en place, permettant aux collaborateurs d'apporter leur soutien en proposant par exemple leur aide pour la maintenance des terrains de jeux dans les écoles ou encore le nettoyage de plages. L'organisation de ces événements a néanmoins été très perturbée par la Covid-19 en 2020.

En France, le Groupe propose également le dispositif d'Arrondi sur salaire qui permet aux salariés de soutenir financièrement les associations de leurs choix. En 2019, deux nouvelles associations ont été ajoutées au dispositif : « A chacun son Everest ! », qui accompagne des enfants atteints de cancer ou de leucémie, et des femmes en rémission d'un cancer du sein, et « *The Sea Cleaners* », qui s'engage pour la préservation des océans. En 2020, pour venir en aide à la lutte contre la Covid-19, il a été décidé d'inclure l'AP-HP (Assistance Publique - Hôpitaux de Paris) comme association bénéficiaire de ce programme. Un webinar a été organisé afin de permettre aux collaborateurs français de rencontrer les représentants des associations membres du dispositif d'Arrondi sur salaire.

En France, Ingenico Group a renouvelé son action auprès des Restos du Cœur en offrant une demi-journée de bénévolat aux collaborateurs souhaitant apporter leur contribution. Ainsi, 21 employés Ingenico ont pu participer à la collecte nationale des Restos du Cœur dans plus de 6 magasins. Grâce à leur investissement, c'est près de 4 500 kg de nourritures et produits d'hygiène (couches bébé par exemple) qui ont pu être récoltés pour les plus démunis.

2.2 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 8 277 collaborateurs fin 2020, répartis dans 45 pays.

Effectifs totaux par pays (contrats à durée indéterminée et déterminée)

Comptant 97 nationalités parmi ses effectifs, Ingenico Group s'appuie sur une grande diversité de talents issue de l'internationalisation croissante de son activité.

À la fin de l'année 2020, l'effectif total du Groupe s'établissait à 8 277 personnes.

	2018		2019		2020	
Pays	Total	%	Total	%	Total	%
Allemagne	547	7%	1347	15,5%	1327	16%
Chine	1502	19,1%	1397	16,1%	1134	13,7%
France	1011	12,9%	961	11,1%	941	11,4%
Inde	494	6,3%	512	5,9%	532	6,4%
Pays-Bas	438	5,6%	494	5,7%	484	5,8%
Royaume-uni	485	6,2%	509	5,9%	447	5,4%
Etats-Unis	418	5,3%	377	4,3%	380	4,6%
Belgique	317	4%	324	3,7%	339	4,1%
Suède	269	3,4%	315	3,6%	319	3,9%
Australia	291	3,7%	270	3,1%	269	3,2%
Canada	223	2,8%	233	2,7%	217	2,6%
Nouvelle Zélande	3	0%	182	2,1%	178	2,2%
Espagne	147	1,9%	154	1,8%	163	2%
Turquie	165	2,1%	162	1,9%	157	1,9%
Italie	155	2%	147	1,7%	138	1,7%
Brésil	120	1,5%	126	1,5%	124	1,5%
Singapour	134	1,7%	125	1,4%	122	1,5%
Mexique	93	1,2%	98	1,1%	117	1,4%
Indonésie	94	1,2%	91	1%	97	1,2%
taïwan	115	1,5%	98	1,1%	81	1%
Féd. de Russie	151	1,9%	131	1,5%	79	1%
Thailande	115	1,8%	76	0,9%	63	0,8%
Roumanie	0	0%	0	0%	63	0,8%
Danemark	67	0,9%	63	0,7%	56	0,7%
Malaysie	59	0,8%	57	0,7%	56	0,7%
Suisse	60	0,8%	56	0,6%	55	0,7%
Philippines	64	0,8%	54	0,6%	51	0,6%
Autres	310	4%	310	3,6%	288	3,5%
Total	7847	100%	8669	100%	8277	100%

Effectifs au 31 décembre 2020 par *Business Unit* (répartition CDI, CDD)

	2018			2019			2020		
Région	CDI	CDD	TOTAL	CDI	CDD	TOTAL	CDI	CDD	TOTAL
RETAIL	2820	206	3026	3932	259	4190	4119	151	4270
BANKS & ACQUIRERS	4471	104	4575	4117	98	4215	3666	60	3726
CORPORATE	237	9	246	250	14	264	266	15	281
Total	7528	319	7847	8299	370	8669	8051	226	8277

2.3 RECRUTEMENT ET FIDÉLISATION DES TALENTS

2.3.1 Politique de recrutement

De nombreux dispositifs sont mis en œuvre pour assurer l'efficacité de la politique de recrutement d'Ingenico Group : outils informatiques, communication interne et externe, cooptation, partenariats avec les universités et écoles.

Ces dispositifs permettent à Ingenico Group de recruter les meilleurs talents du domaine de la *Fintech*, dans le monde entier.

2.3.2 Embauches et départs

Embauches

	2018			2019			2020		
Région	CDI	CDD	TOTAL	CDI	CDD	TOTAL	CDI	CDD	TOTAL
RETAIL	539	133	672	873	175	1048	377	72	449
BANKS & ACQUIRERS	852	75	927	468	48	516	331	27	358
CORPORATE	34	11	45	54	12	66	105	12	117
Total	1425	219	1644	1395	235	1630	813	111	924

Départs

	2018			2019			2020		
Région	CDI	CDD	TOTAL	CDI	CDD	TOTAL	CDI	CDD	TOTAL
RETAIL	726	55	781	659	52	711	457	74	531
BANKS & ACQUIRERS	718	252	970	802	27	829	685	33	718
CORPORATE	47	7	54	64	7	71	58	10	68
Total	1491	314	1805	1525	86	1611	1200	117	1317

2.3.3 Fidélisation des talents

Ingenico Group prête une attention particulière à la fidélisation de ses talents. Plusieurs mesures sont mises en place pour offrir des conditions de travail attractives et motivantes et garantir l'équilibre vie professionnelle et vie personnelle : rémunération et avantages sociaux compétitifs, flexibilité du cadre de travail, formations, etc.

Les entretiens annuels réalisés auprès de 5500 employés (hors Payone et Landi) en 2020 permettent de rester à l'écoute des collaborateurs et de veiller à maintenir leur motivation et leur implication tout au long de leur parcours. L'outil PeopleDay permet de communiquer de manière régulière avec son *manager* tout au long de l'année afin d'ajuster les priorités selon l'actualité.

Outre le dialogue avec son *manager*, il est également possible de donner et recevoir des appréciations d'autres parties prenantes internes afin d'avoir une meilleure perception de son travail et un dialogue plus régulier entre les différentes équipes.

Le Groupe a développé une démarche globale pour accompagner et faire grandir ses talents avec le déploiement d'un processus spécifique.
Dans ce cadre, le taux de *turnover* volontaire [1] a baissé en 2020 pour atteindre 7,9% contre 11,4% en 2019.

L'enquête *People In Pulse* 2020 (voir chapitre 2.1.3 intitulé « Renforcer l'engagement des collaborateurs »), vise à adresser ce sujet de l'engagement et de la rétention.

(1) Nombre total de démissions divisé par la moyenne des employés en CDI sur l'année entière

2.4 DES CONDITIONS DE TRAVAIL OPTIMALES

2.4.1 Organisation du temps de travail

Répartition des contrats à temps plein et temps partiel

La part des salariés à temps partiel reste stable entre 2019 et 2020 avec 4,7% des effectifs totaux du Groupe en 2020.

	2018			2019			2020		
Région	Temps plein	Temps partiel	TOTAL	Temps plein	Temps partiel	TOTAL	Temps plein	Temps partiel	TOTAL
RETAIL	2888	138	3026	3917	273	4190	3996	274	4270
BANKS & ACQUIRERS	4484	91	4575	4110	105	4215	3621	105	3726
CORPORATE	234	12	246	255	9	254	271	10	281
Total	7606	241	7847	8282	387	8669	7888	389	8277

Recours à l'intérim et aux prestataires

En 2020, le nombre de prestataires et intérimaires a baissé par rapport à 2019 en passant à 1 583 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.

	2018			2019			2020		
Région	Prestataires	Intérim	TOTAL	Prestataires	Intérim	TOTAL	Prestataires	Intérim	TOTAL
RETAIL	963	270	1233	792	316	1108	698	255	953
BANKS & ACQUIRERS	270	314	584	278	336	615	45	-	45
CORPORATE	78	-	78	83	-	83	295	291	586
Total	1311	585	1895	1154	652	1806	1307	546	1583

2.4.2 Santé et sécurité

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

54,4% des entités du Groupe disposent d'un comité dédié à la santé et à la sécurité. 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. Les principaux sujets qui ont pu être soulevés cette année dans les entités qui disposent d'un comité ont été : « comment répondre au mieux à la crise de la Covid-19 » mais également « comment assurer le meilleur suivi possible des risques psychosociaux » pouvant survenir en raison de la gestion de la pandémie.

SANTÉ

La plupart des entités organisent des examens médicaux complets pour tous leurs salariés. En France, des accords collectifs relatifs au régime des frais de santé et de prévoyance sont en place. En Chine, les employés ont accès à des assurances maladie, y compris pour blessures industrielles, ainsi qu'à une assurance complémentaire pour les commerciaux. Aux Philippines, un examen annuel est proposé à tous les employés.

En Suède, une politique et un manuel sur l'environnement de travail ont été élaborés en 2019 et approuvés en 2020 par l'autorité suédoise de l'environnement de travail. Ces dispositifs ont pour objectif d'être appliqués dans un second temps à toutes les entités Bambora.

Dans l'entité néo-zélandaise, une vidéo d'initiation à la santé et la sécurité est fournie aux collaborateurs. Au Brésil, en Colombie, au Mexique, aux Etats-Unis, au Royaume-Uni et en Espagne, des programmes de bien-être sont également mis en place.

Les risques psychosociaux (RPS) font également l'objet d'une attention particulière. Plusieurs pays ont mis en place des initiatives spécifiques dans un but préventif, comme en Nouvelle-Zélande ou en Colombie. En Australie, il a également été mis en place un nouveau programme d'assistance pour offrir six séances avec un psychologue clinicien pour les employés et leur famille.

En France, dans le cadre de la crise sanitaire, un programme dédié aux *managers* a été déployé sous la forme de web-ateliers (gestion d'équipes à distance, identification et accompagnement d'un collaborateur en situation de RPS) et une plateforme internet offrant différents outils comme un espace de sensibilisation, une ligne d'écoute ou encore des tests d'autoévaluation du stress a été mis en place auprès de tous les salariés.

Conformément à la Directive 2013/35 UE, adoptée le 26 juin 2013, concernant les prescriptions minimales de sécurité et de santé relatives à l'exposition des travailleurs aux risques dus aux agents physiques (champs électromagnétiques), plusieurs pays européens ont évalué ou prévu d'évaluer ces risques. C'est notamment le cas en France ou au Royaume-Uni, où les résultats amènent à la conclusion qu'aucune action n'est requise en raison d'une exposition très inférieure aux seuils limites.

Le taux d'absentéisme au sein du Groupe s'est établi à 2,55% en 2020 contre 2,62 % en 2019 et 2,11 % en 2018. En 2020,41 accidents du travail, dont 4 liés à la circulation (déplacements domicile-travail et déplacements professionnels) et 15 maladies professionnelles ont été enregistrés au niveau du Groupe.

SÉCURITÉ

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

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. Ces exercices sont aussi conduits au Canada. Dans les entités e-commerce, un plan d'urgence interne a été déployé pour les évacuations, avec notamment la réalisation d'un audit du bâtiment.

GESTION DES COLLABORATEURS EN CAS DE SITUATION EXCEPTIONNELLE

Le Groupe dispose d'une procédure de gestion de crise pour informer les collaborateurs et leur permettre de prendre les mesures nécessaires en cas d'évènement majeur en utilisant des outils de communication spécifiques. En 2020, dans le cadre de la pandémie de Covid-19, le Groupe a activé le dispositif de crise afin de coordonner la situation au niveau global, assurer la protection des collaborateurs et pérenniser la continuité d'activité.

Les plans de continuité d'activité ont été revus et des exercices réguliers ont permis de maintenir et d'améliorer la résilience globale. Cette démarche, pilotée par le département *Business Continuity & Resilience*, est certifiée ISO 22301[1] à l'issue d'un audit externe.

(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 interfonctionnelles du siège social ».

2.4.3 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, 58,8% des entités offrent la possibilité à leurs employés de faire du télétravail. En 2020, 634 salariés ont recouru au télétravail en moyenne chaque mois, un chiffre en forte croissance comparé à 2019 (520).

En France, la charte relative au télétravail qui est entrée en vigueur en 2013 a été révisée en 2017 et en 2019 afin d'assouplir les conditions de recours au télétravail permanent ou exceptionnel pour les collaborateurs et de simplifier le traitement administratif des demandes.

En 2020, la pandémie a été un élément déclencheur de mise en œuvre de politiques de télétravail dans le Groupe. Par exemple, au Mexique, en Belgique, aux Pays-Bas ou encore en France, beaucoup d'employés ont eu l'opportunité de travailler à distance pour limiter les risques dus à la Covid-19, même si ce n'était pas initialement prévu dans leur contrat. Il est également prévu pour certaines de ces entités de revoir ces politiques de télétravail pour s'adapter au mieux à cette nouvelle manière de travailler.

Dans certaines entités comme en Australie, en France ou encore au Royaume-Uni, les salariés peuvent, avec l'accord de leur *manager*, avoir des jours de télétravail exceptionnels afin de faciliter le lien entre leur vie personnelle et professionnelle.

2.4.4 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 s'appuyant 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.

2.4.5 Dialogue social

Conformément à son Code d'éthique et de conduite des affaires, le Groupe respecte le principe de 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 51% des effectifs du Groupe, ou des représentations syndicales couvrant 36% des effectifs totaux du Groupe. Des accords collectifs ont été mis en place en France, en Allemagne, en Espagne, au Danemark, en Finlande, en Norvège, au Mexique, au Brésil, et en Suède, représentant 36 % des effectifs du Groupe. Pour donner quelques exemples, dans L'UES Ingenico et pour Ingenico e-commerces solution (FR), c'est la convention Syntec qui s'applique et pour Ingenico Prepaid Services c'est la convention des télécommunications. Ces accords couvrent, en majorité, les conditions d'emploi : heures et profils de travail, vacances et jours fériés, salaire minimal, intéressement, etc.

En France, en raison d'une réorganisation juridique entrainant la création de trois nouvelles sociétés, le statut collectif existant au bénéfice des salariés français a été étendu par voie d'accords collectifs à ces nouvelles sociétés. A cet effet, plus de 20 accords ou avenants ont été conclus avec les organisations syndicales en 2020 (contre 7 en 2019, 9 en 2018 et 7 en 2017).

D'autres entités du groupe disposent d'accords collectifs pour traiter de sujets tels que les salaires, les augmentations, la participation aux bénéfices, etc…

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

2.5 PROMOTION DE LA DIVERSITÉ

2.5.1 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 œuvre leurs actions locales, comme 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 au sein de plusieurs entités au moyen de guides distribués aux collaborateurs (*Employee Handbooks*) qui présentent la procédure à suivre pour signifier une situation de harcèlement ou de discrimination au sein de l'entité. Le Groupe garantit la stricte confidentialité non seulement de l'auteur de l'Alerte (« l'Emetteur »), mais également des faits objets de l'Alerte et des personnes visées. D'autres ont mis en place des formations pour prévenir les risques de discrimination et de harcèlement et des procédures de plaintes formalisées. En respectant des accords globaux ou locaux, de nombreuses entités du Groupe se sont également engagées pour lutter contre la discrimination à l'embauche.

Au sein des différentes entités Bambora, la définition de l'anglais comme la langue utilisée au sein de l'entreprise bien que n'étant pas la langue du pays où est basée l'entité favorise l'inclusion de tous les collaborateurs. Dans les entités Global Collect, une personne indépendante est à la disposition des employés s'ils ont besoin de parler, de manière confidentielle, d'un harcèlement ou d'une discrimination qu'ils ont pu subir durant leur travail. Avec le même objectif, en Australie, en Colombie ou encore au Brésil, des formations sont données sur ces sujets aux employés pour savoir à qui en parler mais surtout pour reconnaitre les différents types de harcèlement et discrimination.

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

Favoriser l'insertion des personnes en situation de handicap

Dans certaines entités du Groupe, des actions sont 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 le déploiement de plans d'actions en faveur de l'emploi de personnes handicapées.

L'entité Landi en Chine propose chaque année des emplois qui peuvent être adaptés aux personnes en situation de handicap. En Allemagne, un représentant est nommé pour mettre en avant et sensibiliser la cause des personnes en situation de handicap. A Taiwan, une personne en situation de handicap a été engagée pour réaliser des massages auprès des collaborateurs.

De nombreuses entités du Groupe respectent des réglementations locales en matière d'emplois de personnes en situation de handicap qui se présentent généralement sous la forme de « part des employés totaux de l'entité ».

En 2020, 77 personnes en situation de handicap étaient présentes au sein des effectifs du Groupe (hors entités de moins de 16 salariés). En France, la part des personnes en situation de handicap en 2020 était de 1,7% des effectifs.

2.5.2 Représentation des tranches d'âge et nationalités au sein du Groupe

Effectifs par tranche d'âge

L'âge moyen des salariés du Groupe est de 39,6 ans, présentant une situation relativement stable d'une année sur l'autre.

	2018				2019				2020			
Région	< 30	30 & 50	< 30	total	< 30	30 & 50	> 50	total	< 30	30 & 50	> 50	total
RETAIL	608	2031	387	3026	800	2723	667	4190	684	2810	776	4270
BANKS & ACQUIRERS	1084	2835	656	4575	793	2723	699	4215	0	0	0	0
CORPORATE	30	167	49	246	48	168	48	264	67	167	47	281
Total	1722	5033	1092	7847	1641	5614	1414	8669	1268	5486	1523	8277

Effectifs par tranche d'âge et par type de contrat

	2018						2019						2020					
	<30		30 & 50		> 50		<30		30 & 50		> 50		<30		30 & 50		> 50	
BU	CDI	CDD	CDI	CDD	CDI	CDD	CDI	CDD	CDI	CDD	CDI	CDD	CDI	CDD	CDI	CDD	CDI	CDD
RETAIL	537	71	1908	123	375	12	692	108	2584	139	656	11	610	74	2745	65	764	12
BANKS & ACQUIRERS	1050	34	2790	45	631	25	762	31	2678	45	677	22	504	13	2478	31	684	16
CORPORATE	22	8	166	1	49		39	9	164	4	47	1	58	9	163	4	45	2
Total	1609	113	4864	169	1055	37	1493	148	5426	188	1380	34	1172	96	5386	100	1493	30

2.5.3 Mesures en faveur de l'égalité professionnelle homme-femme

Dans le cadre de son programme SHARE mis en place en 2019, Ingenico Group s'est fixé un objectif concernant la non-discrimination, l'égalité et la diversité des collaborateurs.

En effet, le Groupe est convaincu que la diversité est un moteur de performance pour l'entreprise, et a l'ambition de mieux promouvoir l'égalité professionnelle à travers diverses initiatives.

Objectif 2023	Référence 2019	Objectif 2020	Statut 2020
Améliorer la représentativité des femmes dans les effectifs jusqu'à 35%	31,6%	31%	32,5%
Refléter la diversité dans les effectifs des postes de direction (bandes 7-8) : •30% de femmes •70% de non français	15% 62%	20% 64%	16,2% 66,7%

Dans un secteur d'activité à forte dimension technologique où les hommes sont traditionnellement plus représentés que les femmes, Ingenico Group s'engage en faveur de l'égalité professionnelle entre les hommes et les femmes (ODD n° 5[1]) à travers différentes actions. En 2019, pour la première fois, Ingenico a utilisé le cadre de reporting de Bloomberg sur l'égalité des genres pour évaluer ses données, politiques et produits sous l'angle de la mixité.

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 chinoise encourage la féminisation des équipes de recherche et développement. En France, Ingenico Group est partenaire de l'association Elles Bougent qui a pour mission d'inciter les jeunes filles à envisager des carrières dans les secteurs scientifiques et technologiques. Une des collaboratrices françaises a également pu être intervenante lors de la 8ème édition des Sciences de l'Ingénieur au féminin qui a pour objectif de sensibiliser les jeunes collégiennes et lycéennes, de France et à l'international, aux carrières scientifiques et technologiques. Les entités en Australie, au Brésil, en Colombie, dans les pays nordiques et aux Etats-Unis respectent les exigences locales imposées en matière d'égalité des chances.

Le Groupe continue à poursuivre ses efforts de promotion de l'égalité entre les sexes au travers d'actions telles que son partenariat avec *Women in Payments*, un réseau qui encourage et participe au développement du *leadership* féminin dans le secteur du paiement.

En France, afin de lutter contre le harcèlement sexuel et les agissements sexistes, deux personnes référentes ont été désignées au sein de l'UES Ingenico, l'un désigné par la Direction, l'autre par le Comité Social et Economique (CSE).

Dans les entités Global Collect au Canada ainsi qu'aux Etats-Unis, un comité d'inclusion et de diversité a été lancé en septembre 2020 pour étudier, apprendre et réfléchir sur ce sujet et identifier comment les traiter. Dans la région LAR, une brochure sur les sujets de diversité a été lancée auprès de tous les employés.

En 2020, conformément à la loi française, Ingenico en France a publié son index portant sur l'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes. Cet index s'appuie sur cinq indicateurs mesurés selon un barème de points défini par décret :

- Ecart de rémunération entre les femmes et les hommes ;
- Ecart de taux d'augmentations individuelles entre les femmes et les hommes ;
- Ecart de taux de promotion entre les femmes et les hommes ;
- Proportion de salariées revenues de congé maternit ayant bénéficié d'une augmentation à leur retour lorsque des augmentations sont intervenues pendant la durée de leur congé ;
- Nombre de femmes parmi les dix salariés ayant perçu les plus hautes rémunérations.

Pour la période de référence 2019 publié en 2020, l'index d'Ingenico en France (UES Ingenico) est de 81 sur 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/

Le programme WIN

L'ambition du Groupe en faveur de l'égalité des genres s'est notamment concrétisée en octobre 2019 avec la création de WIN - *We at Ingenico* - le réseau du Groupe dédié à la diversité, sponsorisé par deux membres du Comité exécutif du Groupe. WIN aura pour première mission de promouvoir l'égalité des genres et l'inclusion au sein du Groupe. L'objectif de WIN est de donner aux femmes les moyens nécessaires pour atteindre des postes de leadership au sein de l'entreprise et de créer un environnement de travail plus inclusif.

Dans le cadre de ce programme, des sessions de *e-learning* ont été lancées en 2019, ainsi qu'un premier événement interne. En 2020, WIN a organisé son action autour de trois piliers : l'information (débats, formations, présentations), le développement du réseau dans les entités du Groupe par l'intermédiaire de 15 membres relais et un programme pilote de mentorat, auquel ont participé 20 collaboratrices.

Effectifs par sexe

Le nombre de femmes reste stable entre 2019 et 2020, représentant 32,5 % de l'effectif total et on peut constater qu'en 2020, le nombre de femme a dépassé le nombre d'homme au sein des Fonctions Corporate (158 femmes contre 123 hommes). La différence entre le nombre de femmes présentes dans des positions de top *management* et le nombre de femmes dans l'effectif total est de 16,3%.

	2018			2019			2020		
Régions	Femmes	Hommes	Total	Femmes	Hommes	Total	Femmes	Hommes	Total
RETAIL	941	2085	3026	1410	2780	4190	1429	2841	4270
BANKS & ACQUIRERS	1276	3299	4575	1208	3007	4215	1102	2624	3726
CORPORATE	119	127	246	123	141	264	158	123	281
Total	**2336**	**5511**	**7847**	**2741**	**5928**	**8669**	**2689**	**5588**	**8277**

Effectifs par sexe et par type de contrat

	2018				2019				2020			
	F		M		F		M		F		M	
BU	CDI	CDD	CDI	CDD	CDI	CDD	CDI	CDD	CDI	CDD	CDI	CDD
RETAIL (CMD)	851	90	1969	116	1297	113	2635	145	1358	71	2761	80
B&A	1233	43	3238	61	1173	35	2944	63	1081	21	2585	39
CORPO-RATE (CMD)	113	6	124	3	112	11	138	3	150	8	116	7
Total	**2197**	**139**	**5331**	**180**	**2582**	**159**	**5717**	**211**	**2589**	**100**	**5462**	**126**

Effectif par genre dans les organes de Gouvernance au 31/12/2020

	2020				
	Femmes		Hommes		Total
Conseil d'administration	2	40%	3	60%	5

Effectif par groupe d'âge dans les organes de gouvernance au 31/12/2020

	2020						
	Moins de 30 ans		30 à 50 ans		Plus de 50 ans		Total
Conseil d'administration	0	0%	1	20%	4	80%	5

Effectif par nationalité dans les organes de gouvernance au 31/12/2020

	2020				
	Français		Non-Français		Total
Conseil d'administration	5	100%	0	0%	5

3 LA CONTRIBUTION SOCIETALE D'INGENICO GROUP

INDICATEURS CLÉS 2020

68% des fournisseurs de composants à risque élevé et sévère évalués sur leurs performances RSE	**25** millions de transactions ont permis la collecte de **320,6** M€ au bénéfice d'associations	**97,2%** des collaborateurs ayant signé le Code d'éthique	**98%** des fournisseurs de composants évalués sur l'origine des minerais utilisés	Net Promoter Score pour les employés (eNPS) : **+2**

Au sein d'un écosystème complexe en constante évolution, le Groupe doit faire face à un certain nombre de risques sociétaux et à la possibilité de saisir des opportunités lui permettant d'impacter positivement le monde et 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, il est exposé aux risques liés à la fois à la sécurité de l'information et à la sécurité de ses produits. Il doit en particulier 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.

Pour faire face à ces enjeux, le Groupe a continué en 2020 de développer ses politiques dans les domaines suivants :

- l'éthique des affaires ;
- la protection des données à caractère personnel ;
- 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.

3.1 ETHIQUE ET LUTTE CONTRE LA CORRUPTION

Ingenico Group s'attache à conduire l'ensemble de ses opérations en toute honnêteté et intégrité, dans le respect des lois et règles qui lui sont applicables, en particulier en matière de lutte contre la corruption (ODD n°16 [1]). Cette démarche fait l'objet d'une attention accrue du Conseil d'administration et de ses comités.

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

3.1.1 L'éthique des affaires

La *Compliance Groupe* est en charge de mettre en place un dispositif garantissant l'éthique des affaires et la lutte contre la corruption au sein de l'entreprise, ainsi que le respect des lois et réglementations régissant ce domaine (e.g. Sapin 2, *UK-bribery Act*, FCPA). Ce département est rattaché au département Audit, Contrôle, Compliance et Risque, supervisé directement par un membre du Comité Exécutif.

Le département *Groupe Compliance* prend également en compte la gestion d'autres risques de conformités tels que la protection des données (voir Sections 3.1, 3.2, et 3.7), ainsi que la lutte contre le blanchiment d'argent (voir Section 3.3).

Chaque trimestre, ce département assure notamment la mise en œuvre des plans d'actions et suit leur état d'avancement ainsi que les recommandations de l'Audit concernant l'éthique des affaires.

Les sujets relatifs à l'éthique des affaires sont par ailleurs suivis et discutés régulièrement par le Comité d'Ethique mis en place en 2020.

Au-delà du respect de ses obligations purement réglementaires comme notamment celles relatives à la lutte contre le blanchiment d'argent et le financement du terrorisme dans ses entités régulées, l'engagement scrupuleux du Groupe en matière d'éthique se retrouve dans son Code d'éthique et de conduite des affaires [2], 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, a été préfacé par le Directeur général d'Ingenico Group lors de sa création. Il est distribué aux employés à leur arrivée et accessible sur l'intranet du Groupe ainsi qu'aux tiers sur son site internet.

(2) https://www.ingenico.com/fr/presse-et-publications/librairie/code-ethique.html

Risques extra-financiers	Description des risques	Opportunités	Politiques et actions engagées	Indicateurs de suivi
Risques liés à un manquement à l'éthique	Par son implantation internationale, Ingenico Group est soumis à de nombreuses réglementations nationales et internationales. Le Code d'Ethique du Groupe indique précisément les comportements qui ne sont acceptés par le Groupe (par exemple la corruption). Un manquement à ce sujet représenterait un risque de réputation ainsi que financier du fait des potentielles pénalités.	Image de marque et confiance	Code d'éthique Politique cadeaux et invitations Politique anti-corruption Politique de conflit d'intérêts Dispositif d'alerte Questionnaire de conflit d'intérêts	% des employés ayant signé le Code d'Ethique du Groupe % des fournisseurs ayant signé le Code d'Ethique du Groupe

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 employés du Groupe, soit 14 langues : français, anglais, chinois (traditionnel et simplifié), espagnol, turc, allemand, néerlandais, russe, portugais, italien, indonésien, thaïlandais et japonais. Le Code d'éthique et de conduite des affaires articule les principes clés du Groupe qui sont basés sur des textes et standards tels que la Déclaration Universelle des Droits de l'Homme et les dix principes du Pacte Mondial des Nations Unies dans les domaines des droits de l'Homme, du travail, de l'environnement et de la lutte contre la corruption.

Le Code est l'outil par lequel le Groupe entend influencer l'ensemble de son écosystème, et décrit ses attentes à l'égard non seulement de ses propres collaborateurs, mais également des tiers avec qui il interagit. L'acceptation du Code d'éthique et de conduite des affaires par les fournisseurs du Groupe constitue un préalable à leur référencement dans la plupart des entités.

Afin de permettre l'identification de pratiques potentiellement contraires au Code d'éthique et de conduite des affaires, un dispositif d'alerte est à la disposition de tout collaborateur ou toute partie prenante du Groupe souhaitant faire part d'une question, d'un doute ou d'un grief relatif à ce Code (adresse dédiée : ethics@ingenico.com). Cette ligne d'alerte est un dispositif qui complète les éventuels dispositifs d'alertes locaux. Le Groupe s'engage à traiter toute alerte de manière confidentielle et équitable, et conformément au droit applicable.

En 2020, le Groupe a poursuivi sa campagne de communication interne concernant la ligne d'alerte éthique Groupe, via des *newsletters,* des vidéos, des affiches et une page dédiée sur l'intranet du Groupe, et tous les cas remontés ont été traités.

Le Code a été mis à jour en 2019 et comprend en annexe la Politique Groupe relative aux cadeaux et invitations, la Politique d'alerte et une nouvelle Politique anti-corruption. En 2020, 97% de l'ensemble des employés du Groupe ont signé ce Code.

Le Groupe s'est également doté en 2019 d'une Politique relative aux conflits d'intérêts afin de formaliser la prévention et la gestion des situations de conflit d'intérêts au sein d'Ingenico.

Les principes énoncés dans le Code d'éthique et de conduite des affaires et les politiques liées, telle que la Politique Groupe relative aux cadeaux et invitations et la Politique d'alerte sont repris dans des formations *e-learning* et/ou en présentiel.

La lutte contre la corruption fait partie des priorités du Groupe qui maintient une cartographie de ses risques de corruption et continue de mener, sur cette base, un ensemble d'actions afin de renforcer son dispositif de lutte contre la corruption.

En 2019, la Direction de la Conformité a animé des séances de formation et de sensibilisation à l'éthique et la lutte contre la corruption auprès des personnels particulièrement exposés, tels que les Comités de direction des deux *Business Units* Retail et B&A, le Comité exécutif du Groupe ou encore le management et les fonctions clés en Chine. Le programme de formation a également inclus une « *learning week* » dédiée aux risques et à la Compliance.

De nouvelles formations dédiées à la lutte contre la corruption ont été déployées en 2020, à destination des employés les plus exposés aux risques de corruption. Ces formations sont conformes aux obligations légales de la loi n° 2016-1691 du 9 décembre 2016 relative à la transparence, à la lutte contre la corruption et à la modernisation de la vie économique (loi Sapin II).

En 2020, Ingenico Group a également mis en place un Comité d'Ethique, permettant de renforcer son action en matière de conformité et de traiter les questions liées à l'éthique et la corruption.

En matière de droits de l'Homme, Chaque partenaire commercial et chaque employé d'Ingenico reconnaît le code d'éthique et de conduite des affaires de l'entreprise. Pour cela, ils sont étroitement liés aux principes généraux de ce code, mettant ainsi un point d'honneur à respecter et à encourager le respect des droits de l'homme dans les activités et les partenariats commerciaux.

En reconnaissant ce code, chaque partie prenante s'engage à considérer équitablement tous les individus sans aucune forme de discrimination, à respecter les lois locales concernant le nombre d'heures de travail et une juste rémunération, à protéger le droit d'expression et la liberté d'association et à condamner et interdire tout type de travail des enfants, d'esclavage moderne ou de traite des êtres humains.

Les fournisseurs de composants en particulier signent en outre un accord RSE dans lequel ils s'engagent à respecter les normes les plus élevées de responsabilité sociale, insistant une fois de plus sur les politiques de non-discrimination, de lutte contre le harcèlement, de prévention de la traite des êtres humains, de l'esclavage moderne et de la protection des jeunes travailleurs. Il rappelle les attentes de l'entreprise en ce qui concerne les heures maximales de la semaine de travail et les niveaux de rémunération.
Enfin, Ingenico démontre un programme mature pour éliminer le risque d'esclavage moderne au sein de son organisation et de sa chaîne d'approvisionnement et publie chaque année cette déclaration.

En complément de ces dispositions, Ingenico gère de façon transparente ses adhésions au sein d'associations professionnelles et d'organismes de standardisation. Concrètement cela implique une centralisation des adhésions pour une meilleure cohérence des actions menées par ses associations et pour un meilleur suivi des frais de représentations au sein de ces instances. Ingenico entend ainsi participer aux évolutions techniques et aux débats qui animent l'industrie de paiement de place de façon concertée et selon une stratégie d'influence clairement affichée.

En mai 2020, cela s'est traduit par exemple par la création de *European Digital Payments Industry Alliance* (EDPIA) avec ses homologues Nets, Nexi et Worldline. L'objectif recherché par cette association est de permettre un meilleur dialogue avec les régulateurs sur des thématiques communes aux grands acquéreurs européens mais dans le respect des règles anti-trust et en toute transparence via une organisation connue de chacun.

3.1.2 Initiatives locales en faveur de pratiques éthiques

En complément, certaines entités ont mis en place des mesures adaptées au contexte local telles que des lignes de whistleblowing externes dans les pays où ceci est autorisé. Ce type de processus est en place au Brésil, au Royaume-Uni, au Canada, en Colombie, au Mexique et dans les entités Bambora, Global Collect et Payone.
D'autres initiatives locales en faveur de pratiques éthiques ont été mises en place telles que :

- Des formations sur la corruption ou le blanchiment d'argent dans les entités Bambora, au Royaume-Uni et au Mexique ;
- Un comité anti-fraude, une boite mail ainsi qu'un mécanisme d'alerte permettant aux employés de signaler les comportements contraires aux pratiques éthiques au sein de l'entité Landi en Chine ;
- Des politiques anti-corruption, cadeaux et conflit d'intérêt dans les entités an Allemagne ;
- L'approbation par les managers de toutes les dépenses des collaborateurs dans les pays utilisant l'outil i-buy permettant de lutter contre le blanchiment d'argent.

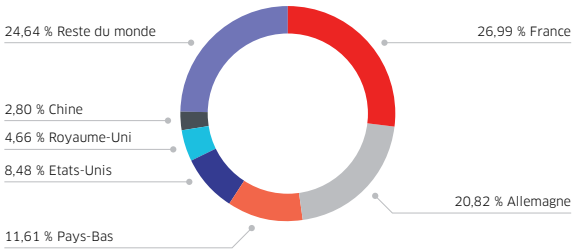
3.2 TRANSPARENCE FISCALE

Ingenico Group opère dans 49 pays et est sujet à des taxations dans toutes ces juridictions. Au niveau local, les entités du Groupe s'engagent, sans exception, à assurer le respect de la législation fiscale. En ce qui concerne les prix de transfert, la résidence fiscale et les incidences fiscales de l'économie numérique, le Groupe suit les dispositions des conventions de double imposition et les directives fiscales de l'OCDE, notamment celle du projet BEPS (*Base Erosion and Profit Shifting*).

Compte tenu de la complexité de l'environnement fiscal international, un certain degré de risque fiscal et d'incertitude est inhérent aux activités commerciales du Groupe. Pour cela le Groupe emploie une équipe de fiscalistes qui travaillent en étroite collaboration avec toutes les parties prenantes internes pour gérer ces risques fiscaux. Il s'assure que son équipe fiscale est pleinement impliquée dans tout développement commercial significatif, afin que toutes les implications fiscales de ses actions puissent être préalablement évaluées. Des conseils externes sont sollicités en cas d'incertitude ou de complexité. Par ailleurs le Groupe entretient un dialogue avec les autorités fiscales locales sur divers sujets tels que les questions relatives à la propriété intellectuelle.

Ingenico Group s'efforce de gérer ses relations avec les autorités fiscales de manière proactive, transparente et responsable en échangeant avec celles-ci en amont des projets et en leur communiquant l'ensemble des informations demandées. Le seul objectif de la planification fiscale, en cohérence avec son activité économique et commerciale, est de créer de la valeur économique à long terme. Par conséquent, le Groupe ne se livre pas à une planification fiscale agressive.

Total des taxes de 2020 + contribution aux allocations sociales



3.3 PROTECTION DES DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL

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

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

Risques extra-financiers	Description des risques	Opportunités	Politiques et actions engagées	Indicateurs de suivi
Risques liés à la protection des données à caractère personnel	Par la nature de son activité, un grand nombre de données, y compris des données à caractère personnel sont traitées chaque jour. De plus l'importance de ce sujet ne cesse d'augmenter et cela pour l'ensemble des pays au sein desquels le Groupe a une activité. Ainsi une fuite de données ou une mauvaise utilisation de ces dernières serait dommageable pour le Groupe et pour les parties tierces.	Excellence opérationnelle Résilience Image de marque et confiance	Sensibilisation des employés à la protection des données à caractère personnel Conformité avec les obligations du RGPD	-

Au cours de l'année 2020, le Groupe a structuré sa fonction « protection des données à caractère personnel » en constituant un *Privacy Office* dirigé par un *Group Data Protection Officer*, visant à une centralisation et à une diffusion harmonisée des politiques, pratiques et initiatives en matière de protection des données personnelles.

Dans le cadre de la stratégie globale ainsi mise en place par le *Privacy Office,* le Groupe a déployé un outil logiciel de gestion des données à caractère à caractère personnel (tenue des registres, cartographies des traitements, des actifs et des sous-traitants).

En termes de sensibilisation, les modules *e-learning* sur la protection des données à caractère personnel déployés en 2019 ont été suivis et réussis par plus de 80% des salariés basés dans l'Union Européenne.

Par ailleurs, compte tenu de l'internationalisation du droit de la protection des données à caractère personnel, le Groupe a mis en place un programme de mise en conformité avec la Loi Générale de Protection des Données à caractère personnel au Brésil (LGPD - *Lei Geral de Proteção de Dados*) mais aussi renforcé son réseau de correspondants à la protection des à caractère personnel dans les pays où il opère en dehors de l'UE.

De manière plus générale, le Groupe a accentué ses efforts de conformité en revoyant ses procédures internes, en intégrant le *Privacy by Design et by Default* et en revoyant l'encadrement juridique des transferts de données hors Union Européenne notamment au regard de l'arrêt Schrems II de la CJUE.

Parmi les entités ayant mis en place des mesures complémentaires, on peut citer :

- l'entité Landi, en Chine, où un NDA (*Non-Disclosure Agreement*) est signé par tous les employés ;
- les entités Bambora où un *e-learning* et une présentation sur la politique de protection des données ont été rendues obligatoires pour tous les employés.

3.4 PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE

Risques extra-financiers	Description des risques	Opportunités	Politiques et actions engagées	Indicateurs de suivi
Risques liés à la propriété intellectuelle	Le Groupe développe ses propres produits et services, dans ce cas il serait possible que sa propriété intellectuelle ne soit pas suffisamment protégée ou que le recours à une technologie puisse représenter une violation d'un brevet tierce.	Protection de la propriété intellectuelle	Veille sur les revendications d'antériorité sur les brevets Recours à des cabinets spécialisés en matière de propriété intellectuelle	Nombre de brevet délivrés

Le respect de la propriété intellectuelle a été identifié comme un enjeu majeur par les parties prenantes du Groupe. Celui-ci veille au respect des droits des tiers en procédant, lorsque cela apparaît nécessaire, à des recherches d'antériorité et à la surveillance de son portefeuille de brevets. Il a par ailleurs mis en place une veille active sur ces sujets.
.

Par ailleurs, le Groupe déploie les moyens nécessaires pour définir et mettre en œuvre une stratégie de protection adaptée des actifs de propriété industrielle. Il s'efforce à les défendre, tant auprès des Offices nationaux et régionaux dans les procédures d'obtention des titres, qu'auprès de tiers.

3.5 SÉCURITÉ DE L'INFORMATION

La sécurité de l'information est une notion clé pour Ingenico Group et est au cœur de sa démarche d'innovation. Dans un contexte d'innovation ouverte, les employés, les clients, les partenaires et même les concurrents du monde entier peuvent désormais collaborer dans le processus d'innovation commerciale, ce qui nécessite des stratégies et des pratiques de sécurité solides. Par conséquent, la sécurité de l'information est devenue un élément clé des succès commerciaux.

Risques extra-financiers	Description des risques	Opportunités	Politiques et actions engagées	Indicateurs de suivi
Risques liés à la sécurité de l'information *	Le nombre et la sophistication des menaces cyber sont en augmentation constante. Du fait de son positionnement, le Groupe pourrait être une cible privilégiée et subir différent type d'attaque (DDoS, *Phishing*, ...).	Offres de sécurité avancée	Respect des normes de sécurité développées par le PCI SSC Tests d'intrusion et sauvegardes réalisés régulièrement par la DSI d'Ingenico Group	Nombre de data centers certifiés ISO 27001

Depuis le 1er juillet 2020, Ingenico fournit le cadre des politiques et procédures de sécurité de l'information valide à l'échelle du Groupe pour incarner la vision de la cyber-sécurité et encourager l'action de chaque collaborateur. Ce cadre est basé sur les normes industrielles définies par l'ISO et le NIST ainsi que sur les exigences du secteur des cartes de paiement. Il définit les mesures de sécurité de l'information de base et établit des règles internes relatives à la gestion de l'information et aux TIC (technologies de l'information et des communications).

Ingenico a par ailleurs déployé un module de sensibilisation à la sécurité disponible en *e-learning* qui vise à identifier les risques associés à la sécurité de l'information et à s'assurer que les employés et les partenaires soient formés et puissent fournir la meilleure ligne de défense pour contrer les risques associés à la sécurité de l'information. Ce module est mis à la disposition des nouveaux collaborateurs dans le cadre du programme d'intégration.

Le Groupe a pour politique de sélectionner uniquement des centres de données certifiés ISO 27001 pour leur gestion de la sécurité de l'information. Au 31 décembre 2020, Ingenico Group disposait de 3 centres de données qui n'offraient pas ce niveau de certification. Ils font partie d'un projet de migration visant à les transférer vers des environnements certifiés. Tant qu'ils sont traités dans ces environnements, les services font l'objet de contrôles compensatoires supplémentaires afin de maintenir le niveau de sécurité du traitement dans le périmètre d'Ingenico Group. En complément, l'entité Landi en Chine a mis en place un comité dédié à la sécurité de l'information.

3.6 SÉCURITÉ DES PRODUITS

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.

Risques extra-financiers	Description des risques	Opportunités	Politiques et actions engagées	Indicateurs de suivi
Risques liés à l'utilisation des produits vendus et à leur fin de vie	Les terminaux de paiement peuvent présenter des risques en termes de sécurité électrique. Leur conception nécessite l'utilisation de ressources qui peuvent être limitées. Enfin ils doivent être collectés et recyclés pour limiter les déchets électroniques et favoriser l'économie circulaire.	Sécurité des produits Gestion efficace des déchets électroniques Opportunités de recyclage	Veille règlementaire environnementale Procédure de contrôle qualité des terminaux Collecte et recyclage des terminaux en fin de vie	% de terminaux de paiement vendus au cours des 3 dernières années pour lesquels il existe une solution de recyclage

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 les réglementations RoHS (*Restriction of Hazardous Substances,* qui vise à limiter l'utilisation de dix substances dangereuses) et REACH (*Registration, Evaluation, Authorization of Chemicals*, qui vise à améliorer la protection de la santé ainsi qu'à renforcer les connaissances sur les substances chimiques).

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 des salariés en charge du support pour les clients. Ils sont ainsi en mesure de guider les clients pour gérer un incident tel qu'un terminal qui émet de la fumée ou s'il présente une odeur de brûlé.

La santé des utilisateurs est au cœur de nos préoccupations. En 2020, avec l'apparition du virus Covid-19, Ingenico Group a mis en place des règles permettant de garantir la santé des utilisateurs. En effet, Ingenico Group a publié en ligne des recommandations de désinfection afin de garantir le meilleur compromis entre les besoins de réduire la transmission du virus et l'objectif de ne pas dégrader la durée de vie des terminaux. De plus, une vidéo expliquant comment nettoyer les terminaux a été diffusée largement. Enfin, un support particulier a été fourni aux grands comptes (tests de lingettes, support après-vente) afin de les accompagner dans cette crise pour choisir les solutions les plus appropriées.

Ingenico Group, avec le soutien d'autres acteurs du paiement, a également mené une campagne de lobbying visant à augmenter le montant des paiements sans contact, encore une fois dans le but de limiter la propagation du virus lors de l'acte d'achat. Le montant est ainsi passé de 20 € à 50 €.

Des initiatives locales pour limiter la propagation de la Covid-19 lors de l'acte d'achat ont vu le jour dans certaines entités. Par exemple dans les entités Bambora, deux solutions ont vu le jour, *PayByLink* et MO-TO. La première fonctionne comme un terminal virtuel permettant de facturer les clients qui ne sont pas physiquement dans le magasin via un lien qu'ils reçoivent par SMS ou e-mail. La seconde solution a le même objectif mais c'est le commerçant qui, n'ayant pas forcément la possibilité d'ouvrir une boutique en ligne, reçoit la carte du client qu'il peut entrer sur le terminal web.

3.7 SOLUTIONS DE TRANSPARENCE ETD'INCLUSION FINANCIÈRES

3.7.1 Solutions de transparence financière

La collecte et la redistribution de l'impôt sont au cœur du développement d'une société. Sans un système sécurisé, transparent et inclusif, l'État ne dispose pas des moyens pour contrôler les marchés parallèles. Par ses solutions de transparence fiscale, Ingenico Group donne aux institutions publiques nationales les moyens de contrôler le paiement des taxes et participe ainsi à la lutte contre la fraude et l'économie informelle tout en réduisant les inégalités (ODD n°10, 16 et 17).

Des solutions transparentes et sécurisées pour la collecte de l'impôt

Pour assurer un développement économique durable, il est important que l'État collecte efficacement les impôts de ses citoyens en limitant les risques de fraude. Par essence, le paiement électronique contribue à la diminution de la fraude et des flux financiers illicites (ODD n°16 [1]). Ingenico Group a renforcé son engagement en lançant 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.

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

A titre d'exemple, la solution conçue pour la Turquie permet de déclarer les transactions des commerçants à l'administration fiscale. Au point de vente, le produit fourni aux commerçants combine des fonctions de caisse enregistreuse, de terminal de paiement et d'imprimante. Toutes les ventes par carte ou au comptant des commerçants sont stockées de manière indélébile dans une mémoire fiscale et un registre électronique des ventes, ce qui permet aux autorités d'avoir un meilleur contrôle sur les transactions financières et de lutter contre la fraude à la TVA. Cette évolution est consécutive à l'adoption en 2012 d'une loi nationale turque imposant à tous les commerçants de disposer d'un terminal de paiement doté d'un module fiscal connecté via Internet au Ministère des Finances. A l'époque, de nombreuses multinationales ont mis en place une solution de paiement répondant aux nouvelles exigences légales. Depuis cette première initiative, le Groupe Ingenico a étendu sa gamme de solutions de traçabilité financière avec les produits Move 5000F et iDE280, pour couvrir un plus grand nombre de commerçants. 38 000 terminaux à mémoire fiscale ont été distribués en 2020, portant le nombre de terminaux installés à plus de 282 000.

En Russie, l'usage des caisses enregistreuses est régulé par la Loi Fédérale 54. Pour être conformes à cette réglementation, les marchands doivent être équipés d'une caisse enregistreuse certifiée par l'administration fiscale russe (*Russian Tax Service*). Pour cela, la caisse doit être connectée à un module fiscal via des serveurs dédiés au traitement des données fiscales (*Fiscal Data Operators*).

Ingenico a adapté le terminal Android APOS A8 pour répondre à ce besoin. En laissant un espace dédié sur le terminal pour l'ajout d'un module fiscal et en rendant la connexion au sein du terminal possible, Ingenico permet à son terminal de se transformer en caisse enregistreuse conforme à la réglementation. Ingenico a collaboré avec le fournisseur de solutions d'encaissement Shtrikh-M pour qu'il porte sa solution sur ce terminal et certifie le tout auprès de l'administration fiscale russe. Cette solution a commencé à être déployée sur le marché russe au deuxième semestre 2019.

De nouvelles solutions devraient être déployées dans d'autres pays dans les années à venir selon les réglementations mises en place. Ainsi, les spécifications d'enregistrement automatique des données fiscales sont en cours de définition en Pologne et à l'étude dans de nombreux pays africains.

Outre l'aide à la collecte de la TVA, Ingenico propose des solutions qui permettent de collecter efficacement des taxes ponctuelles et ciblées. La meilleure illustration est la collaboration historique du Groupe avec son partenaire kenyan Tracom sur une solution de collecte des taxes dans le comté de Nyeri. Cette initiative portée par Equity Bank renforce la culture émergente des transactions électroniques dans le pays. En effet, des 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.

Des solutions de redistribution sécurisée et inclusive de l'impôt collecté

Pour faire profiter la société des fruits de la croissance nationale, l'État doit être tout aussi rigoureux dans le versement des prestations sociales. En Zambie, Ingenico Group et son partenaire Paycode ont mis en place un système de versement des subventions aux agriculteurs. La solution biométrique d'Ingenico a permis au gouvernement zambien de verser 27,2 millions de dollars d'aide à presque 200 000 agriculteurs. Une fois enregistrés sur le système par simple empreinte digitale, les agriculteurs peuvent dépenser leur allocation dans un univers sécurisé à boucle fermée et ainsi réaliser les investissements nécessaires pour augmenter leur productivité.

Un système similaire a été développé par Ingenico en Irak, en partenariat avec QiCard. Il s'agit de la création de cartes biométriques qui permettent aux porteurs, une fois enregistrés, de transférer des fonds, retirer de l'argent liquide, recevoir leur retraite du gouvernement ou leur salaire de leur employeur privé sur les terminaux biométriques Ingenico. Grâce au partenariat avec MasterCard, la deuxième génération de cartes permet même de réaliser des transactions EMV en magasin. Ce programme connaît un franc succès depuis son lancement car il a permis de réduire considérablement le taux de fraude tout en démocratisant l'accès au service. En 2020, 4500 terminaux Move et 360 terminaux iWB ont été livrés et plus de 7 millions de cartes biométriques étaient en circulation. Enfin Ingenico Group a équipé les agences de 12 banques présentes sur le territoire iraquien.

3.7.2 Solutions d'inclusion financière

L'objectif de ces solutions est de permettre à tous les individus et entreprises d'accéder à des services financiers à moindre coût et adaptés à leurs besoins. De nombreux progrès ont été réalisés ces dernières années. D'après la Banque Mondiale, 69 % des adultes en 2017 avaient accès à un compte bancaire ou un service bancaire par mobile, contre 51 % en 2011. Néanmoins, 1,7 milliard d'adultes restent exclus de la sphère financière aujourd'hui[1]. Les solutions d'inclusion financière d'Ingenico Group répondent à ce besoin et offrent à ces populations des outils indispensables pour sortir de la pauvreté (ODD n°1[2]). Plus concrètement, le Groupe s'engage de deux manières, en permettant aux personnes difficiles à atteindre (les populations à faibles revenus, les ruraux, les seniors) d'accéder à des services financiers (transferts, épargne, crédit) (ODD n°1 et 8) et en soutenant le développement de micro entreprises par des solutions de crédit adaptées (ODD n°8 et 9).

(1) Global Findex Database 2017 : https://globalfindex.worldbank.org/
(2) Pour plus d'informations sur les Objectifs de Développement Durable des Nations Unies : http://www.un.org/sustainabledevelopment/fr/objectifs-de-developpement-durable/

Un accès aux services financiers des populations non bancarisées

En Afrique de l'Est, Ingenico Group fournit en partenariat avec Tracom la technologie de *Branchless Banking* (banque sans agences) aux banques locales désirant offrir leurs services en 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. Aujourd'hui, plus de 90 000 agents bancaires équipés de terminaux Ingenico donnent à la population accès aux services financiers.

FINANCIAL INCLUSION

3.8 ACHATS RESPONSABLES

Avec plus de 1,2 milliard d'euros d'achats en 2020, la gestion responsable de ses achats est un élément essentiel de la responsabilité sociétale d'Ingenico Group.

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, et la restriction d'usage des minerais de conflits.

Depuis plusieurs années, le Groupe développe sa démarche d'achats responsables au travers notamment de sa charte d'achat, des évaluations et du suivi de ses fournisseurs, en intégrant des critères environnementaux et sociaux afin de maîtriser les risques et saisir les opportunités qui en découlent. Cette démarche évolutive impliquant de nombreuses parties prenantes externes et internes a notamment permis de développer un plan d'action spécifique aux achats responsables intégré au programme SHARE.

La chaîne d'approvisionnement d'Ingenico Group se divise en deux principales catégories : les achats directs ou achats de production qui sont nécessaires à la fabrication des terminaux, et les achats indirects qui ne sont pas liés à la production des produits.

Risques extra-financiers	Description des risques	Opportunités	Politiques et actions engagées	Indicateurs de suivi
Risques liés à des pratiques non-conformes de la part des fournisseurs et sous-traitants *	Ingenico Group exige de ses fournisseurs et sous-traitants le respect d'un certain nombre d'engagements (limitation du temps de travail, définition d'un âge minimal pour pouvoir travailler, …). Ces différents points sont détaillés dans le contrat RSE que doivent signer les fournisseurs, néanmoins il serait possible que malgré cet engagement, un fournisseur ou un sous-traitant adopte un comportement contraire à son engagement.	Gestion responsable de la chaîne d'approvisionnement	Cartographie des risques fournisseurs Exigences contractuelles Evaluation de la performance RSE des fournisseurs Traçabilité des minerais de conflit	% des fournisseurs de composants stratégiques évalués sur leur performance RSE % des fournisseurs de composants donnant l'origine des minerais utilisés

3.8.1 Charte d'achats responsables et cartographie des risques RSE

En 2018, Ingenico Group s'est doté de deux outils essentiels pour le développement de sa démarche d'achats responsables : une charte dédiée et une première cartographie des risques fournisseurs.

3.8.1.1 Charte d'achats responsables

La charte d'achats responsables du Groupe est en ligne avec son ambition de créer une croissance durable et de la valeur pour toutes ses parties prenantes. Elle est structurée autour de cinq engagements principaux :

- maintenir des relations équitables avec ses fournisseurs ;
- promouvoir des standards élevés en matière de droit du travail et de droits humains dans sa chaîne d'approvisionnement ;
- promouvoir des standards environnementaux élevés dans sa chaîne d'approvisionnement ;
- promouvoir des standards éthiques élevés dans sa chaîne d'approvisionnement ;
- éviter la présence de minerais de conflit et autres substances controversées dans ses terminaux.

Cette charte, consultable en ligne [1] par toutes les parties prenantes, a fait l'objet en 2020 d'une diffusion auprès de tous les employés du Groupe pour que chacun puisse comprendre la démarche d'achats responsables et en appliquer les principes dans ses activités quotidiennes, qu'il soit acheteur de métier ou donneur d'ordre occasionnel.

(1) https://cdn.ingenico.com/binaries/content/assets/corporate-en/about-ingenico/responsible-purchasing-charter-v2.0-with-nhu-signature.pdf

3.8.1.2 Cartographie des risques RSE des fournisseurs

Après avoir réalisé un premier travail de cartographie des risques fournisseurs liés à l'esclavage moderne, notamment pour répondre à la législation britannique (*UK Modern Slavery Act*), Ingenico Group a décidé d'étendre cette analyse à l'intégralité de sa chaîne d'approvisionnement et sur l'ensemble des sujets RSE.

En partenariat avec EcoVadis, spécialiste de la RSE dans les chaînes d'approvisionnements, Ingenico Group a ainsi développé une cartographie des risques couvrant l'ensemble de ses fournisseurs (hors Landi). Pour ce faire, deux analyses ont été réalisées : une première analyse fine portant sur les achats directs, soit 17 catégories d'achats et 228 fournisseurs, et une seconde sur les achats indirects où 78 catégories d'achats différentes ont été étudiées. Différents critères ont été pris en compte, parmi lesquels le risque pays, le secteur ou encore la dépendance vis-à-vis des fournisseurs. La démarche a été étendue en 2020 au périmètre de l'entité Landi en Chine.

Cette cartographie couvre les risques sociaux, environnementaux et éthiques et a plusieurs objectifs, dont une meilleure connaissance de la chaîne d'approvisionnement et la priorisation des actions à mettre en place selon les risques et les fournisseurs identifiés.

Il ressort de cette première analyse que les risques les plus importants se situent au niveau des achats directs et que les actions doivent donc être déployées en priorité auprès des fournisseurs de production.

3.8.2 Sélection des fournisseurs

Ingenico Group intègre des critères RSE au processus de sélection de ses fournisseurs de composants. Leurs poids sont de 5% pour les fournisseurs d'Ingenico et de Landi. Ils couvrent différents sujets relatifs aux conditions de travail, à la santé et à la sécurité, à l'environnement et à l'éthique.

3.8.3 Obligations contractuelles, évaluation et suivi des fournisseurs

3.8.3.1 Achats directs

Les achats directs ont représenté 719 millions d'euros en 2020. Comme la production de tous ses terminaux est externalisée, Ingenico Group porte une attention particulière à la gestion responsable de sa chaîne d'approvisionnement. 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 de ses activités sur l'environnement (ODD n°12 et 13[2]).

Assemblage des terminaux.

En 2020, Ingenico Group a eu recours à un fournisseur de premier rang pour l'assemblage des terminaux de paiement (hors Landi) : la société Jabil. Cette entreprise est signataire du Code de conduite de la RBA (*Responsible Business Alliance*) assurant ainsi un approvisionnement qui respecte les normes les plus rigoureuses en matière d'environnement, de droit du travail et de justice sociale dans le secteur de l'électronique.

Ingenico Group assure un contrôle rigoureux des sites de ce fournisseur en charge de l'assemblage des terminaux Ingenico en disposant notamment d'équipes de salariés du Groupe sur les principaux sites au Brésil 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 d'assemblage permet d'effectuer des dizaines 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. Tous les sites d'assemblage sont couverts par une certification environnementale ISO 14001. L'année 2020 a toutefois été marquée par des restrictions importantes de circulation liées à la crise sanitaire réduisant drastiquement la possibilité de réaliser des audits sur site. L'assemblage des terminaux de l'entité Landi en Chine est entièrement externalisé depuis la cessation d'activité de son site de production en 2018. Les sites de ses deux fournisseurs assurant l'assemblage des terminaux, Jofee et Malata, sont également certifiés ISO 14001. En conséquence, en 2020, la totalité des terminaux du Groupe a été assemblée dans des sites industriels couverts par une certification environnementale ISO 14001.

Fabrication de composants

En amont de la chaîne d'assemblage, Ingenico travaille avec un ensemble de fournisseurs de deuxième rang pour la production de composants qui sont basés essentiellement à Hong Kong, en Chine, à Taïwan, 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. Celles-ci sont formalisées dans un contrat RSE que doivent signer tous les fournisseurs de composants actifs. Celui-ci stipule 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.

La démarche de l'entité Landi en Chine est identique à l'égard de ses fournisseurs. En effet, les fournisseurs de composants actifs doivent signer un contrat RSE dans lequel ils s'engagent au respect des exigences concernant le droit du travail et les droits de l'Homme ainsi que la santé, la sécurité et la protection de l'environnement. Ils doivent également signer le Code d'éthique du Groupe. Ces contrats imposent aux fournisseurs de répercuter les exigences du Groupe sur leur propre chaîne d'approvisionnement.

Au 31 décembre 2020, sur 117 fournisseurs de composants stratégiques d'Ingenico, 94 % ont signé un contrat RSE ou ont démontré leur adhésion à la RBA. Concernant les 151 fournisseurs de Landi, ce pourcentage atteint 81 %.

Afin d'évaluer la performance RSE de ses fournisseurs de deuxième rang (hors Landi), le Groupe a lancé une campagne d'évaluation de ses fournisseurs stratégiques via l'outil EcoVadis à la lumière de la cartographie des risques réalisée en 2018. Celle-ci a permis d'avoir accès à l'évaluation de 53 fournisseurs. Cette démarche d'évaluation de la performance RSE des fournisseurs via l'outil EcoVadis a vocation à progressivement remplacer le questionnaire d'auto-évaluation précédemment utilisé. Elle a été mise en place par l'entité Landi en Chine au dernier trimestre 2020 sur les 18 fournisseurs à risque.

En complément, le département Qualité réalise de façon continue des audits des fournisseurs de composants partout dans le monde lors de l'évaluation de nouveaux fournisseurs potentiels ou pour le lancement de nouveaux projets. Depuis 2018, dix points RSE spécifiques sont évalués lors de ces audits. Les auditeurs vérifient ainsi un certain nombre d'informations relatives aux conditions de travail, à la santé et à la sécurité, à l'environnement et à l'éthique. Lorsque des non-conformités sont observées, il est demandé au fournisseur de mettre en place des actions correctives.

Dans le cadre de son programme SHARE mis en place en 2019, Ingenico Group s'est fixé un objectif concernant l'évaluation de la performance RSE de ses fournisseurs stratégiques par le biais de son questionnaire d'auto-évaluation, de la plate-forme EcoVadis ou des audits sur site :

Objectif 2023	Référence 2019	Objectif 2020	Statut 2020
80 % des fournisseurs de composants identifiés comme étant à risque élevé ou sévère seront évalués sur leurs performances RSE et des actions correctives seront mises en place si nécessaire.	50 % des fournisseurs de composants à risque élevé et sévère	60 % des fournisseurs de composants à risque élevé et sévère	68 % des fournisseurs de composants à risque élevé et sévère

En 2020, la crise sanitaire a empêché la réalisation de nombreux audits sur site initialement planifiés. Le Groupe a développé un processus d'évaluation des menaces liés à la cybersécurité, un processus d'évaluation des risques spécifiques à l'entreprise et un processus de contrôle fondé sur des preuves. Le Groupe évalue régulièrement les risques liés à la sécurité de l'information et met en œuvre des contre-mesures standardisées pour les combattre.

Origine des minerais

Ingenico Group s'emploie à renforcer la traçabilité 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).

A la demande initiale de certains clients dans le contexte de la réglementation américaine (Dodd-Franck *Act*), le groupe évalue périodiquement sa chaîne d'approvisionnement sur l'origine des minerais dits « 3TG » (Etain, Tantale, Tungstène, Or) dans ses produits. En 2020, cette évaluation menée en collaboration étroite avec Jabil en utilisant l'outil de *Reporting* de la RMI (*Responsible Minerals Initiative*) a couvert 98% des fournisseurs de composants des terminaux Ingenico et Landi. Au terme de cette évaluation, Ingenico Group a mené une campagne auprès de ses fournisseurs utilisant des fonderies à risque afin qu'ils mettent en place les mesures correctives nécessaires.

Le Groupe a également renforcé son contrôle sur la provenance du cobalt, autre substance controversée potentiellement présente dans ses terminaux, sujet à controverse en raison du travail d'enfants et de conditions de travail dangereuses dans certaines mines. Sous l'impulsion de la RBA et de la RMI, un modèle standardisé de *Reporting* pour le cobalt a été mis à disposition en 2018 en phase pilote. Ingenico Group a testé ce dernier auprès de ses fournisseurs concernés. En 2020, l'analyse des risques liés à l'utilisation de cobalt dans ses terminaux a été pratiquée sur les 10 fournisseurs d'Ingenico et Landi concernés grâce au modèle de Reporting de la RMI finalement arrivé à maturité en 2019 et dont la liste de raffineurs a été complétée.

La politique d'achats responsables du Groupe comprend une section dédiée aux minerais issus des zones de conflit et autres substances controversées.

3.8.3.2 Achats indirects

De l'ordre de 552 millions d'euros en 2020 (en excluant les entités Bambora), les achats indirects sont essentiels au 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. Comme pour les fournisseurs de production, l'ensemble des fournisseurs de ces biens et services sont tenus de signer le Code d'éthique du Groupe.

3.8.3.3 Intégrité des prestataires de services

Ingenico Group a mis en place une politique interne de vérification de l'intégrité de ses prestataires de services qui vient renforcer les moyens mis en œuvre pour lutter contre toute pratique illégale ou contraire à l'éthique. Celle-ci vient renforcer les moyens mis en œuvre pour lutter contre toute pratique illégale ou contraire à l'éthique.

3.8.4 Initiatives locales en matière d'achats responsables

Des mesures de vigilance raisonnable ont été mises en place par un grand nombre d'entités du Groupe pour leurs achats indirects. Celles-ci ont vocation à être progressivement harmonisées. Quelques exemples de bonnes pratiques sont présentés ci-dessous :

- Au sein de l'entité Landi, un CSR agreement est établi au début des relations avec tout nouveau fournisseur ;
- Au Royaume-Uni, le recours à des entreprises locales (dans un rayon de 10 miles) est privilégié notamment pour l'entretien des locaux (jardins, vitres, etc…) ;
- En Thaïlande, les fournisseurs sont préalablement évalués en tenant compte de critères RSE avant d'être sélectionnés ;
- L'entité canadienne s'efforce, lorsque cela est possible, 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 de petites entreprises locales pour soutenir l'économie.

Aucun fournisseur ou sous-traitant n'a été identifié comme représentant un risque de violation des stipulations de l'Organisation internationale du travail en 2020.

3.9 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.

3.9.1 Soutien à l'innovation locale

L'écosystème du paiement est en permanente mutation. Pour répondre à cette nécessité d'innovation constante, Ingenico Group a créé il y a cinq ans un département entièrement dédié à l'innovation, Ingenico Labs. Composé d'experts marketing, d'ingénieurs, de chercheurs et de responsables de partenariats stratégiques, le département 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, en 2018, pour Joined App, spécialiste du développement de bots.
Ingenico, en collaboration avec La Caixa et Global Payments, a créé en 2019 un incubateur de *startups* dédiées au commerce et à la *FinTech.* Cet incubateur, appelé Zone2Boost, est localisé à Barcelone.

En 2020, Ingenico a créé, en partenariat avec Carrefour, Edenred et BNP, un nouvel incubateur dédié au support des startups. Cet incubateur appelé « La Fabrique » est basé à Sao-Paulo au Brésil et accueille déjà une dizaine de *startups.*

3.9.2 La technologie au service de la collecte de fonds

Ingenico Group utilise ses solutions de paiement pour collecter des fonds au bénéfice d'associations. Le Groupe opère soit directement auprès des associations, soit en partenariat avec ses clients.
En 2020, 320 636 382 euros ont été collectés en faveur de centaines d'associations grâce aux solutions de paiement d'Ingenico Group, sur terminal ou en ligne.

La solution la plus déployée aujourd'hui en partenariat avec les enseignes est le micro-don sur terminal de paiement. Elle permet aux clients en magasin d'arrondir le montant de leur achat à l'euro supérieur ou d'ajouter un don fixe au profit d'une association. Cette solution est aujourd'hui disponible sur nos terminaux dans trois pays : la France, le Royaume-Uni et l'Espagne. En France, Ingenico Group a mis en place un partenariat avec microDON qui a permis de déployer la solution l'Arrondi sur les terminaux de paiement installés dans plusieurs enseignes clientes du Groupe et reliés à Axis, la plateforme Ingenico de centralisation des transactions.

En 2020, 18 millions de micro-dons ont été réalisés pour plus de 4,8 millions d'euros collectés à la fin de l'année au bénéfice des associations soutenues par les enseignes partenaires. Au Royaume-Uni, la solution de Pennies a été déployée sur plus de 6 500 terminaux autonomes au sein de plus de 30 enseignes partenaires et a permis de recueillir plus de 700 000 donations en 2020 et de récolter plus de 300 000 euros. Enfin, le Groupe a maintenu son partenariat cette année avec Worldcoo qui permet de proposer le micro-don en Espagne. Cette solution a permis de récolter 1,1 million d'euros grâce aux 5,9 millions de dons réalisés en 2020.

Au Royaume-Uni, le Groupe a de nouveau sponsorisé l'événement *Cards & Payment Awards* et, grâce aux terminaux et à l'écran connecté mis à disposition, a contribué à collecter 23 500 livres sterling en faveur de la fondation *aid of first love*. Depuis 2010, Ingenico Group a contribué à collecter plus de 100 000 livres sterling au profit de différentes associations à l'occasion de cet événement.

Ingenico Group participe également de manière active à la collecte de dons grâce à ses solutions de paiement en ligne qu'il propose à un tarif préférentiel aux ONG. 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. En 2019, Ingenico a intégré un nouveau partenaire GIveXpert, et a continué en 2020 avec le partenaire Hello Asso. Cela renforce la position de *leader* du Groupe sur le marché des dons en ligne en France. Grâce à ce réseau de partenaires, le Groupe adresse les besoins de plus de 150 ONG, auxquelles s'ajoutent 52 autres ONG clientes en direct, dont Greenpeace et Amnesty International. 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. En 2020, l'ensemble de ces partenariats a permis aux associations de collecter 315 millions d'euros de manière sécurisée sur leur site internet. Enfin Ingenico Group a également offert le coût des transactions aux associations œuvrant pour la recherche contre la Covid-19 durant le premier confinement en France.

Dans le cadre de son programme SHARE mis en place en 2019, Ingenico Group s'est fixé un objectif concernant la collecte de dons chaque année. Cet objectif vient renforcer les efforts du Groupe pour la collecte de dons qui permet le financement de centaines de projets associatifs chaque année. La solution a pu être étendue en 2020 chez deux nouveaux partenaires qui sont Cora et Picard.

Au moment où la France a traversé un premier confinement inédit pour tenter d'enrayer l'épidémie de la Covid-19, des mouvements solidaires se sont organisés pour soutenir les soignants, financer la recherche et venir en aide aux plus démunis. Les magasins Franprix, avec L'ARRONDI solidaire, se sont mobilisés pour participer à cet élan de solidarité en organisant une campagne exceptionnelle au profit de la Fondation Assistance Publique – Hôpitaux de Paris (AP-HP) et du Secours populaire français.

Objectif 2023	Référence 2019	Objectif 2020	Statut 2020
Augmenter les volumes de dons annuels de 100% grâce à nos solutions, soit 20 millions de transactions	19,5 millions de transactions	14 millions de transactions [1]	25 millions de transactions

1) L'objectif a été revu à la baisse lors de l'année dû à la pandémie de COVID-19, l'objectif initial était de 20 millions de transactions, l'objectif initial a donc été atteint.

3.9.3 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.

Grâce au réseau d'ambassadeurs RSE, une campagne de soutien auprès de la Croix Rouge pour la lutte contre la Covid-19 a vu le jour dans différentes entités du Groupe comme en Espagne, au Mexique, aux Etats-Unis ou au Canada. Plus de 13 000 € ont été récoltés à travers le Groupe. Au sein de Bambora, des ambassadeurs locaux ont pu lancer des initiatives au profit d'organisations caritatives locales lors d'évènements internes.

Au Royaume-Uni, 1 950 £ ont pu être collectés au profit des associations suivantes : *S.H.I.E.L.D, The Cottage Family Centre et Gift of Christmas Appeal.*

L'entité Payone encourage tous les ans les employés à faire des promesses de dons pour une association caritative qui aide les enfants de milieux défavorisés.

En France, le Groupe a pu participer à l'initiative « Paniers Solidaires » pour le personnel soignant et avec l'abondement d'Ingenico Group, 6 842 € ont été collectés soit plus de 210 paniers.
En Inde, les collaborateurs locaux ont pu participer à une initiative visant à lever des fonds pour la fondation Akshay Patra qui s'occupe d'apporter des repas chaque jour pour 1,8 millions d'enfants.

En Australie, une campagne de collecte réalisée lors du *Daffodil Day* au profit de la lutte contre le cancer a récolté près de 2000$ canadiens.

Enfin, une campagne internationale de soutien au Programme Alimentaire Mondial a été lancée en fin d'année et l'ensemble des sommes collectées recevront le soutien de l'entreprise par abondement et se terminera à la fin du mois de janvier 2021.

3.9.4 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 (ODD n°4).

En France le Groupe participe au Comité de perfectionnement d'une 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. Ce partage entre formations académiques et entreprise permet aux étudiants d'appliquer leurs acquis théoriques et au Groupe de mobiliser de nouvelles ressources et connaissances.

Ingenico est partenaire de « Elles Bougent », association dont la principale ambition est de renforcer la mixité dans les entreprises des secteurs industriels et technologiques par une sensibilisation dans les milieux éducatifs. Ainsi, le Groupe encourage un plus grand nombre de jeunes filles à devenir ingénieures dans l'aéronautique, l'automobile, l'énergie, le ferroviaire, le maritime, le spatial, le numérique, le bâtiment et l'agroalimentaire. Nos actions de partenariat et nos 8 marraines sont présentes pour leur faire découvrir les secteurs, les métiers et comment s'y former.
Par ailleurs, deux 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, Ingenico Group était présent au Forum de recrutement ENSICAEN Entreprises-Étudiants afin de rencontrer des étudiants se formant notamment en monétique, un échange décontracté permettant de présenter les métiers du Groupe, à l'occasion de mini-entretiens sur le stand du Groupe et de leur proposer des stages en entreprise. En raison de la situation sanitaire liée à la pandémie, le forum a été organisé virtuellement permettant au Groupe de participer et d'engager des étudiants de l'ENSICAEN.

Au Brésil, un projet est en cours de développement avec des universités locales pour améliorer le recyclage des matières plastiques issus des terminaux de paiement.
En Turquie, cinq étudiants membres de l'ITU (*Istanbul Technical University*) disposent d'une bourse d'étude fournie par Ingenico Group.

3.9.5 Soutien à des communautés ayant des besoins particuliers

Avec l'intégration de plus en plus fréquente d'écrans tactiles dans les solutions de paiement, les équipes R&D d'Ingenico Group travaillent sur une solution innovante pour aider les personnes mal ou non-voyantes à taper leur code PIN sur ce type de technologie. Cette solution est basée sur un accessoire prenant la forme d'une grille intelligente associée à une solution logicielle intégrée à l'application de paiement. Elle permet aux personnes mal ou non-voyantes d'être guidées dans leurs gestes et ainsi d'avoir le même confort d'utilisation que sur les claviers physiques. Après avoir déposé un brevet en 2017, Ingenico Group a travaillé étroitement avec l'association Valentin Haüy, acteur historique de l'aide aux personnes déficientes visuelles. Ce partenariat a permis à Ingenico Group de tester et d'affiner des prototypes pour qu'ils correspondent parfaitement à leurs besoins. Le Groupe prévoit de lancer des pilotes en 2021. Si ces tests terrain confirment l'intérêt et les avantages de cette solution, une solution industrielle sera lancée dans le prolongement. En parallèle, Ingenico Group a développé au Brésil une solution plus simple dédiée à certains terminaux. Cette nouvelle solution, appelée « *Easygrid* », est un petit clavier plastique pouvant être ajouté sur les terminaux Android. C'est une solution certifiée PCI qui est aujourd'hui disponible à l'échelle du Groupe. Celui-ci compte poursuivre son processus d'innovation pour apporter aux aveugles et déficients visuels, toujours plus d'aides lors des transactions électroniques. Par ailleurs, la gamme Self (Self/2000 et Self/5000) nouvellement lancée, vient s'ajouter à la gamme Android existante. Dans le cas où l'accessibilité aux non-voyants ou malvoyants est requise, une version du Self/4000 avec un clavier mécanique a été développée. Tous les terminaux de la gamme Self sont dotés d'une sortie haut-parleur pour pouvoir diffuser des aides audios comme des messages facilitant le guidage des utilisateurs.

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. Au Brésil, un programme de mentorat a été lancé avec l'association « *Meninas negras* » pour aider les jeunes filles issues de bidonvilles.

En 2020, l'entité au Mexique a soutenu une campagne de prévention contre le cancer du sein. Ainsi, une conférence à distance a pu être organisée avec des spécialistes et les collaboratrices du Groupe ont pu se faire dépister dans des conditions privilégiées.

Dans un autre domaine, le recours à des organisations spécialisées telles que les entreprises adaptées Cèdre et Elise en charge du système de tri sélectif des déchets de bureau en France permettent à Ingenico Group de contribuer à l'insertion professionnelle de personnes en situation de handicap.

A Singapour, l'entité locale travaille avec un organisme d'Etat pour favoriser l'emploi de résidents singapouriens qui sont à la recherche d'un emploi depuis longtemps.
En Irlande, des terminaux de paiement Link/2500 équipés de la technologie « sans contact » ont été installés dans des églises, permettant ainsi aux personnes collectant les dons de limiter les risques de propagation du virus.

3.10 MOBILISATION DES PARTIES PRENANTES À TRAVERS UN DIALOGUE CONTINU

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 (voir chapitre 1.4 intitulé « Dialogue avec les parties prenantes »).

3.10.1 Evénements

Évoluant dans un environnement BtoB, Ingenico Group participe et organise de nombreux événements indispensables pour entretenir ou créer un lien avec ses différentes parties prenantes : partenaires, clients ou prospects. Le Groupe assure sa présence sur les principaux salons de l'industrie du paiement et des fintechs.

Dans le cadre de sa transformation et de son évolution vers des services directement destinés aux commerçants, Ingenico Group s'attache à accroître sa présence sur les événements dédiés au Retail et au e-commerce. En 2020, le groupe a pu être présent au salon NRF : *Retail's Big Show* à New York, participer à des événements digitalisés s'adressant à certains verticaux des segments SMB ou *Retail Enterprise*. La crise sanitaire de la Covid-19 a donné lieu en 2020 à l'annulation ou au report de nombreux autres événements.

3.10.2 Clients

Risques extra-financiers	Description des risques	Opportunités	Politiques et actions engagées	Indicateurs de suivi
Risques liés à l'expérience clients	La satisfaction client étant une priorité pour le Groupe, l'incapacité d'atteindre le niveau de service souhaité représente un risque de service dégradé et donc de désagrément pour les clients finaux ce qui aurait un impact sur la capacité des clients du Groupe à atteindre leurs propres objectifs.	Enquête de satisfaction des clients et plans d'action associés Programme Ingage	Enquête de satisfaction des clients et plans d'action associés Programme Ingage	NPS

Le programme INGAGE est au cœur de la transformation de l'expérience client au sein du Groupe. Ingenico Group a choisi d'accélérer cette transformation en l'articulant autour de 2 piliers :

- Manage IN! : le déploiement de la plateforme CRM (*Customer Relationship Management*), avec pour ambition d'améliorer l'excellence opérationnelle, la digitalisation de l'expérience client et l'alignement des équipes autour de pratiques communes et d'une culture centrée client au niveau mondial. En embarquant progressivement l'ensemble des populations du Groupe au contact des clients sur la plateforme CRM Salesforce.com, le programme, dans sa dimension Manage IN!, permet la construction d'une vision à 360 degrés des clients, tout en consolidant l'information, dans le but de toujours mieux les servir et répondre à leurs attentes ;

- Client IN! : la mesure de la satisfaction des clients au niveau mondial, avec pour ambition de mesurer le pouvoir de la marque, l'innovation offerte aux clients, la performance des équipes commerciales et du service client, mais également comment les produits et services répondent aux besoins des clients du Groupe. Client IN! accompagne ensuite la définition et l'exécution de plans d'action devant influencer directement la satisfaction des clients.

3.10.2.1 Gestion de la relation Clients

En 2020, plus de 2200 personnes réparties sur les 5 zones géographiques que sont EMEA, NAR, LAR, APAC et la Chine, utilisent la plateforme de gestion de la relation client (CRM). Les équipes commerciales et de management pilotent maintenant de manière identique et commune leur portefeuille de clients, le pipeline d'opportunités commerciales ainsi que les prévisions de ventes, tout cela dans une perspective de processus de vente. 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.

Au sein de la BU Retail, les équipes peuvent également gérer les campagnes marketing sur la plateforme CRM, afin d'augmenter l'acquisition de nouveaux clients. Les équipes du service après-vente peuvent répondre plus efficacement aux demandes de clients et en mesurer instantanément la satisfaction grâce au CSAT (indice de mesure transactionnel de la satisfaction client).

En 2020, la plateforme CRM s'est enrichie de nouvelles fonctionnalités tels que les portails de partenaires et de clients afin de continuer à améliorer le parcours de nos clients, de l'« acquisition au *Boarding* », de gagner en efficacité lors des campagnes marketing et d'améliorer leur impact avec une communication ciblée, d'offrir une solution de self-service à tous les partenaires d'Ingenico Group et d'utiliser une solution commune pour améliorer les performances des centres de service clients à travers les *Business Units*.

En 2021, les commerciaux utiliseront un module CPQ (*Configure-Price-Quote*) pour créer des offres pour leurs clients permettant ainsi un meilleur contrôle des marges et facilitant l'étape de création des propositions.

3.10.2.2 Enquêtes de satisfaction

Pour la huitième année consécutive, Ingenico Group a lancé en février 2020 une enquête de satisfaction clients « Client IN! ». Cette année, l'enquête a été envoyée à l'ensemble des pays et régions du Groupe hors Chine, mais incluant les récentes acquisitions telles que Paymark. L'enquête a été rendue disponible en 22 langues. Les informations collectées via plus de 4 424 questionnaires reçus ont permis d'analyser la fidélité des clients, leur perception de la marque ainsi que leur niveau de satisfaction à travers des thèmes tels que l'innovation, la performance, les terminaux, applications et services, 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 mettre en place des actions concrètes pour poursuivre le travail du Groupe sur la relation clients en identifiant des opportunités de développement.

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.

Les variations de NPS par géographie et *Business Units* sont analysées 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.

Un suivi mensuel des actions correctives et des réalisations est partagé au niveau de l'ExCo du Groupe.

La voix des clients est essentielle dans l'évolution de la stratégie du Groupe et le focus client est une des premières priorités. Dans le prolongement des actions menées jusqu'à présent, tous les salariés du Groupe ont maintenant une part variable de leur salaire indexée sur le NPS de leur entité.

3.10.3 Partenaires d'affaires et technologiques

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*.

Au Canada, les partenariats du Groupe se sont élargis afin de suivre l'évolution de l'écosystème du paiement. En 2018, Ingenico Group a ainsi développé, en partenariat avec Prodigy Ventures, une démonstration du concept « *one tap Proof of Age* ». Cette solution développée sur les écrans connectés permet de vérifier l'âge des clients lors du paiement de certains produits, comme l'alcool ou le cannabis, récemment légalisé dans le pays. Son déploiement fait l'objet de discussions avec les organes gouvernementaux et les marchands. Par ailleurs, le Groupe a continué à travailler en partenariat avec MaRS, spécialiste des transactions numériques, du shopping virtuel et de l'expérience améliorée, et Communitech, 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.

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.

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

Ingenico Group est également devenu membre de l'*European Institute of Innovation & Technology* (EIT) et collabore sur deux projets européens avec des membres universitaires, des grands groupes ainsi que des *startups*. Ainsi, le premier projet a permis à Ingenico Group de lancer des pilotes sur le commerce vocal avec Copsonic, Validsoft, l'Université d'Avignon et le GIE Carte Bancaires. Concernant le second projet, le Groupe a travaillé avec Olivetti et Innovend sur le déploiement de solutions innovantes pour le commerce de proximité et des solutions de magasins autonomes en ville et en zone rurale.

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 oppor-

(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 »).

tunités de croissance, de s'implanter à l'international et de vendre ainsi plus facilement au-delà de leur territoire.

3.10.4 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.

3.10.4.1 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 2020, Ingenico Group a participé aux États-Unis, au Canada et en Europe (Paris, Londres, Francfort, Milan, pays nordiques…) à 6 conférences investisseurs et 9 roadshows. Au total, ce sont plus de 194 rendez-vous physiques ou digitaux et téléphoniques qui se sont tenus, permettant de rencontrer plus de 419 institutions financières et 485 investisseurs.

3.10.4.2 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 d'enregistrement universel). 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.

3.10.5 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). Ingenico Group conserve un rôle très actif dans ses travaux et est membre de son Comité de direction.

Par ailleurs, Ingenico Group participe activement aux différentes missions de l'organisme de normalisation Nexo. Par conséquent, le Groupe est membre du Conseil d'administration et des groupes de travail techniques Nexo Fast, Nexo IS, Nexo Acquirer et Nexo Retailer. En plus de la direction du groupe de travail Mobile Acceptance, Ingenico co-préside le groupe de travail stratégie, le groupe de travail technique Nexo TMS et, depuis 2018, le groupe de travail sécurité. Enfin, un employé du Groupe travaille pour le compte de Nexo à hauteur de 155 jours de travail par an pour des tâches techniques.

Depuis plusieurs années, Ingenico Group siège au conseil consultatif du PCI (*Payment Card Industry*) *Security Standards Council*, un forum international ouvert sur le développement, l'amélioration, le stockage, la diffusion et la mise en œuvre continue de normes de sécurité pour protéger les données des cartes bancaires.

Le PCI a pour mission d'améliorer la sécurité de ces données liées au paiement en promouvant l'éducation et la sensibilisation aux normes de sécurité PCI et en menant des programmes de certification tels 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.*

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.

Ingenico Group a également renforcé son implication au sein de la Fédération des établissements de paiement en euros (EPIF). L'EPIF représente et défend les intérêts et les positions des établissements de paiement auprès de divers organismes européens, dont le European Retail Payments Board, en particulier. Ingenico, a représenté l'EPIF au sein du groupe de travail ERPB SCT Inst at POI, créé début 2019 et publié son rapport en novembre 2019.
Dans chaque pays, les entités du Groupe sont également en relation avec divers acteurs clés du secteur du paiement et des nouvelles technologies.

En France, depuis 2018, Ingenico Group est membre de la Mobile Marketing Association France, une association dédiée au marketing, à la publicité, au CRM et au commerce sur smartphones, tablettes et objets connectés.
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 est également membre depuis plus de 10 ans de l'ACSEL, association de l'économie numérique. L'ACSEL est le hub français de la transformation digitale.

En Inde, Ingenico Group est membre de PCI (*Payment Council of India*) au sein de l'IAMAI, l'association de l'internet et du mobile en Inde. Il rencontre par ce biais d'autres acteurs du secteur avec lesquelles elle discute de sujets commerciaux d'intérêt commun.

Enfin au Brésil et en Colombie, un partenariat a été mis en place avec ABFintech et Colombia Fintech pour accroître l'image de marque dans l'écosystème d'innovation. De plus, des réunions et des événements commerciaux mensuels sont organisés avec l'Abecs (association brésilienne des cartes de crédit et des services), l'Afrac (association brésilienne pour l'automatisation du commerce) et la chambre de commerce française.

Au Royaume-Uni, l'entité est membre de différentes associations comme WCNW *Chamber of commerce*, T*he Greater Manchester Chamber of Commerc*e ou encore *UK Finance.* Malgré l'impact de la Covid-19 en 2020, ces adhésions sont très importantes pour les possibilités de *networking* mais également pour développer l'image du Groupe et proposer les offres à un maximum de marchants.

4 LA DEMARCHE ENVIRONNEMENTALE D'INGENICO GROUP

INDICATEURS CLÉS 2020

16 440,4 MWh d'électricité consommée dont 8% d'origine renouvelable	**422,3** tonnes de terminaux collectés et recyclés	Les émissions des Scopes 1+2+3A s'élèvent à **13 728** tonnes de CO_2e	**87%** des centres de données en Europe utilisent de l'électricité d'origine renouvelable	Solution de recyclage disponible pour **89%** des terminaux vendus au cours des 3 dernières années

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 notre cœur de métier, nous contribuons au développement de solutions de paiement moins impactantes sur l'environnement que les moyens de paiement traditionnels comme les espèces ou les chèques. Néanmoins, nous avons inévitablement des impacts environnementaux que nous nous efforçons de contrôler.

4.1 SYSTÈME DE MANAGEMENT DE L'ENVIRONNEMENT CERTIFIÉ ISO 14001

La protection de l'environnement est une préoccupation incontournable 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 processus visant à permettre à l'entreprise de mieux maîtriser l'impact de ses activités, produits et services sur l'environnement.

Ce standard incite à avoir une approche structurée en matière de gestion environnementale permettant d'identifier et mettre en place les meilleurs pratiques en faveur de la protection de l'environnement. Elle permet ainsi une maîtrise de l'impact environnemental à travers une démarche d'amélioration continue s'inscrivant dans la durée.
Les points clefs nécessaires sont la mise en conformité avec la réglementation applicable, l'identification des impacts environnementaux et la définition d'objectifs d'amélioration continue.

La certification ISO 14001 est reconnue internationalement, ce qui permet de prouver l'ambition et la maturité du Groupe en matière de protection de l'environnement et ainsi d'en faire un levier de différentiation au sein de son écosystème.

C'est une norme volontaire que le Groupe a décidé d'adopter depuis 2010. Les entités en Chine et en Espagne disposent de leur propre système de management de l'environnement certifié ISO 14001.

4.1.1 Charte environnementale

En tant que leader de l'industrie du paiement ayant une empreinte internationale, Ingenico Group a un rôle clé à jouer dans la réduction de l'impact environnemental de la chaîne de paiement.

Nous acceptons pleinement notre responsabilité en matière de protection de la planète, y compris la prévention de la pollution dans toutes nos activités commerciales en adoptant des pratiques exemplaires et en développant des solutions à faible impact.
L'environnement est l'un des quatre champs d'actions de SHARE, notre programme en matière de Responsabilité Sociétale d'Entreprise (RSE).
Pour gérer nos impacts environnementaux de la manière la plus responsable et contrôler notre empreinte, nous nous engageons à :

- **Développer l'éco-conception de nos produits et services**
  Notre approche en éco-conception s'inscrit dans une démarche globale qui prend en l'ensemble du cycle de vie de nos produits et services dans une perspective d'économie circulaire.
  Elle consiste à intégrer les préoccupations environnementales dès les premières étapes de la conception de solutions de paiement pour économiser et recycler autant que possible les ressources naturelles.

- **Favoriser le déploiement de solutions à faible impact environnemental**
  Nous souhaitons développer des solutions et des fonctionnalités innovantes qui minimisent l'empreinte environnementale des transactions de paiement.
  À titre d'exemple, la dématérialisation des tickets de paiement est une réelle occasion d'enrichir l'expérience client avec une empreinte environnementale plus faible.

- **Minimiser l'empreinte carbone de nos activités**
  Nous nous efforçons de réduire les émissions de gaz à effet de serre induites par l'exploitation de nos infrastructures et de nos activités en mettant en œuvre des initiatives moins impactantes telles que l'utilisation d'énergies renouvelables dans nos bureaux et nos centres de données pour le traitement des transactions de paiement.

- **Faciliter le recyclage des déchets électroniques**
  En tant que fabricant mondial de produits électroniques, nous soutenons notamment nos clients dans le recyclage de leurs produits en fin de vie de manière plus responsable. Le recyclage des déchets électroniques résultant des produits que nous vendons est un engagement envers l'économie circulaire qui aide à réduire la pollution et à sauvegarder les ressources naturelles.

4.1.2 Respect des prescriptions environnementales applicables

La réglementation en matière de protection de l'environnement est en constante évolution, c'est pourquoi Ingenico Group dispose d'une veille réglementaire afin d'assurer une surveillance des prescriptions environnementales applicables 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 2011/65/EU et son amendement 2015/863 (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, phtalates). En 2020, l'ensemble des terminaux de marque Ingenicoétaient conformes à ces exigences ;

- le règlement REACH 1907/2006 (Registration, Evaluation, Authorisation and restriction of CHemicals) qui impose de communiquer des informations le long de la chaîne d'approvisionnement en cas d'utilisationde substances dites extrêmement préoccupantes(SVHC) et de les notifier au-delà d'un certain tonnageauprès de l'Agence européenne des produits chimiques(ECHA). Ingenico Group a réalisé en 2020 des analysesauprès d'un laboratoire indépendant afin de répondreà ses obligations d'importateur d'articles ;

- 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. Par ailleurs, l'ensemble des rouleaux de papier thermique livrés avec les terminaux du Groupe sont sans bisphénol A (BPA).

En France, Ingenico Group est présent sur un site tertiaire multi-locataire qui est classé ICPE (Installation Classée pour la Protection de l'Environnement) du fait de la présence de fluides frigorigènes en quantité supérieure à 300 kg.

4.1.3 Plan d'action environnemental 2019-2023 (extrait du programme SHARE)

En tant que groupe à forte empreinte internationale, notre responsabilité vis-à-vis de la planète est d'autant plus importante et c'est pour cela que le Groupe souhaite participer à son niveau à la dynamique collective en faveur de la protection de l'environnement.
Son engagement se traduit par un certain nombre d'initiatives environnementales complémentaires :

- Optimiser la consommation d'énergie liée à l'utilisation des terminaux, et ce, dès leur phase de conception ;
- Dématérialiser les tickets de paiement afin d'optimiser l'empreinte carbone de chaque transaction ;
- Accompagner les clients dans le recyclage de leurs terminaux en fin de vie. En 2023, l'objectif est d'étendre la couverture des programmes de recyclage pour couvrir 92 % des terminaux vendus au cours des trois dernières années ;
- Utiliser des énergies vertes pour le traitement des transactions de paiement. D'ici 2023, 100 % des centres de données européens pour l'activité RETAIL s'approvisionneront en électricité d'origine renouvelable ;
- S'approvisionner en électricité d'origine renouvelable pour les besoins énergétiques des bâtiments occupés par le Groupe.

4 .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.

4.2.1 Impacts liés aux infrastructures

Consommation d'énergie

Un suivi des données relatives aux consommations d'énergie est en place au niveau du Groupe. En 2020, les quantités d'électricité consommées ont été de 16 440,4 mégawattheures. Les quantités de gaz naturel consommées ont été de 6 552,2 mégawattheures PCS (Pouvoir Calorifique Supérieur) sur la même période.

(en MWh)	2020	2020 (périmètre constant)	2019 (périmètre constant)	Variation à périmètre constant
Consommation d'électricité Part d'origine renouvelable	16 440,4 8 %	16 436,4 8 %	18 998,9 (1) 8 %	-13 %
Consommation de gaz naturel	6 552,2	6 552,2	7 302,2 (1)	-10 %

(1) La donnée 2019 a été revue à la hausse en raison d'une modification de périmètre reportée par une entité.

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), 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. Aux Pays-Bas, le bâtiment est certifié BREAM et dispose de panneaux solaires sur le toit qui permet de produire environ 20 % des consommations du bâtiment.

Plusieurs entités d'Ingenico Group ont mis en place des contrats « énergie verte » avec leur fournisseur d'électricité afin de garantir que la totalité de l'énergie consommée a été produite à partir de ressources renouvelables, réduisant par la même occasion les émissions de gaz à effet de serre. En 2020 c'était le cas en Allemagne (Ratingen), en Suède (Stockholm), en Norvège (Oslo) et en Nouvelle-Zélande (Auckland). Cette énergie renouvelable représente 8 % des consommations totales du Groupe en 2020.
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 21h00 et seul l'éclairage de secours est utilisé afin d'éviter toute consommation inutile. Le même principe est appliqué en Russie où l'électricité est coupée à partir de 22h00 les jours ouvrés afin de limiter les consommations d'énergie au quotidien.

Consommation d'eau

Compte tenu des activités du Groupe, les consommations enregistrées sont uniquement liées à un usage alimentaire et sanitaire. Cependant, les quantités d'eau consommées sont suivies localement dans les différents sites. La consommation du Groupe pour l'année 2020 est de 76,4 milliers de m³ d'eau.

(en milliers de m³)	2020	2020 (périmètre constant)	2019 (périmètre constant)	Variation à périmètre constant
Consommation d'eau	76,4	76,4	100,7	-24 %

La baisse significative enregistrée en 2020 s'explique essentiellement par les mesures sanitaires mises en place dans les différentes entités du Groupe pour lutter contre la propagation de la Covid-19.

Différentes initiatives ont été engagées par les entités du Groupe afin de réduire les quantités d'eau consommées telles que les robinets automatiques, les systèmes de double chasse d'eau ou encore des minuteries pour les douches.

Consommation de papier

Les consommations de papier liées aux activités d'Ingenico Group représentent 54,5 tonnes en 2020.

(en tonne)	2020	2020 (périmètre constant)	2019 (périmètre constant)	Variation à périmètre constant
Consommation de papier	54,5	54,5	83,5(1)	-35 %

(1) La donnée 2019 a été revue à la hausse en raison d'une modification de périmètre reportée par une entité.

La baisse significative enregistrée en 2020 s'explique essentiellement par les mesures sanitaires mises en place dans les différentes entités du Groupe pour lutter contre la propagation de la Covid-19.

Les efforts du Groupe en faveur de la réduction des consommations de papier se traduisent par le paramétrage des imprimantes en recto/verso par défaut, l'utilisation de documents au format électronique plutôt que papier et la réutilisation du papier usagé.

En Belgique, en France, en Suède, au Brésil et en Nouvelle-Zélande, 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 déplacements professionnels, Ingenico Group est équipé de systèmes de visioconférence qui permettent de réaliser des réunions de travail simultanément sur plusieurs sites. Ces systèmes sont généralisés à l'ensemble des sites du Groupe.

Depuis 2015, de nombreuses opérations de contribution à la neutralité carbone ont été réalisées à l'occasion de différents événements tels que le Mobile World Congress de Barcelone (Espagne). Le Groupe a ainsi neutralisé environ 1 225 tonnes équivalent CO2 lors des six dernières années. Ces initiatives financées par le Groupe, en partenariat avec la Fondation GoodPlanet, ont permis de soutenir un projet de valorisation des ordures ménagères en compost pour l'agriculture au Togo. En 2020, c'est 700 arbres qui ont été plantés en partenariat avec Reforest'Action. Cette action volontaire et respectueuse de l'environnement permet de lutter contre le changement climatique en stockant le CO2 et de renforcer la biodiversité tout en ayant des impacts sociaux positifs.

En France, un accord a été signé entre la direction et les Organisations syndicales proposant des mesures écoresponsables et citoyennes aux salariés. Ces mesures dont l'objectif est de diminuer l'empreinte carbone liée à l'utilisation de la voiture, sont les suivantes :

- la prise en charge des abonnements de transport en commun à hauteur de 70 % ;
- la mise en place d'une indemnité kilométrique vélo pour les salariés se déplaçant à vélo entre leur résidence et leur lieu de travail ;
- la mise en place d'une indemnité mensuelle de co-voiturage.

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. Dans le cadre de la pandémie, les mesures de collecte et de tri pour les déchets de protection (masques, mouchoirs et gants notamment) ont été mises en place. Pour des raisons sanitaires et pour ne pas contaminer la chaine de tri sélectif des déchets déjà en place, des collecteurs dédiés ont été mis en place pour les éléments de protection à usage.

En France, sur le site de Paris où se situe le siège social du Groupe mais également à Valence, une solution globale de tri sélectif et de valorisation des déchets de bureau est en place en partenariat avec une entreprise solidaire employant des 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 métal. En 2020, cette prestation a permis de collecter 5,9 tonnes de déchets dont 5,1 tonnes de papier permettant ainsi de préserver 94 arbres, 165,8 m^3 d'eau, 3,5 tonnes de CO2e et 23,9 MWh d'électricité. Cette action permet de transformer le tri, un geste à la portée de l'ensemble des employées, en un geste écologique et solidaire.

Au sein du centre de réparation basé au Royaume-Uni, un reporting hebdomadaire des déchets est en place. Les résultats sont affichés auprès du personnel, ce qui permet de favoriser la sensibilisation des employées et d'encourager le tri et le recyclage des déchets. Afin de favoriser la réutilisation, une unité de test de capacité des batteries a été installée dès 2019. Ce système a permis de donner une seconde vie à plus de 100 000 batteries et par conséquent d'éviter la production de plus de 5 tonnes de déchets.

Au Mexique, plus aucun gobelet à usage unique n'est utilisé par les collaborateurs pour les boissons chaudes et froides. En utilisant tasse, verre et thermos, ce sont environ 30 000 gobelets et 4 000 bouteilles qui ne sont plus jetés tous les ans.

En Belgique, les ordinateurs portables obsolètes sont revendus aux employés et les gains collectés sont reversés à une association caritative. En 2020, il a été décidé de soutenir une association venant en aide aux koalas et aux kangourous en Australie suite aux nombreux incendies que le pays a connu.

En France et aux Pays-Bas, les couverts jetables ont également été remplacés par des couverts réutilisables pour la restauration des salariés.

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 4.3.1 intitulée « Bilan des émissions de GES ».

4.2.2 Impacts liés à l'offre de produits et services

Risques extra-financiers	Description des risques	Opportunités	Politiques et actions engagées	Indicateurs de suivi
Risques liés à l'utilisation des produits vendus et à leur fin de vie	Les terminaux de paiement peuvent présenter des risques en termes de sécurité électrique. Leur conception nécessite l'utilisation de ressources qui peuvent être limitées. Enfin ils doivent être collectés et recyclés pour limiter les déchets électroniques et favoriser l'économie circulaire.	Sécurité des produits Gestion efficace des déchets électroniques Opportunités de recyclage	Veille règlementaire environnementale Procédure de contrôle qualité des terminaux Collecte et recyclage des terminaux en fin de vie	% de terminaux de paiement vendus au cours des 3 dernières années pour lesquels il existe une solution de recyclage

Éco-conception

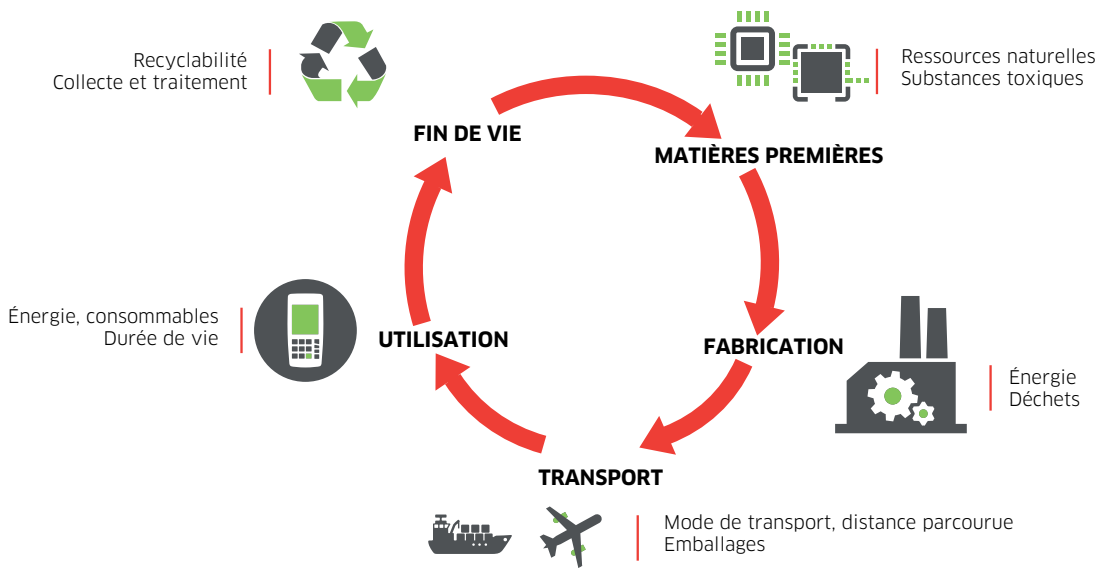
Réduire l'empreinte environnementale des terminaux de paiement est un véritable enjeu car la demande de produits respectueux de l'environnement se fait de plus en plus pressante de la part des citoyens. L'éco-conception est une approche préventive visant à intégrer les préoccupations environnementales dès la conception des terminaux. 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 manière à les réduire le plus possible.

La conception d'un terminal de paiement constitue l'étape clé où les leviers sont les plus importants concernant le profil environnemental des produits. C'est pourquoi dès la phase de conception, le Groupe prend en compte chaque étape du cycle de vie des produits pour limiter leur empreinte environnementale.

Pour ce faire, le Groupe a développé une démarche d'éco-conception qui vise notamment à réduire la consommation de ressources et la production de déchets (ODD 12 [1]).

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

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



Pour progresser dans cette démarche, le Groupe a développé une check-list 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 :

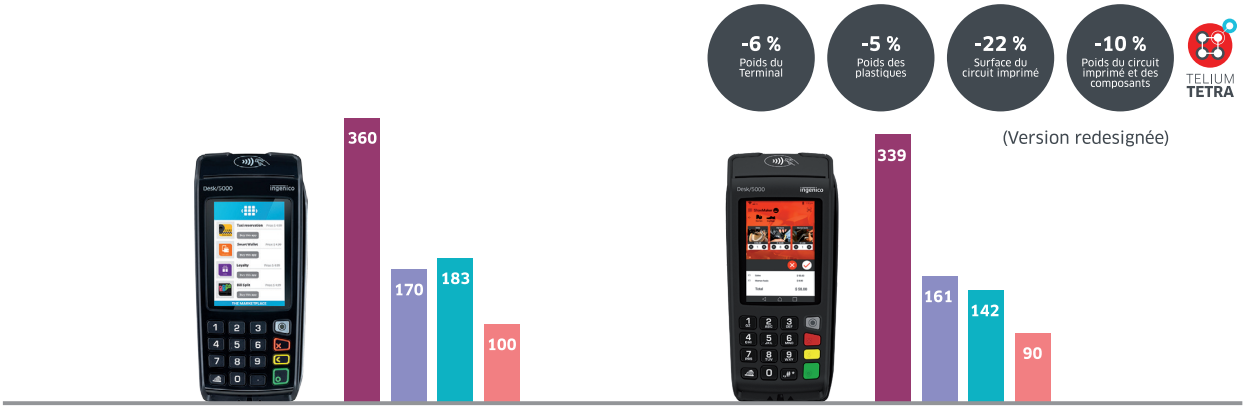
- en mesurant un certain nombre d'indicateurs de conception (poids, consommation d'énergie, nombre de composants, surface des circuits imprimés…) ;
- en vérifiant la conformité aux exigences réglementaires en vigueur (DEEE, RoHS2, REACH…) ;
- en identifiant les bonnes pratiques de conception (compatibilité et nombre de matières, marquage des pièces plastiques, contraintes de désassemblage… en vue du recyclage).

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.

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 premier poste d'émissions du bilan de GES (pour plus de détails se référer à la partie 4 3.1 intitulée « Bilan des émissions de GES »).

Ainsi des améliorations notables sont régulièrement apportées aux dernières générations de terminaux de paiement développées par le Groupe, comme, par exemple, le terminal Desk/5000 qui a été redésigné en 2020. En effet, d'importants progrès ont été faits en termes d'éco-conception pour réduire les quantités de matières premières utilisées par rapport à la précédente version.



Poids du Terminal* (g) — Poids des pièces en plastique (g) — Surface du circuit imprimé (cm^2) — Poids du circuit imprimé et des composants (g)

* Câbles, chargeur et papier thermique non inclus.

D'autres initiatives ont été mises en place sur les gammes Tetra commercialisées en 2020 telles que la digitalisation des notices afin de supprimer les documents papier jusqu'ici inclus dans l'emballage de chaque produit. Elles seront donc mises à disposition des utilisateurs sur le site web du Groupe. Pour les gammes Move/5000 et Desk/5000, il a également été décidé de supprimer les peintures et traitements de surface appliqués sur les pièces plastiques des produits, c'est ainsi moins de produits chimiques utilisés et un meilleur recyclage des matières plastiques issues des produits en fin de vie.

Fabrication des produits

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. Des audits sur site sont également menés afin de vérifier la stricte application de ces prescriptions. Concernant l'assemblage des terminaux, le partenaire d'Ingenico Group est signataire 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 ses activités (pour plus de détails se référer à la partie 3 .8 intitulée « Achats responsables »).

Ce partenaire est par ailleurs certifié ISO 14001, tout comme les deux usines sous-traitantes assurant l'assemblage des terminaux Landi. En 2020, la totalité des terminaux du Groupe a été assemblée dans des sites industriels couverts par une certification environnementale ISO 14001.

Transport des produits

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.

Utilisation des produits et services

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, avec la gamme de terminaux Telium Tetra et notamment le Desk/3200, 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 (iCT220). Par ailleurs, les blocs d'alimentation et chargeurs livrés avec les terminaux de paiement Ingenico sont conformes à la norme de niveau VI (concernant le rendement et l'absorption de puissance à vide).

Autre domaine dans lequel Ingenico Group se veut précurseur : la dématérialisation du ticket de paiement. 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.

Les bénéfices environnementaux du ticket dématérialisé sont importants et positifs, en effet c'est :

- un moyen simple de supprimer définitivement les substances chimiques controversées qui peuvent entrer dans la composition du papier thermique ;
- un levier pour réduire la production de déchets, sachant que le papier thermique n'est pas recyclable ;
- une empreinte carbone réduite, dans la mesure où un ticket dématérialisé, que ce soit par e-mail ou par SMS, est nettement moins contributeur de GES ;
- une excellente façon de se confirmer ou d'anticiper la réglementation visant à bannir les tickets de paiement ;
- une réelle opportunité pour nos clients d'améliorer leur propre responsabilité sociale d'entreprise.

Cette solution est déjà déployée auprès de nombreuses banques allemandes et italiennes qui permet d'offrir à leurs clients une solution de digitalisation des tickets de paiement.

Ces deux initiatives sont d'autant plus pertinentes que l'impression de tickets et la consommation d'énergie des terminaux sont deux postes particulièrement contributeurs en émissions de GES sur l'ensemble de la chaine de valeur du Groupe (pour plus de détails se référer à la partie 4.3.1 intitulée « Bilan des émissions de GES »).

Dans le cadre de ses activités de traitement des transactions de paiement, Ingenico Group a besoin d'électricité notamment au niveau des centres de données exploités par le Groupe. La consommation d'énergie est un véritable enjeu, c'est pourquoi il est primordial pour Ingenico Group d'avoir recours à des énergies vertes et neutres en carbone.
Dans le cadre de son programme SHARE mis en place en 2019, Ingenico Group s'est fixé un objectif concernant l'énergie consommée pour le traitement des transactions de paiement.

Objectif 2023	Référence 2018	Objectif 2020	Statut 2020
Electricité d'origine renouvelable utilisée par 100 % des centres de données européens (activité RETAIL)	75%	85%	87%

Fin de vie des produits

En tant que fabricant mondial de produits électroniques, la collecte et le recyclage des déchets électroniques est une priorité pour Ingenico Group. C'est pourquoi le Groupe déploie des solutions permettant à ses clients de recycler de façon responsable les déchets électroniques issus des produits qu'il commercialise.

Des solutions de recyclage des terminaux Ingenico en fin de vie sont mises en place dans les pays de l'Union européenne, conformément à la directive DEEE (déchets d'équipements électriques et électroniques), mais également en Australie, au Brésil, au Canada, en Chine, en Colombie, aux Etats-Unis, en Inde, en Indonésie, en Malaisie, au Mexique, aux Philippines, à Singapour, en Thaïlande, en Turquie et en Ukraine.

Cet engagement en faveur de l'économie circulaire permet :

- d'une part de protéger l'environnement car les déchets électroniques peuvent contenir des matières toxiques et dangereuses susceptibles de polluer le sol et l'eau pendant des décennies. Ainsi le recyclage des produits électroniques obsolètes permet de limiter la pollution ainsi que les risques pour la santé et l'environnement ;
- d'autre part de conserver les ressources naturelles car les déchets électroniques contiennent de nombreux matériaux précieux et récupérables tels que le cuivre, l'or, l'argent, les plastiques et les métaux ferreux.
  Le recyclage permet donc d'économiser des ressources en extrayant moins de matières premières mais aussi d'économiser de l'énergie et de réduire les émissions de gaz à effet de serre.

En France, un partenariat a été mis en place avec un recycleur local, lui-même certifié ISO 14001. Par ailleurs, ce partenaire est également une entreprise adaptée à but écologique et social qui fait travailler une trentaine de personnes en situation de handicap.
Les quantités de terminaux collectés et recyclés sont suivies au niveau du Groupe et se sont élevées pour l'exercice 2020 à 422,3 tonnes.

(en tonnes)	2020	2020 (périmètre constant)	2019 (périmètre constant)	Variation à périmètre constant
Quantité de produits en fin de vie (DEEE) collectés et recyclés	422,3	422,3	377,9	+12 %

Dans le cadre de son programme SHARE mis en place en 2019, Ingenico Group s'est fixé un objectif concernant le recyclage des terminaux en fin de vie.

Objectif 2023	Référence 2018	Objectif 2020	Statut 2020
Solutions de recyclage des terminaux en fin de vie disponibles pour 92 % des terminaux vendus au cours des trois dernières années	87%	89%	89%

4.3 ÉMISSIONS DE GAZ À EFFET DE SERRE DU GROUPE

Risques extra-financiers	Description des risques	Opportunités	Politiques et actions engagées	Indicateurs de suivi
Risques liés au changement climatique	L'activité d'Ingenico Group contribue à la consommation d'énergie et aux émissions de gaz à effet de serre associées. Le Groupe a la responsabilité de fixer des objectifs de réduction des émissions de CO2 et d'utiliser des sources d'énergie renouvelables pour soutenir la lutte contre le changement climatique.	Efficacité énergétique Développement de solutions durables	Evaluation des émissions de gaz à effet de serre Objectifs de réduction des émissions de gaz à effet de serre Energie renouvelable pour le traitement des transactions de paiement	Emissions de CO2 (Scope 1, 2 et 3) % électricité consommée issue d'énergie renouvelable

4.3.1 Bilan des émissions de GES

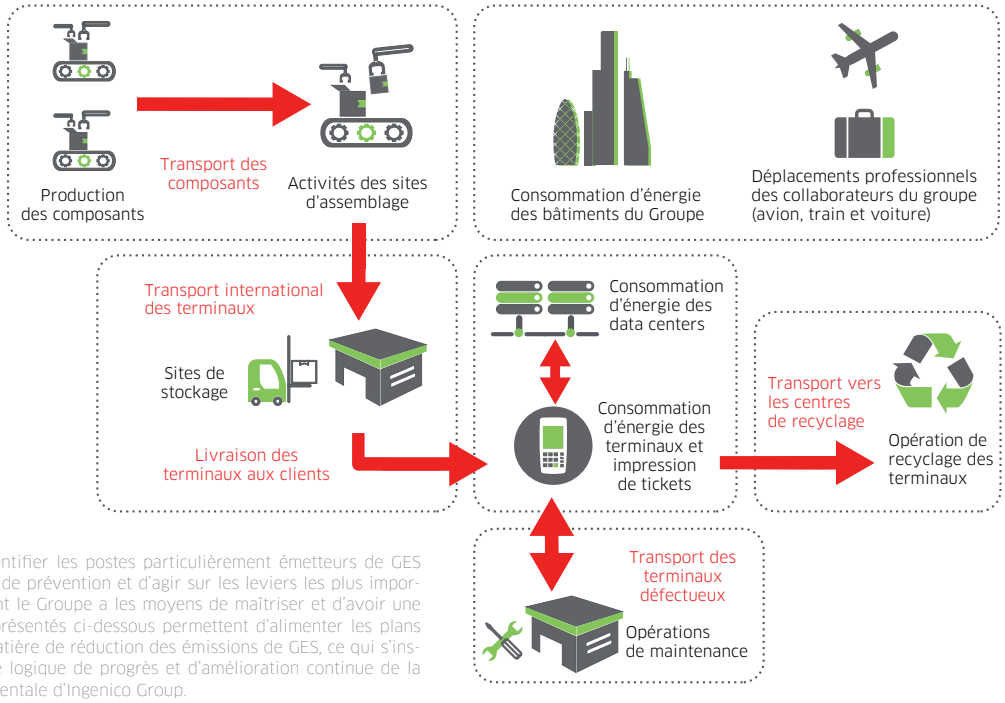
Ingenico Group a procédé en 2020 à l'actualisation de son bilan des émissions de gaz à effet de serre (GES). Cette démarche couvre les émissions de GES sur l'ensemble de la chaîne de valeur d'Ingenico Group incluant les Scopes 1, 2 et 3.

Le Scope 1 concerne les émissions directes de GES générées par l'activité du Groupe et le Scope 2 les émissions associées à la consommation d'électricité. Le Scope 3 s'intéresse aux émissions indirectes liées aux activités en amont (3A) et en aval (3B) de l'organisation. À la différence des Scopes 1 et 2 qui prennent en compte uniquement les enjeux énergétiques, le Scope 3 concerne tous les flux d'activités.

Comme le montre la figure suivante, l'évaluation des émissions de GES est basée sur l'étude en 6 étapes de la chaîne de valeur d'Ingenico Group :

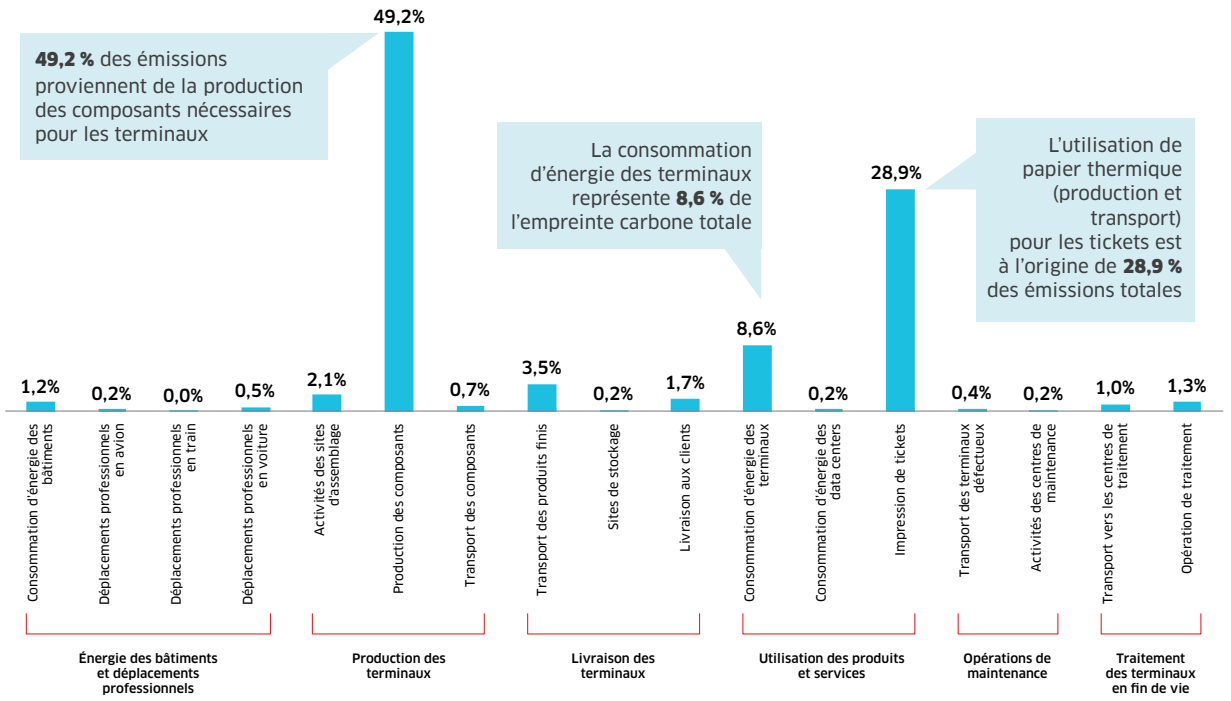
- consommations d'énergie des bâtiments et déplacements professionnels des employés ;
- production des terminaux, y compris la production et le transport des matières premières ;
- transport des terminaux depuis les sites d'assemblage jusqu'aux clients ;
- utilisation des terminaux et des services opérés par le Groupe ;
- maintenance des terminaux ;
- traitement en fin de vie des terminaux.

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 pour les postes dont le Groupe a les moyens de maîtriser et d'avoir une influence. 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 2020



Les principales sources d'émissions de GES sont liées à la production et à l'utilisation des terminaux, c'est pourquoi le Groupe s'engage à améliorer la conception et l'efficacité énergétique des terminaux de nouvelle génération mais aussi à dématérialiser des tickets de paiement (mesures d'éco-conception détaillées au paragraphe 4.2.2 intitulé « Impacts liés à l'offre de produits et services »).

Détail des émissions en équivalent CO2 par scope et par année

(en tonnes équivalent CO2)		**2020 (périmètre constant)**	**2019 (périmètre constant) (1)**	**Variation à périmètre constant**
Scope 1 (émissions directes issues de la combustion d'énergies fossiles)	3 752	3752	4 272	-12%
Scope 2 (émissions indirectes issues de l'électricité)	5 414	5 414	6 454	-16%
Scope 3 (autres émissions indirectes)	565 034	564 937	748 128	-24%
dont Scope 3A (amont)	4 562	4 465	10 425	-57%
dont Scope 3B (aval)	560 472	560 472	737 703	-24%
TOTAL	574 200	574 103	758 854	-24%

Les données 2019 ont été revues à la baisse en raison d'une modification de la méthodologie utilisée pour comptabiliser les émissions de gaz à effet de serre (pour plus de détails se référer à la partie 5.4.3.1 intitulée « Méthodologie »)

Détail des émissions en équivalent CO2 par poste et par année

(en tonnes équivalent CO2)	2020	2020 (périmètre constant)	2019 (périmètre constant) (1)	Variation à périmètre constant
Bâtiments	8 118	8 118	9 619	-16%
Déplacements professionnels	4 292	4 253	9 995	-57%
Data centers	1 318	1 260	1 578	-20%
Terminaux de paiement	560 472	560 472	737 702	-24%
TOTAL	574 200	574 103	758 854	-24%

Les données 2019 ont été revues à la baisse en raison d'une modification de la méthodologie utilisée pour comptabiliser les émissions de gaz à effet de serre (pour plus de détails se référer à la partie 5.4.3.1 intitulée « Méthodologie »)

Les émissions de GES liées aux consommations d'énergie des bâtiments et aux déplacements professionnels ont baissé (respectivement -16 % et -57 %) principalement du fait de la crise sanitaire liée au Covid-19 en 2020. En effet, cela a entrainé une baisse conséquente de l'occupation des bâtiments et une chute des déplacements professionnels enregistrés en 2020. Les émissions de GES associées aux data centers ont diminué (-20 %) grâce aux opérations de consolidation qui ont eu lieu notamment durant l'année 2020. Les émissions de GES liées aux terminaux de paiement ont également baissé (-24 %). Cette baisse s'explique par l'amélioration de la conception des nouvelles générations de terminaux mais aussi par la baisse des volumes de terminaux fabriqués en 2020.

4.4 ENGAGEMENTS DIVERS POUR L'ENVIRONNEMENT

Pacte Mondial des Nations Unies

En soutenant la plus grande initiative mondiale en matière de responsabilité sociétale 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.

En 2020, le Groupe a de nouveau publié son rapport annuel (Communication On Progress) au niveau GC Advanced qui correspond au standard de reporting le plus élevé. Il est disponible sur le site du Pacte Mondial (https://www.unglobalcompact.org/what-is-gc/participants/62441#cop).

We Mean Business

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 4.3 intitulée « Émissions de gaz à effet de serre du Groupe ».

CDP

En 2020, 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 performance de plus de 5 000 sociétés cotées dans le monde à propos de leur politique face au changement climatique, leurs émissions de GES et consommation d'énergie.

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 est C (pour Awareness), que ce soit pour les sociétés européennes ou pour les sociétés du secteur des équipements électriques et électroniques.

CDP DISCLOSER 2020

Trajectoires économie circulaire de l'AFEP

S'appuyant sur les leviers de l'économie circulaire définis par l'Ademe, Ingenico Group s'est engagé dès 2017 à travers deux actions que sont le recyclage et l'éco-conception des produits commercialisés par le Groupe. Ces deux initiatives font partie de la brochure publiée par l'AFEP qui détaille les 120 engagements en faveur de l'économie circulaire de la part de 36 entreprises françaises. En 2020, le Groupe a communiqué sur l'avancement de ses engagements en matière d'économie circulaire auprès de l'AFEP.

Partenariat avec SPIE

De nos jours, les solutions de mobilité écoresponsables et durables sont à la hausse. Les véhicules électriques représentant 10 % des voitures neuves vendues chaque année, il est donc essentiel de fournir les infrastructures qui garantissent à ces véhicules de pouvoir rouler. 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 gamme de terminaux Self-Service, Ingenico Group participe au succès du groupe SPIE permettant ainsi de rendre la recharge d'une batterie de voiture aussi facile et accessible que de faire ses courses.

Nuit du commerce connecté

Ingenico Group a participé à l'événement Retail de l'année en proposant une solution innovante visant à digitaliser les cartes de fidélité en toute simplicité. Grâce au terminal de paiement Ingenico, les consommateurs ont désormais la possibilité de créer et d'utiliser leurs cartes de fidélité digitales de façon extrêmement simple et sécurisée. À la clef, c'est autant de formulaires d'inscription papier et de cartes plastiques qui sont économisés, représentant un gain environnemental (économie de matière première et réduction de déchets).

French Business Climate Pledge

Le 29 août 2019, à l'occasion de La Rencontre des Entrepreneurs de France (LaREF) organisée par le MEDEF, Ingenico Group s'est engagé pour le climat en signant le « French Business Climate Pledge » aux côtés de 98 autres entreprises françaises pour réaffirmer la nécessité de changer collectivement de cap en accélérant l'innovation et la R&D à travers leurs investissements dans des solutions bas carbone, afin d'engager une baisse drastique des émissions de gaz à effet de serre (GES) de la planète.

4.5 SENSIBILISATION DES COLLABORATEURS

notamment. Les objectifs fixés pour 2023 ont été présentés en personne par le Directeur Général, à travers une vidéo disponible sur Skyway.

A l'occasion de la journée mondiale de l'environnement, le Groupe a publié une vidéo détaillant la manière dont il agit en matière de protection de l'environnement.

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 et d'eau, de réduire les déplacements, de limiter les consommations d'énergie et de promouvoir le tri sélectif des déchets.

Au Royaume-Uni et aux Pays-Bas, des groupes de travail ont été mis en place pour sensibiliser les employés aux enjeux environnementaux afin de travailler dans un environnement durable.

Grâce à la contribution d'Ingenico en Inde, l'ONG Grow-Trees a planté des milliers d'arbres dans le pays, créant ainsi des emplois locaux pour les femmes et préservant de nombreuses espèces d'arbres locaux.

5 NOTE METHODOLOGIQUE

5.1 PROTOCOLE DE REPORTING EXTRA-FINANCIER

Le processus de *reporting* extra-financier est décrit dans un document interne intitulé « *2020 CSR Reporting Protocol* ». Ce protocole rappelle le contexte et les objectifs du reporting extra-financier et présente l'organisation mise en place par Ingenico Group à cette fin. La description du processus de reporting extra-financier 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.

Ce document est partagé avec l'un des commissaires aux comptes en charge de la revue des données extra-financières. Le *reporting* extra-financier d'Ingenico Group est piloté par une équipe projet qui s'appuie sur un réseau de plus de 70 contributeurs dans les différentes entités du Groupe. La majorité des informations 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 reporting environnemental et 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 Group. Ce présent rapport, qui porte sur l'exercice clos au 31 décembre 2020, 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 extra-financier est identique à celui du reporting financier, avec les limites méthodologiques détaillées ci-après. Le rapport intègre toutes les entités acquises avant le second semestre 2020 dont Ingenico Group est actionnaire à plus de 50 % pour 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). Les données relatives aux effectifs, à la formation, à l'absentéisme, aux accidents du travail et maladies professionnelles, au télétravail et aux rémunérations sont en revanche fournies pour l'ensemble des entités du Groupe, y compris les entités de quinze salariés et moins.

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 2020 couvre 35 pays : Allemagne, Argentine, Australie, Autriche, Belgique, Brésil, Canada, Chine, Colombie, Danemark, Espagne, États-Unis, Finlande, France, Inde, Indonésie, Italie, Japon, Malaisie, Mexique, Norvège, Nouvelle-Zélande, Pays-Bas, Philippines, Roumanie, Royaume-Uni, Russie, Singapour, Suède, Suisse, Taïwan, Thaïlande, Turquie, Ukraine, Vietnam.
Les taux de couverture des différentes informations présentées sont précisés ci-dessous :

- indicateurs sociaux relatifs aux effectifs, à la formation, à l'absentéisme, aux accidents du travail et maladies professionnelles, au télétravail et aux rémunérations : 100 % des effectifs d'Ingenico Group ;
- indicateurs sociaux relatifs aux mouvements : 100% des effectifs d'Ingenico Group ;
- autres indicateurs sociaux : plus de 98% des effectifs ;
- indicateurs environnementaux : 95 % des effectifs d'Ingenico Group ;
- bilan des émissions des gaz à effet de serre : 100 % des effectifs d'Ingenico Group.

Les exclusions sont précisées dans la partie 5.3.2 pour les données sociales et dans la partie 5.4.2 pour les données environnementales.

Conformément aux exigences réglementaires issues de la transposition de la directive européenne sur le *reporting* extra-financier, le modèle d'affaires d'Ingenico Group ainsi que les principaux risques liés à son activité sont exposés au premier chapitre de ce document. Les politiques appliquées, les procédures de diligence raisonnable mises en œuvre pour prévenir, identifier et atténuer la survenance des principaux risques ainsi que les résultats de ces politiques sont également présentés dans le premier chapitre. La déclaration couvre, lorsqu'elles sont pertinentes, les informations prévues par l'article R. 225-105 du Code de commerce. En revanche, la déclaration ne couvre ni le sujet de la lutte contre la précarité alimentaire, ni la lutte contre le gaspillage alimentaire, ni celui du respect du bien-être animal et de l'alimentation responsable prévus à l'article L. 225-102-1 du Code de commerce car ils ne sont pas considérés comme pertinents. En effet, Ingenico Group n'est pas ou très peu concerné par ces sujets au vu de la nature de ses activités.

5.2 PRINCIPES ET STANDARDS DU RAPPORT

5.2.1 Directive européenne relative à la Déclaration de Performance Extra Financière

Comme l'exige la loi de transposition française de la Directive européenne 2014/95/UE sur la déclaration de performance extra-financière, le contenu de la déclaration de performance extra-financière de Ingenico inclut une référence à son modèle d'affaire, une présentation des risques extra-financiers auxquels elle est exposée, une description des politiques mises en place pour atténuer ces risques et les résultats de ces politiques dont l'efficacité et les performances sont évaluées à partir de ICP pertinents. En particulier, le document fournit des informations sur l'impact social et environnemental des activités de Ingenico et sa contribution aux droits de l'Homme, à la lutte contre la corruption et à la fraude fiscale.

5.2.2 Déclaration de conformité avec les normes GRI

Les normes GRI (*Global Reporting Initiative*) proposent un cadre de *reporting* développement durable permettant d'améliorer en continu la qualité et les contenus du processus de reporting d'Ingenico Group. L'application des 10 principes de reporting de GRI est essentielle pour un rapport de développement durable efficace et pertinent. Chaque principe de reporting est constitué d'une exigence et de lignes directrices relatives aux modalités d'application du principe. Pour assurer une démarche de qualité répondant aux attentes de GRI sur les normes, le Groupe Ingenico s'est assuré de la mise en application des tests indiqués pour chaque principe par MATERIALITY-Reporting, *GRI DATA PARTNER* pour la France.

Le *reporting* du Groupe Ingenico a été préparé conformément aux normes GRI : Option essentielle.
L'index de contenu GRI se trouve à la fin de ce document.

5.3 REPORTING SOCIAL

5.3.1 Définitions

EFFECTIFS

Il existe sept 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 ;

- employés en VIE (volontariat international en entreprise) : personnes de 18 à 28 ans ayant signé un contrat permettant d'exercer une mission dans une entreprise française à l'étranger
  Dans le présent rapport, ils ne sont pas intégrés aux effectifs du Groupe.

- 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 gratification est définie par Ingenico Group et intégrée à la masse salariale des effectifs de l'entreprise.
  Dans le présent rapport, ils ne sont pas intégrés aux effectifs du Groupe ;

- 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. En 2020, les formations en *e-learning* ont également été prises en compte.

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 :

$$\frac{\text{Nombre de jours d'absence pendant une période} \times 100}{\text{Nombre de jours de travail théoriques pendant la même période} \times \text{Nombre d'employés en équivalent temps plein}}$$

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.

5.3.2 Périmètre de reporting social

Le périmètre du *reporting* social inclut toutes les entités dont Ingenico Group est actionnaire à plus de 50 %. Les pays couverts sont listés au paragraphe 5.1.

Cependant, des données n'ont pu être fournies par certaines entités pour les indicateurs ci-dessous.

Indicateur	Exclusions
Nombre d'heures de formation	USA (Ingenico Retail Enterprise US Inc) ; USA (GC Services USA, Inc.) (1,86% des effectifs au 31 décembre 2020)
Absentéisme	Singapour (ING INT SINGAPORE Pte Ltd) (1,24% des effectifs au 31 décembre 2020)

5.4 REPORTING ENVIRONNEMENTAL

5.4.1 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 en amont et en aval 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 recyclés 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.

5.4.2 Périmètre de reporting environnemental

Le périmètre du *reporting* environnemental couvre les sites comprenant plus de quin salariés dans les pays listés au paragraphe 5.1 à l'exception de l'Autriche, de la Roumanie et l'Argentine. Les pays exclus du fait de l'absence de sites de plus de quinze personnes sont les suivants : Afrique du Sud, Chili, Costa Rica, Hongrie, Malte, Maroc, Pologne, Portugal, République Tchèque et Serbie

En Chine, seuls les six sites les plus importants représentant 76 % des effectifs de Fujian Landi sont compris dans le reporting environnemental. Cinq sites de plus de quinze salariés sont ainsi exclus du reporting.

La liste des pays concernés par l'indicateur relatif aux consommations de gaz naturel est : Allemagne, Belgique, Canada, Danemark, Etats-Unis, Italie, Norvège, Pays-Bas, Royaume-Uni, Suisse et Turquie. Les entités du Groupe situées dans les autres pays n'ont pas d'installation nécessitant de consommation de gaz naturel.

La liste des pays concernés par l'indicateur relatif aux quantités de produits en fin de vie (DEEE) collectés est : Allemagne, Australie, Brésil, Canada, Chine, Espagne, Etats-Unis, France, Inde, Italie, Malaisie, Mexique, Royaume-Uni, Singapour, Suède, Suisse, Turquie et Ukraine.

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	Chine (Fujian Landi hors Beijing, Chongqing, Fuzhou, Ji Nan, Shanghai et Xiamen) ; Etats-Unis, Chine, Pays-Bas et Singapour (Global Collect) ; Inde ; Japon ; Singapour et Vietnam (17,4 % des effectifs au 31 décembre 2020)
Consommation d'électricité	Chine (Fujian Landi hors Beijing, Chongqing, Fuzhou, Ji Nan, Shanghai et Xiamen) ; Etats-Unis, Chine et Singapour (Global Collect) (3,2 % des effectifs au 31 décembre 2020)
Consommation de papier	Chine (Fujian Landi hors Beijing, Chongqing, Fuzhou, Ji Nan, Shanghai et Xiamen) ; Etats-Unis, Chine et Singapour (Global Collect) (3,2 % des effectifs au 31 décembre 2020)

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.

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

5.4.3.1 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 la méthode Bilan Carbone® de l'ADEME. Le bilan des GES est restitué selon le référentiel international du GHG Protocol. Les postes émetteurs inclus dans le calcul des émissions de GES sont listés dans la partie 4.3 intitulée « Émissions de gaz à effet de serre du Groupe ». En 2020, plusieurs hypothèses ont été revues afin de s'aligner avec les pratiques du Groupe Worldline. Cela concerne notamment les facteurs d'émissions utilisés (détails au paragraphe 5.4.3.2 intitulé « Données et facteurs d'émissions utilisés ») mais aussi le périmètre de l'étude où seuls les produits vendus dans le courant de l'année sont pris en compte (et non l'ensemble du parc installé comme c'était le cas auparavant).

Les hypothèses prises en compte pour le calcul des émissions des GES sont les suivantes :

Consommations d'énergie des bâtiments et déplacements professionnels des employés

Les émissions directes (Scope 1) liées au gaz naturel ont été calculées sur la base des informations reportées par les entités de plus de quinze salariés et qui utilisent cette ressource, à savoir : Allemagne, Belgique, Canada, Danemark, États-Unis, Italie, Norvège, Pays-Bas, Royaume-Uni, Suisse et Turquie.

Les émissions indirectes (Scope 2) liées à la production et la distribution de l'électricité consommée par le Groupe sont calculées sur le périmètre des 32 pays précédemment mentionnés. Lorsqu'une entité du Groupe n'occupe qu'une partie d'un bâtiment (avec d'autres entreprises) et qu'elle n'achète pas directement l'énergie qu'elle consomme, la part attribuable à Ingenico Group est estimée proportionnellement à la surface occupée.

Les distances parcourues en avion (Scope 3) par les employés de l'Allemagne, l'Australie, la Belgique, la France, la Chine (sauf Landi), l'Inde, l'Italie, la Nouvelle-Zélande, les Pays-Bas, la Pologne, le Royaume-Uni, Singapour, la Suède et Taiwan sont fournies par l'agence de voyages avec laquelle le Groupe a un partenariat. Les voyages sont classés en deux catégories : courte/moyenne et longue distance.
Les données relatives aux déplacements en train (Scope 3) sont fournies par les compagnies de chemin de fer ou les agences de voyages. Les distances parcourues en train sont obtenues pour les entités en Allemagne, Belgique, France, Inde, Nouvelle-Zélande, Pays-Bas et Suède.

Les émissions directes (Scope 1) liées aux consommations de carburant des véhicules détenus ou sous le contrôle opérationnel du Groupe sont calculées sur le périmètre d'activité des entités localisées en Allemagne, Belgique, France, Inde, Nouvelle-Zélande, Pays-Bas et Taïwan. Les données collectées sont directement liées à la consommation de carburant ou aux coûts associés. Dans le second cas, la consommation de carburant est estimée sur la base du coût moyen du carburant (essence et diesel).

Les autres déplacements professionnels couvrent les modes de transport suivants : taxi, location de voiture et véhicules des employés (Scope 3). Concernant le taxi, les données brutes collectées sont soit les dépenses, soit les distances parcourues. Dans le premier cas, la distance parcourue est estimée sur la base d'un coût moyen (euros/km). Les locations de voiture sont gérées par une agence qui fournit un compte rendu de la distance totale parcourue. En ce qui concerne les déplacements avec les propres véhicules des employés, la distance parcourue en km est collectée directement (sur la base des demandes de remboursement).
Les émissions de GES liées aux différents déplacements professionnels des autres entités du Groupe sont extrapolées sur la base des effectifs.

Production des terminaux, y compris la production et le transport des matières premières

Les émissions de GES liées à la production des composants (Scope 3) 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 quatre terminaux les plus représentatifs (en termes de volume sur l'année 2020), puis extrapolées sur la base des quantités totales fabriquées en 2020.

Afin d'évaluer l'impact du transport des composants entre les fournisseurs et les sites d'assemblage (Scope 3), le transport des neuf principaux composants est pris en compte : plastiques, carte de circuit imprimé, imprimante, écran, batterie, câbles, alimentation, clavier et emballage. Les sites des principaux fournisseurs sont identifiés pour chaque composant et les distances de transport sont ensuite estimées. Pour chaque composant, le poids transporté est estimé sur la base d'un poids moyen par terminal multiplié par le nombre total de terminaux fabriqués par site d'assemblage. Les tonnes.km transportées sont calculés pour chaque mode de transport.
Les émissions de GES liées aux activités des sites d'assemblage des terminaux (Scope 3) sont calculées sur la base des informations reportées par les assembleurs au Brésil et au Vietnam. Il s'agit de la consommation totale d'énergie, des émissions de gaz réfrigérants et du transport sur site. La contribution liée aux activités d'Ingenico Group est estimée à partir d'un ratio de surface (surface dédiée à la fabrication de terminaux / surface totale). Les émissions de GES liées aux sites d'assemblage localisés en Chine sont extrapolées sur la base des volumes de production.

Transport des terminaux depuis les sites d'assemblage jusqu'aux clients

Le transport international au départ des sites d'assemblage se fait par voie aérienne et maritime (Scope 3). Des informations détaillées (quantités, poids, distances) sont fournies par les deux prestataires avec lesquels Ingenico Group travaille. Des tonnes.km de terminaux expédiés à partir des sites d'assemblage sont utilisés pour calculer les émissions de GES.

Pour calculer les émissions de GES liées à la consommation d'énergie des sites de stockage (Scope 3), un ratio de consommation en kWh/m2 est calculé sur la base des informations obtenues pour deux sites de stockage (en France et au Royaume-Uni). Ce ratio est utilisé pour calculer la consommation d'électricité de tous les sites de stockage dans le monde à partir des surfaces de stockages occupées.

Pour la livraison jusqu'aux clients (Scope 3), les flux sont étudiés à partir des données issues de la France et du Royaume-Uni. Dans le premier cas, les informations concernant les tonnes.km sont fournies par le prestataire de transport routier. En ce qui concerne les terminaux expédiés à partir du Royaume-Uni, les quantités de terminaux expédiées par pays sont utilisées ainsi que le type de transport (aérien ou routier). Sur la base de ces informations, des tonnes.km par type de transport sont estimés et utilisés pour évaluer les émissions de GES. Les émissions liées à la livraison des terminaux vers les autres pays où le Groupe commercialise ses produits sont estimées à partir du nombre de terminaux vendus par pays, d'une distance nationale moyenne et d'un ratio en kgCO2e/terminal livré calculé à partir des données issues de la France et du Royaume-Uni.

Utilisation des terminaux et des services opérés par le Groupe

Les émissions de GES liées à la consommation d'énergie des terminaux fabriqués en 2020 (Scope 3) sont estimées à partir de mesures de consommation des trois terminaux (*1 Countertop, 1 Wireless* et 1 Pinpad) les plus représentatifs. À partir de scénarios d'utilisation pour chaque type de terminal (nombre de jours d'utilisation par an, nombre moyen de transactions par jour, etc.), des consommations d'énergie sont calculées ainsi que des émissions de GES associées. Ces données sont ensuite extrapolées sur la base des quantités totales de terminaux fabriqués en 2020.

Pour calculer les émissions de GES liées aux data centers utilisés par le Groupe (Scope 3), les consommations électriques de chaque data center sont soit rapportées par le prestataire (en kWh), soit estimées en multipliant les kVA contractuels (puissance maximale théorique) par la durée de fonctionnement estimée. Cela comprend l'alimentation en électricité des équipements électriques et du système de refroidissement.
Les émissions de GES liées aux impressions de tickets de paiement (Scope 3) sont estimées à partir des volumes de terminaux équipés d'une imprimante qui ont été fabriqués en 2020, d'un cas d'utilisation et du poids moyen d'un rouleau de papier thermique. À partir de ces quantités, les émissions de GES liées à la production de papier et au transport (distance moyenne) du papier thermique vers les utilisateurs sont estimées.

Maintenance des terminaux

Pour le calcul des émissions de GES dues aux opérations de maintenance (Scope 3), le transport des terminaux entre les centres de maintenance et les clients et les consommations d'énergie des centres de maintenance pour les produits en France, en Italie et au Royaume-Uni sont étudiés. Il est considéré que la quasi-totalité du transport des terminaux défectueux est réalisée par transport routier au départ de la France, de l'Italie et du Royaume-Uni vers les centres de maintenance. Une distance nationale moyenne est utilisée pour le transport routier et à partir des volumes de terminaux envoyés aux centres de maintenance pour ces trois marchés, les émissions de GES sont estimées avant d'être extrapolées sur la base des volumes de terminaux fabriqués en 2020 et d'un taux moyen de réparation.

La consommation d'électricité et de gaz naturel (Scopes 1 et 2) des centres de réparation en Italie et au Royaume-Uni est utilisée pour calculer les émissions de GES, une valeur standard en kgCO2e/terminal réparé est ainsi calculée. Cette valeur est ensuite utilisée pour calculer les émissions globales de GES sur la base du nombre total de terminaux fabriqués en 2020 et d'un taux moyen de réparation.

Traitement en fin de vie des terminaux

Afin de déterminer les émissions de GES liées à la gestion des terminaux en fin de vie (Scope 3), la filière de collecte et de traitement en France a été étudiée. Elle comprend le transport vers les centres de traitement, puis les opérations de traitement des déchets d'équipements électriques et électroniques.

Le calcul des émissions induites par le traitement des terminaux a été basé sur les informations fournies par le prestataire de recyclage en France. Pour chaque type de composants (métaux, plastiques, circuits imprimés, câbles, etc.), le type de traitement a été identifié (recyclage matière, valorisation énergétique, élimination). Pour extrapoler ces émissions au niveau du Groupe, il est considéré que tous les processus de traitement des déchets du Groupe sont similaires à ceux étudiés en France. L'extrapolation des émissions pour le Groupe est ensuite basée sur les volumes de terminaux fabriqués en 2020.

5.4.3.2 Données et facteurs d'émissions utilisés

L'évaluation des émissions de GES a été réalisée sur la base des données recueillies sur l'année 2020. Toutefois, pour certaines données, des extrapolations ont été faites sur la base des données 2019. Ces extrapolations représentent moins de 3 % des émissions de GES évaluées en 2020.

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

5.5 INDEX DE CONTENU GRI

Ce rapport a été préparé en conformité avec les normes GRI : option essentielle (GRI 102-54 Déclaration de reporting en conformité avec les normes GRI).

* Veuillez noter que les références marquées d'un * correspondent aux titres et aux pages du document d'enregistrement universel Worldline 2020.

NORME GRI	ELEMENT	DESCRIPTION	LOCALISATION DANS LE RAPPORT ou OMISSION	PAGE
GRI 101 : PRINCIPES GÉNÉRAUX - 2016				
GRI 102 : ÉLÉMENTS GÉNÉRAUX D'INFORMATION - 2016				
	Profil de l'organisation			
	102-1	Nom de l'organisation	A.1* A.3* A.5*	4 5 11
	102-2	Activités, marques, produits et services	A.1* C.1* C.3* D.1.2.1.2*	4 36 58 89
	102-3	Lieu géographique du siège	A.5*	11
	102-4	Lieu géographique des sites d'activités	A.5.3* A.5.4* D.6.2.2* E.2.10*	14 15 200 230
	102-5	Capital et forme juridique	G.1.1* G.1.2* G.2.3* D.6.1*	351 352 357 197
	102-6	Marchés desservis	A.2* A.5* C.3* D.1.2.1.2* D.4.2.4*	5 11 58 89 162
	102-7	Taille de l'organisation	A.1* A.4* E.2.10* E.3* E.4*	4 7 230 220 232
	102-8	Informations concernant les employés et les autres travailleurs	D.3.2.2* D.3.2.2.4* D.3.5* E.2.10*	131 134 150 230
	102-9	Chaîne d'approvisionnement	3.8 Achats responsables	43-46
	102-10	Modifications de l'organisation et de sa chaîne d'approvisionnement	3.8 Achats responsables	43-46
	102-11	Principe de précaution ou approche préventive	4.4 Engagements divers pour l'environnement	62-63
	102-12	Initiatives externes	1.2.5 Adhésion à des initiatives internationales	15-17
	102-13	Adhésion à des associations	4.4 Engagements divers pour l'environnement	62-63
	STRATÉGIE			
	102-14	Déclaration du décideur le plus haut placé	A.3*	6
	ETHIQUE ET INTÉGRITÉ			
	102-16	Valeurs, principes, normes et règles de conduite	3.1 Ethique et lutte contre la corruption	36-38
	GOUVERNANCE			
	102-18	Structure de gouvernance	1.3 Organisation et Gouvernance de la RSE A.5.5* D.1.1.2* D.1.2* G.2* G.2.3*	18 16 81 88 356 357

	IMPLICATION DES PARTIES PRENANTES			
	102-40	Liste des groupes de parties prenantes	1.4 Dialogue avec les parties prenantes	19-20
	102-41	Accords de négociation collective	2.4.5 Dialogue social	31
	102-42	Identification et sélection des parties prenantes	1.4 Dialogue avec les parties prenantes	19-20
	102-43	Approche de l'implication des parties prenantes	1.4 Dialogue avec les parties prenantes	19-20
	102-44	Enjeux et préoccupations majeurs soulevés	3.10 Mobilisation des parties prenantes à travers un dialogue continu	49-51
	PRATIQUE DE REPORTING			
	102-45	Entités incluses dans les états financiers consolidés	5.1 Protocole de reporting extra-financier	64
	102-46	Définition du contenu du rapport et des périmètres de l'enjeu	5.1 Protocole de reporting extra-financier	64
	102-47	Liste des enjeux pertinents	1.1.2 Analyse de matérialité	5
	102-48	Réaffirmation des informations	5.1 Protocole de reporting extra-financier	64
	102-49	Modifications relatives au reporting	5.1 Protocole de reporting extra-financier	64
	102-50	Période de reporting	5.1 Protocole de reporting extra-financier	64
	102-51	Date du rapport le plus récent	5.1 Protocole de reporting extra-financier	64
	102-52	Cycle de reporting	5.1 Protocole de reporting extra-financier	64
	102-53	Point de contact pour les questions relatives au rapport	1.3 Organisation et Gouvernance de la RSE	18
	102-54	Déclaration de reporting en conformité avec les normes GRI	5.2.2 Déclaration de conformité avec les normes GRI	64
	102-55	Index du contenu GRI	5.5 Index du contenu GRI	69-73
	102-56	Vérification externe	6 Rapport de l'organisme tiers Indépendant sur la déclaration consolidée de performance etra-financière	74-79
ELEMENTS D'INFORMATION SPECIFIQUES				
GRI 200 : NORMES ECO				
GRI 103 : Approche managé-riale 2016	**103-1**	Présentation des enjeux pertinents et leur périmètre d'impact	1.1.2 Analyse de matérialité	5
	103-2	Description de l'approche managériale	3 La contribution sociétale d'ingenico Group	36-51
	103-3	Evaluation de l'approche managériale	1.5 Performance	20-21
Performance économique				
GRI 201 : Performance économique 2016	**201-1**	Valeur économique directe générée et distribuée	A.2* C.3* D.1.1.4* D.1.2.1.2* D.4.5* E.5.2*	5 58 86 89 170 242
	201-2	Implications financières et autres risques et opportunités dus au changement climatique	1.1.3 Risques extra-financiers	6-9
Impacts économiques indirects				
GRI 203 : Impacts écono-miques indirects 2016	**203-1**	Investissements dans les infrastructures et mécénat	3.9 Contribution au développement local	46-48
	203-2	Impacts économiques indirects significatifs	3.8.1 Différents types d'achats 3.8.4 Initiatives locales	44 46
Lutte contre la corruption				
GRI 205 : Lutte contre la corruption 2016	**205-1**	Activités évaluées en termes de risque lié à la corruption	3.1 L'éthique des affaires	36-38
	205-2	Communication/formation sur politiques/procédures anti-corruption	3.1 L'éthique des affaires	36-38
GRI 207 : Taxes 2019	**207-1**	Approche fiscale	3.2 Transparence fiscale	38
	207-2	Gouvernance fiscale et contrôle des risques	3.2 Transparence fiscale	38
	207-3	Engagement des parties prenantes et prise en compte de leurs préoccupations	3.2 Transparence fiscale	38
	207-4	Reporting par pays	3.2 Transparence fiscale	38

GRI 300 : NORMES ENVIRONNEMENTALES				
GRI 103 : Approche managériale 2016	**103-1**	Présentation des enjeux pertinents et leur périmètre d'impact	1.1.2 Analyse de matérialité	5
	103-2	Description de l'approche managériale	4 La demarche environnementale d'Ingenico Group	52-63
	103-3	Evaluation de l'approche managériale	1.5 Performance	20-21
Matières				
GRI 301 : Matières 2016	**301-1**	Matières utilisées par poids ou par volume	4.2.1 Impacts liés aux infrastructures 4.2.2 Impacts liés à l'offre de produits et services	54-59
	301-3	Produits et matériaux d'emballage valorisés	4.2.2 Impacts liés à l'offre de produits et services	56-59
Energie				
GRI 302 : Energie 2016	**302-1**	Consommation énergétique au sein de l'organisation	4.2.1 Impacts liés aux infrastructures	54-55
	302-4	Réduction de la consommation énergétique	4.2.1 Impacts liés aux infrastructures	54-55
	302-5	Réduction des besoins énergétiques des produits et services	4.2.2 Impacts liés à l'offre de produits et services	56-59
Eau et effluents				
GRI 303 : Eau et effluents 2018	**303-5**	Consommation d'eau	4.2.1 Impacts liés aux infrastructures	54-59
Émissions				
GRI 305 : Émissions 2016	**305-1**	Émissions directes de GES (champ d'application 1)	4.3 Émissions de gaz à effet de serre du Groupe	60-62
	305-2	Émissions indirectes de GES (champ d'application 2)	4.3 Émissions de gaz à effet de serre du Groupe	60-62
	305-3	Autres émissions indirectes de GES (champ d'application 3)	4.3 Émissions de gaz à effet de serre du Groupe	60-62
	305-4	Intensité des émissions de GES	4.3 Émissions de gaz à effet de serre du Groupe	60-62
	305-5	Réduction des émissions de GES	4.3 Émissions de gaz à effet de serre du Groupe	60-62
Effluents et déchets				
GRI 306 : Effluent et déchets	**306-2**	Déchets par type et méthode d'élimination	4.2.1 Impacts liés aux infrastructures 4.2.2 Impacts liés à l'offre de produits et services	54-59 54-59
Conformité environnementale				
GRI 307 : Conformité environnementale 2016	**307-1**	Non-conformité à la législation et à la réglementation environnementales	4.1.2 Respect des prescriptions environnementales applicables	53
Évaluation environnementale des fournisseurs				
GRI 308 : Évaluation environnementale des fournisseurs 2016	**308-1**	Nouveaux fournisseurs analysés avec des critères environnementaux	3.8.2 Sélection des fournisseurs 3.8.3 Obligations contractuelles, évaluation et suivi des fournisseurs	44-46
	308-2	Impacts environnementaux négatifs sur la chaîne d'approvisionnement et mesures prises	3.8.3 Obligations contractuelles, évaluation et suivi des fournisseurs	44-46
GRI 400 : NORMES SOCIALES				
GRI 103 : Approche managériale 2016	**103-1**	Présentation des enjeux pertinents et leur périmètre d'impact	1.1.2 Analyse de matérialité	5
	103-2	Description de l'approche managériale	2.1 Stratégie RH	22-25
	103-3	Evaluation de l'approche managériale	1.5 Performance	20-21
Emploi				
GRI 401 : Emploi 2016	**401-1**	Recrutements de nouveaux employés et rotation du personnel	2.2 Une dynamique des effectifs à l'image de celle du Groupe 2.3 Recrutement et fidélisation des talents	26-29
	401-2	Avantages accordés aux salariés à temps plein et non aux employés temporaires ou à temps partiel	2.4 Des conditions de travail optimales	29-31
Relations employés/direction				
GRI 402 : Relations employés/direction 2016	**402-1**	Périodes de préavis minimales pour les modifications opérationnelles	2.4.5 Dialogue social	31

Santé et sécurité au travail				
GRI 403 : Santé et sécurité au travail 2018	**403-1**	Système de management de la santé et de la sécurité au travail	2.4.2 Santé et sécurité	30
	403-2	Identification des dangers, évaluation des risques et investigation des événements indésirables	2.4.2 Santé et sécurité	30
	403-3	Services de santé au travail	2.4.2 Santé et sécurité	30
	403-4	Participation et consultation des travailleurs et communication relative à la santé et à la sécurité au travail	2.4.2 Santé et sécurité	30
	403-5	Formation des travailleurs à la santé et à la sécurité au travail	2.4.2 Santé et sécurité	30
	403-6	Promotion de la santé des travailleurs	2.4.3 Développement du télétravail	31
	403-7	Prévention et réduction des impacts sur la santé et la sécurité au travail directement liés aux relations d'affaires	2.4.2 Santé et sécurité	30
	403-8	Travailleurs couverts par un système de management de la santé et de la sécurité au travail	2.4.2 Santé et sécurité	30
	403-9	Accidents du travail	2.4.2 Santé et sécurité	30
	403-10	Maladies liées à un accident du travail	2.4.2 Santé et sécurité	30
Formation et éducation				
GRI 404 : Formation et éducation 2016	**404-1**	Nombre moyen d'heures de formation par an par employés	2.1.2 Accompagner le développement des compétences	23-24
	404-2	Programmes de mise à niveau des compétences/aides à la transition	2.1.2 Accompagner le développement des compétences	23-24
	404-3	Pourcentage d'employés bénéficiant de revues de performance et d'évolution de carrière	2.3.3 Fidélisation des talents	29
Diversité et égalité des chances				
GRI 405 : Diversité et égalité des chances 2016	**405-1**	Diversité des organes de gouvernance et des employés	2.5.3 Mesures en faveur de l'égalité professionnelle homme-femme	33-35
Lutte contre la discrimination				
GRI 406 : Lutte contre la discrimination - 2016	**406-1**	Cas de discrimination et mesures correctives prises	2.5 Promotion de la diversité	32-35
Liberté syndicale et négociation collective				
GRI 407 : Liberté syndicale et négociation collective - 2016	**407-1**	Opérations/fournisseurs avec un droit de liberté syndicale	3.8 Achats responsables	43-46

Travail des enfants				
GRI 408 : Travail des enfants - 2016	**408-1**	Opérations et fournisseurs présentant un risque significatif lié au travail des enfants	3.8 Achats responsables	43-46
Travail forcé ou obligatoire				
GRI 409 : Travail forcé ou obligatoire 2016	**409-1**	Opérations et fournisseurs présentant un risque significatif de travail forcé ou obligatoire	3.8 Achats responsables	43-46
Evaluation des droits de l'homme				
GRI 412 : Evaluation des droits de l'homme 2016	**412-1**	Opérations ayant été soumises à des contrôles du respect des droits de l'homme ou des évaluations des impacts	3.1 L'éthique des affaires	36-38
	412-2	Formation des employés sur les politiques ou procédures relatives aux droits de l'homme	3.1.1 L'éthique et lutte contre la corruption	36-38
	412-3	Accords et contrats d'investissement importants incluant des clauses relatives aux droits de l'homme ou soumis à une vérification des antécédents en matière de respect des droits de l'homme	3.8.3 Obligations contractuelles, évaluation et suivi des fournisseurs	44-46
Communautés locales				
GRI 413 : Communautés locales - 2016	**413-1**	Activités impliquant la communauté locale (impact et programmes)	3.7 Solutions de transparence et d'inclusion financières 3.9 Contribution au développement local	42-43 42-45
	413-2	Activités générant des impacts négatifs substantiels, réels ou potentiels sur les communautés locales	3.7 Solutions de transparence et d'inclusion financières 3.9 Contribution au développement local	42-43 46-48
Évaluation sociale des fournisseurs				
GRI 414 : Évaluation sociale des fournisseurs 2016	**414-1**	Nouveaux fournisseurs analysés à l'aide de critères sociaux	3.8.3 Obligations contractuelles, évaluation et suivi des fournisseurs	46-48
	414-2	Impacts sociaux négatifs sur la chaîne d'approvisionnement et mesures prises	3.8.3 Obligations contractuelles, évaluation et suivi des fournisseurs	44-46
Santé et sécurité des consommateurs				
GRI 416 : Santé et sécurité des consommateurs 2016	**416-1**	Évaluation des impacts des produits/ services sur la santé/ sécurité	3.6 Sécurité des produits	41
	416-2	Cas de non-conformité concernant les impacts des produits et des services sur la sécurité et la santé	3.10.2.2 Enquêtes de satisfaction	50
Confidentialité des données des clients				
GRI 418 : Confidentialité des données des clients 2016	**418-1**	Plaintes fondées relatives à l'atteinte à la confidentialité des données des clients et aux pertes des données des clients	3.3 Protection des données à caractère personnel 3.5 Sécurité de l'information	39-41 35-36

KPMG S.A.
Siège social
Tour EQHO
2 Avenue Gambetta
CS 60055
92066 Paris la Défense Cedex
France

Téléphone : +33 (0)1 55 68 86 66
Télécopie : +33 (0)1 55 68 86 60
Site internet : www.kpmg.fr

Ingenico Group S.A.

Rapport de l'un des commissaires aux comptes, désigné organisme tiers indépendant, sur la déclaration consolidée de performance extra-financière

Exercice clos le 31 décembre 2020
Ingenico Group S.A.
28-32 boulevard de Grenelle, 75015 Paris
Ce rapport contient 6 pages

KPMG S.A.,
société française membre du réseau KPMG
constitué de cabinets indépendants adhérents de
KPMG International Limited, une entité de droit anglais.

Société anonyme d'expertise
comptable et de commissariat
aux comptes à directoire et
conseil de surveillance.
Inscrite au Tableau de l'Ordre
à Paris sous le n° 14-30080101
et à la Compagnie Régionale
des Commissaires aux Comptes
de Versailles.

Siège social :
KPMG S.A.
Tour Eqho
2 avenue Gambetta
92066 Paris la Défense Cedex
Capital : 5 497 100 €.
Code APE 6920Z
775 726 417 R.C.S. Nanterre
TVA Union Européenne
FR 77 775 726 417

KPMG S.A.
Siège social
Tour EQHO
2 Avenue Gambetta
CS 60055
92066 Paris la Défense Cedex
France

Téléphone : +33 (0)1 55 68 86 66
Télécopie : +33 (0)1 55 68 86 60
Site internet : www.kpmg.fr

Ingenico Group S.A.
Siège social : 28-32 boulevard de Grenelle, 75015 Paris

Rapport de l'un des commissaires aux comptes, désigné organisme tiers indépendant, sur la déclaration consolidée de performance extra-financière

Exercice clos le 31 décembre 2020

A l'Assemblée Générale,

En notre qualité de commissaire aux comptes de votre société (ci-après « entité ») désigné organisme tiers indépendant (OTI), accrédité par le COFRAC sous le numéro 3-1049[1], nous vous présentons notre rapport sur la déclaration consolidée de performance extra-financière relative à l'exercice clos le 31 décembre 2020 (ci-après la « Déclaration »), arrêtée par le Conseil d'administration et qui sera présentée dans le rapport de gestion, en application des dispositions des articles L. 225-102-1, R. 225-105 et R. 225-105-1 du code de commerce.

Responsabilité de l'entité

Il appartient au Conseil d'administration d'établir une Déclaration conforme aux dispositions légales et réglementaires, incluant une présentation du modèle d'affaires, une description des principaux risques extra-financiers, une présentation des politiques appliquées au regard de ces risques ainsi que les résultats de ces politiques, incluant des indicateurs clés de performance.

La Déclaration a été établie en appliquant les procédures de l'entité (ci-après le « Référentiel »), dont les éléments significatifs sont présentés dans la Déclaration et disponibles sur demande au siège de l'entité.

Indépendance et contrôle qualité

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

[1] Accréditation Cofrac Inspection, n°3-1049, portée disponible sur le site www.cofrac.fr

KPMG S.A.,
société française membre du réseau KPMG
constitué de cabinets indépendants adhérents de
KPMG International Limited, une entité de droit anglais.

Société anonyme d'expertise
comptable et de commissariat
aux comptes à directoire et
conseil de surveillance.
Inscrite au Tableau de l'Ordre
à Paris sous le n° 14-30080101
et à la Compagnie Régionale
des Commissaires aux Comptes
de Versailles.

Siège social :
KPMG S.A.
Tour Eqho
2 avenue Gambetta
92066 Paris la Défense Cedex
Capital : 5 497 100 €.
Code APE 6920Z
775 726 417 R.C.S. Nanterre
TVA Union Européenne
FR 77 775 726 417

Responsabilité du commissaire aux comptes désigné OTI

Il nous appartient, sur la base de nos travaux, de formuler un avis motivé exprimant une conclusion d'assurance modérée sur :

- la conformité de la Déclaration aux dispositions prévues à l'article R. 225-105 du code de commerce ;
- la sincérité des informations fournies en application du 3° du I et du II de l'article R. 225-105 du code de commerce, à savoir les résultats des politiques, incluant des indicateurs clés de performance, et les actions, relatifs aux principaux risques, ci-après les « Informations ».

Il ne nous appartient pas en revanche de nous prononcer sur le respect par l'entité des autres dispositions légales et réglementaires applicables, ni sur la conformité des produits et services aux réglementations applicables.

Nature et étendue des travaux

Nos travaux décrits ci-après ont été effectués conformément aux dispositions des articles A. 225-1 et suivants du code de commerce, à la doctrine professionnelle de la Compagnie nationale des commissaires aux comptes relative à cette intervention, et à la norme internationale ISAE 3000[2] :

- Nous avons pris connaissance de l'activité de l'ensemble des entités incluses dans le périmètre de consolidation et de l'exposé des principaux risques ;
- Nous avons apprécié le caractère approprié du Référentiel au regard de sa pertinence, son exhaustivité, sa fiabilité, sa neutralité et son caractère compréhensible, en prenant en considération, le cas échéant, les bonnes pratiques du secteur ;
- Nous avons vérifié que la Déclaration couvre chaque catégorie d'information prévue au III de l'article L. 225-102-1 en matière sociale et environnementale ;
- Nous avons vérifié que la Déclaration présente les informations prévues au II de l'article R. 225-105 lorsqu'elles sont pertinentes au regard des principaux risques et comprend, le cas échéant, une explication des raisons justifiant l'absence des informations requises par le 2ème alinéa du III de l'article L. 225-102-1 ;
- Nous avons vérifié que la Déclaration présente le modèle d'affaires et une description des principaux risques liés à l'activité de l'ensemble des entités incluses dans le périmètre de consolidation, y compris, lorsque cela s'avère pertinent et proportionné, les risques créés par ses relations d'affaires, ses produits ou ses services, ainsi que les politiques, les actions et les résultats, incluant des indicateurs clés de performance afférents aux principaux risques ;

[2] ISAE 3000 – _Assurance engagements other than audits or reviews of historical financial information_

- Nous avons consulté les sources documentaires et mené des entretiens pour :
  - apprécier le processus de sélection et de validation des principaux risques ainsi que la cohérence des résultats, incluant les indicateurs clés de performance retenus, au regard des principaux risques et politiques présentés ;
  - corroborer les informations qualitatives (actions et résultats) que nous avons considérées les plus importantes[3]. Pour certains risques[4], nos travaux ont été réalisés au niveau de l'entité consolidante, pour les autres risques, des travaux ont été menés au niveau de l'entité consolidante et dans une sélection d'entités[5].
- Nous avons vérifié que la Déclaration couvre le périmètre consolidé, à savoir l'ensemble des entités incluses dans le périmètre de consolidation conformément à l'article L. 233-16 avec les limites précisées dans la Déclaration ;
- Nous avons pris connaissance des procédures de contrôle interne et de gestion des risques mises en place par l'entité et avons apprécié le processus de collecte visant à l'exhaustivité et à la sincérité des Informations ;
- Pour les indicateurs clés de performance et les autres résultats quantitatifs que nous avons considérés les plus importants[6], nous avons mis en œuvre :
  - des procédures analytiques consistant à vérifier la correcte consolidation des données collectées ainsi que la cohérence de leurs évolutions ;

[3] Politique d'achats responsables ; Dispositifs de mesure et de réduction de l'empreinte environnementale ; Actions mises en œuvre en matière de développement professionnel et de rétention des talents ; Mesures prises en matière de bien-être au travail et d'engagement des salariés ; Politiques en faveur de l'égalité et de la diversité ; Actions mises en œuvre pour assurer la conformité des produits aux réglementations applicables ; Politiques et dispositifs déployés en matière de promotion de l'éthique et de lutte anti-corruption ; Actions mises en œuvre en matière de défense de la propriété intellectuelle ; Dispositifs mis en œuvre en matière de sécurité des données ; Dispositifs de protection des données à caractère personnel ; Dispositifs d'évaluation de la satisfaction des clients.

[4] Risques liés à des pratiques non-conformes de la part des fournisseurs et sous-traitants ; Risques liés au changement climatique ; Risques liés à un manquement à l'éthique ; Risques liés à la propriété intellectuelle ; Risques liés à la sécurité de l'information ; Risques liés à la protection des données personnelles ; Risques liés à l'expérience clients.

[5] Filiales d'Ingenico en France ; Global Collect Services BV (Pays-Bas) ; TechProcess Ltd (Inde).

[6] Part des fournisseurs de composants stratégiques ayant signé l'Accord RSE ou apporté une preuve de leur adhésion à la RBA (*Responsible Business Alliance*) ; Part des fournisseurs à risque élevé ou sévère évalués sur leurs performances RSE ; Emissions de gaz à effet de serre de scopes 1, 2 et 3 ; Nombre moyen d'heures de formation par salarié ; Effectif total et répartition par sexe, âge et type de contrat de travail ; Nombre de départs volontaires et nombre de départs total ; Taux d'absentéisme ; Nombre de maladies professionnelles ; Taux de participation à l'étude "People IN!" ; Score eNPS *(Net Promoter Score*) ; Part des femmes occupant une position managériale ; Quantité de produits en fin de vie (DEEE) collectés et traités dans les pays où Ingenico propose une option de recyclage ; Part des terminaux vendus au cours des trois dernières années pour lesquels une solution de recyclage est proposée ; Part des employés ayant signé le Code d'Ethique ; Nombre de data centers ayant reçu la certification ISO 27001.

- des tests de détail sur la base de sondages, consistant à vérifier la correcte application des définitions et procédures et à rapprocher les données des pièces justificatives. Ces travaux ont été menés auprès d'une sélection d'entités contributrices[5] et couvrent entre 20% et 100% des données consolidées sélectionnées pour ces tests ;

– Nous avons apprécié la cohérence d'ensemble de la Déclaration par rapport à notre connaissance de l'ensemble des entités incluses dans le périmètre de consolidation.

Nous estimons que les travaux que nous avons menés 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.

Moyens et ressources

Nos travaux ont mobilisé les compétences de quatre personnes et se sont déroulés entre janvier et mars 2021 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 spécialistes en matière de développement durable et de responsabilité sociétale. Nous avons mené une dizaine d'entretiens avec les personnes responsables de la préparation de la Déclaration.

Conclusion

Sur la base de nos travaux, nous n'avons pas relevé d'anomalie significative de nature à remettre en cause le fait que la déclaration consolidée de performance extra-financière est conforme aux dispositions réglementaires applicables et que les Informations, prises dans leur ensemble, sont présentées, de manière sincère, conformément au Référentiel.

Commentaire

Sans remettre en cause la conclusion exprimée ci-dessus et conformément aux dispositions de l'article A. 225-3 du code de commerce, nous formulons le commentaire suivant :

– Des améliorations sont à apporter aux processus de collecte des heures de formations reportées par les entités Global Collect Services BV et TechProcess Ltd, notamment en ce qui concerne la traçabilité des sources documentaires et les contrôles sur les données.

- Exercice clos le 31 décembre 2020

– Certains indicateurs ne présentent pas de comparabilité historique, ces derniers ayant été mis en place au cours de l'exercice 2020.

Paris-La Défense, le 22 mars 2021

KPMG S.A.

Frederic Quelin
Signature numérique de Frederic Quelin
Date : 2021.03.22 13:49:10 +01'00'

Anne Garans
Associée
Sustainability Services

Frédéric Quélin
Associé

- Exercice clos le 31 décembre 2020

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

ingenico.com
@ingenico