



document
de référence
2014

worldline
e-payment services

.....
**document
de référence
2014**



En application de son règlement général, notamment de l'article 212-23, l'Autorité des marchés financiers a enregistré le présent document de référence le 27 avril 2015 sous le numéro R.15-021. Ce document ne peut être utilisé à l'appui d'une opération financière que s'il est complété par une note d'opération visée par l'AMF. Il a été établi par l'émetteur et engage la responsabilité de ses signataires.

L'enregistrement, conformément aux dispositions de l'article L. 621-8-1-I du Code monétaire et financier, a été effectué après que l'AMF a vérifié que le document est complet et compréhensible et que les informations qu'il contient sont cohérentes. Il n'implique pas l'authentification par l'AMF des éléments comptables et financiers présentés.

Des exemplaires du présent document de base sont disponibles sans frais auprès de Worldline, 80 quai Voltaire, Immeuble River Ouest, 95870 Bezons, ainsi que sur les sites Internet de Worldline (www.worldline.com) et de l'AMF (www.amf-france.org).

SOMMAIRE

1

Personnes responsables du Document de Référence 5

- 1.1 Nom et fonction du responsable du Document de Référence 5
- 1.2 Attestation de la personne responsable du Document de Référence 5
- 1.3 Nom et fonction des responsables de l'information financière 5

2

Responsables du contrôle des comptes 6

- 2.1 Commissaires aux comptes titulaires 6

3

Informations financières sélectionnées et autres données 7

4

Facteurs de risque 10

- 4.1 Risques relatifs au secteur d'activité et aux marchés du Groupe 10
- 4.2 Risques liés à l'organisation structurelle et l'exercice des activités du Groupe en tant qu'entité indépendante 19
- 4.3 Risques réglementaires et juridiques 21
- 4.4 Risques de marché 23
- 4.5 Assurances et gestion des risques 25

5

Information concernant le Groupe 28

- 5.1 Histoire et évolution 28
- 5.2 Investissements 32

6

Aperçu des activités 34

- 6.1 Présentation générale 35
- 6.2 Présentation du secteur et du marché 36
- 6.3 Forces et atouts concurrentiels du Groupe 46
- 6.4 Stratégie 49
- 6.5 Description des activités du Groupe 51
- 6.6 Technologie 65
- 6.7 Ventes et marketing 66
- 6.8 Achat et Fournisseurs 67
- 6.9 Réglementation 68

7

Organigramme 74

- 7.1 Organigramme simplifié du Groupe 74
- 7.2 Filiales et participations 75

8

Propriétés immobilières, usines et équipements 77

- 8.1 Immobilisations corporelles importantes existantes ou planifiées 77
- 8.2 Environnement et développement durable 78

9

Examen de la situation financière et du résultat du Groupe 79

- 9.1 Vue d'ensemble 80
- 9.2 Méthodes comptables déterminantes en IFRS 88
- 9.3 Synthèse 89
- 9.4 Réconciliation du chiffre d'affaires et de l'excédent brut opérationnel à périmètre et taux de change constants 90
- 9.5 Evolution du profil de chiffre d'affaires 92
- 9.6 Performance par Ligne de Services 93
- 9.7 Performance par secteur géographique 96
- 9.8 Prises de commandes 97
- 9.9 Gestion des ressources humaines 97
- 9.10 Revue financière 99
- 9.11 Indicateurs non-IFRS 104

10

Liquidité et ressources financières 107

- 10.1 Présentation générale 107
- 10.2 Ressources financières 108
- 10.3 Principaux emplois 109
- 10.4 Analyse de la trésorerie 110

11

Recherche et développement, brevets, licences 111

- 11.1 Recherche et Développement 111
- 11.2 Propriété intellectuelle, Licences, droits d'utilisation, et autres immobilisations incorporelles 113

12

Information sur les tendances et les objectifs 114

- 12.1 Tendances d'activités 114
- 12.2 Généralités 114
- 12.3 Objectifs pour l'exercice clos le 31 décembre 2015 115
- 12.4 Objectifs à moyen terme 116
- 12.5 Chiffre d'affaires, activité commerciale et flux de trésorerie disponible pour le premier trimestre 2015 118

13

Prévisions ou estimations du bénéfice 121

14

Organe d'administration, de direction, de surveillance et de direction générale 122

- 14.1 Composition des organes de direction et de contrôle 122
- 14.2 Conflits d'intérêts 131

15**Rémunération et avantages des dirigeants 132**

- 15.1 Rémunérations et avantages versés aux dirigeants et mandataires sociaux 132

16**Fonctionnement des organes d'administration et de direction 141**

- 16.1 Mandats des membres des organes d'administration et de direction 141
- 16.2 Informations sur les contrats de service liant des membres des organes d'administration et de direction à la Société ou à l'une quelconque de ses filiales 142
- 16.3 Règlement Intérieur du Conseil d'Administration 142
- 16.4 Comités du Conseil d'Administration 144
- 16.5 Déclaration relative au gouvernement d'entreprise 147
- 16.6 Contrôle interne 147

17**Salariés 152**

- 17.1 Gestion des Ressources Humaines 152
- 17.2 Participations et options de souscription ou d'achat d'actions détenues par les membres du Conseil d'Administration et de la Direction Générale 152
- 17.3 Plan d'actionnariat des salariés et plans d'incitation long terme 153
- 17.4 Accords de participation et d'intéressement 156

18**Principaux actionnaires 157**

- 18.1 Evolution du flottant 157
- 18.2 Actionnaires 158
- 18.3 Franchissements de seuil 158
- 18.4 Droits de vote des actionnaires 158
- 18.5 Structure de contrôle 159
- 18.6 Actions de trésorerie et contrat de liquidité 159
- 18.7 Accords susceptibles d'entraîner un changement de contrôle 159

19**Opérations avec les apparentés 160**

- 19.1 Accords conclus dans le cadre des opérations de réorganisation préalables 160
- 19.2 Autres relations avec les apparentés 163
- 19.3 Rapport spécial des Commissaires aux comptes sur les conventions et engagements réglementés - Assemblée Générale d'approbation des comptes de l'exercice clos le 31 décembre 2014 165

20**Informations financières concernant le patrimoine, la situation financière et les résultats du Groupe 167**

- 20.1 Comptes consolidés du Groupe 168
- 20.2 Comptes sociaux de Worldline SA 207
- 20.3 Date des dernières informations financières 224
- 20.4 Informations financières intermédiaires et autres 224
- 20.5 Politique de distribution de dividendes 224
- 20.6 Procédures judiciaires et d'arbitrage 225
- 20.7 Changement significatif de la situation financière ou commerciale 226

21**Informations complémentaires 227**

- 21.1 Capital social 227
- 21.2 Actes constitutifs et statuts 238

22**Contrats importants 242****23****Informations provenant des tiers, déclarations d'experts et déclarations d'intérêt 243****24****Documents accessibles au public 244**

- 24.1 Documentation destinée aux actionnaires 244
- 24.2 Contacts 244
- 24.3 Calendrier 244

25**Informations sur les participations 245****A****Annexes 246**

- Annexe I Glossaire 247
- Annexe II Rapport du Président du Conseil d'Administration sur la gouvernance d'entreprise et le contrôle interne 251
- Annexe III Rapport de responsabilité sociale et environnementale 254
- Annexe IV Table de concordance pour le Rapport Financier Annuel 316



Notes

Dans le présent Document de Référence, les expressions la « Société » et « Worldline » désignent la société Worldline SA. Les expressions le « Groupe » et le « Groupe Worldline » désignent Worldline SA et ses filiales consolidées prises dans leur ensemble.

Les expressions « Atos » et le « groupe Atos » désignent, sauf indication contraire, Atos SE et ses filiales consolidées autres que celles dédiées aux activités services de paiement et services transactionnels et autres activités Worldline.

Le présent Document de Référence décrit le Groupe tel qu'il existe à la date d'enregistrement du présent Document de Référence et tel qu'il résulte des opérations de réorganisation (les « Opérations de Réorganisation Préalables ») réalisées entre juillet et décembre 2013, qui ont consisté à séparer l'ensemble des activités services de paiement et services transactionnels du groupe Atos (c'est-à-dire les activités du Groupe Worldline) du reste des activités d'Atos et de ses filiales et à les regrouper au sein de Worldline et/ou de ses filiales.

Informations incorporées par référence

En application de l'Article 28 du règlement de la Commission européenne (CE) n° 809/2004 du 29 avril 2004 relatif aux documents émis par les émetteurs cotés sur les marchés des Etats membres de l'Union européenne (« Directive Prospectus »), les éléments suivants sont incorporés par référence :

- Les comptes combinés pour les exercices clos les 31 décembre 2011, 2012 et 2013 établis selon les normes IFRS telles qu'adoptées dans l'Union Européenne ;
- Le rapport des Commissaires aux comptes sur ces comptes combinés ; et
- Le rapport de gestion du Groupe ;

présentés dans le Document de base n° I14-027 enregistré auprès de l'Autorité des Marchés Financiers (AMF) le 6 mai 2014.

Informations prospectives

Le présent Document de Référence contient des indications sur les perspectives et axes de développement du Groupe. Ces indications sont parfois identifiées par l'utilisation du futur, du conditionnel et de termes à caractère prospectif tels que « considérer », « envisager », « penser », « avoir pour objectif », « s'attendre à », « entendre », « devoir », « ambitionner », « estimer », « croire », « souhaiter », « pouvoir », ou, le cas échéant, la forme négative de ces mêmes termes, ou toute autre variante ou expression similaire. Ces informations ne sont pas des données historiques et ne doivent pas être interprétées comme des garanties que les faits et données énoncés se produiront. Ces informations sont fondées sur des données, des hypothèses et des estimations considérées comme raisonnables par le Groupe. Elles sont susceptibles d'évoluer ou d'être modifiées en raison des incertitudes liées notamment à l'environnement économique, financier, concurrentiel et réglementaire. Ces informations sont mentionnées dans différentes sections du présent Document de Référence et contiennent des données relatives aux intentions, estimations et objectifs du Groupe concernant, notamment, le marché, la stratégie, la croissance, les résultats, la situation financière et la trésorerie du Groupe. Les informations prospectives mentionnées dans le présent Document de Référence sont données uniquement à la date du présent Document de Référence. Sauf obligation légale ou réglementaire qui s'appliquerait, le Groupe ne prend aucun engagement de publier des mises à jour des informations

prospectives contenues dans le présent Document de Référence afin de refléter tout changement affectant ses objectifs ou les événements, conditions ou circonstances sur lesquels sont fondées les informations prospectives contenues dans le présent Document de Référence. Le Groupe opère dans un environnement concurrentiel et en évolution rapide; il peut donc ne pas être en mesure d'anticiper tous les risques, incertitudes ou autres facteurs susceptibles d'affecter son activité, leur impact potentiel sur son activité ou encore dans quelle mesure la matérialisation d'un risque ou d'une combinaison de risques pourrait avoir des résultats significativement différents de ceux mentionnés dans toute information prospective, étant en outre rappelé qu'aucune de ces informations prospectives ne constitue une garantie de résultats réels.

Informations sur le marché et la concurrence

Le présent Document de Référence contient, notamment au Chapitre 6 « Aperçu des activités », des informations relatives aux marchés du Groupe et à sa position concurrentielle. Certaines de ces informations proviennent d'études réalisées par des sources externes. Ces informations publiquement disponibles, que la Société considère comme fiables, n'ont pas été vérifiées par un expert indépendant et la Société ne peut garantir qu'un tiers utilisant des méthodes différentes pour réunir, analyser ou calculer des données sur les marchés aboutirait aux mêmes résultats. Sauf indication contraire, les informations figurant dans le présent Document de Référence relatives aux parts de marché et à la taille des marchés pertinents du Groupe sont des estimations du Groupe et ne sont fournies qu'à titre indicatif.

Facteurs de risques

Les investisseurs sont invités à lire attentivement les facteurs de risques décrits au Chapitre 4 « Facteurs de risques » du présent Document de Référence. La réalisation de tout ou partie de ces risques est susceptible d'avoir un effet défavorable sur les activités, l'image, les résultats, la situation financière ou les perspectives du Groupe. En outre, d'autres risques, non encore identifiés ou considérés comme non significatifs par le Groupe à la date d'enregistrement du présent Document de Référence, pourraient également avoir un effet défavorable.

Glossaire

Un glossaire définissant certains termes techniques utilisés dans le présent Document de Référence figure en Annexe I du présent Document de Référence.

Global Reporting Initiative ("GRI")

Dans le cadre de la démarche de la Société visant à obtenir une certification de sa politique de Responsabilité Sociale d'Entreprise (« RSE ») par le Global Reporting Initiative ("GRI"), des références à la codification du GRI ont été insérées aux sections appropriées du présent Document de Référence au moyen de références au format [G4-x]. Ces références suivent la structure de la table de concordance validée par le GRI et présentée dans le rapport de Responsabilité Sociale d'Entreprise de la Société et permettent d'identifier les informations GRI générales et spécifiques dans le Document de Référence et le Rapport RSE.

Personnes responsables du Document de Référence

1.1 Nom et fonction du responsable du Document de Référence [G4-31]

Monsieur Gilles Grapinet, Directeur Général de la Société.

1.2 Attestation de la personne responsable du Document de Référence

J'atteste, après avoir pris toute mesure raisonnable à cet effet, que les informations contenues dans le présent document de référence sont, à ma connaissance, conformes à la réalité et ne comportent pas d'omission de nature à en altérer la portée.

J'atteste à ma connaissance, que les comptes sont établis conformément aux normes comptables applicables et donnent une image fidèle du patrimoine, de la situation financière et du résultat de la Société et de l'ensemble des entreprises comprises dans la consolidation, et le rapport de gestion (ci-joint) présente un tableau fidèle de l'évolution des affaires, des résultats et de la situation financière de la Société et de l'ensemble des entreprises comprises dans la consolidation ainsi qu'une description des principaux risques et incertitudes auxquels elles sont confrontées.

J'ai obtenu des contrôleurs légaux des comptes une lettre de fin de travaux, dans laquelle ils indiquent avoir procédé à la

vérification des informations portant sur la situation financière et les comptes donnés dans le présent document ainsi qu'à la lecture d'ensemble du document.

Les comptes combinés des exercices clos les 31 décembre 2011, 2012 et 2013, incorporés par référence dans le présent document, ont fait l'objet d'un rapport du contrôleur légal figurant au paragraphe A.11 de l'annexe II du Document de Base ayant reçu le visa de l'AMF n°1.14-027 ; ce rapport contient une observation attirant l'attention sur la méthode retenue pour la combinaison des entités sous contrôle commun, en l'absence de disposition spécifique à cet égard dans le référentiel IFRS tel qu'adopté par l'Union Européenne.

Gilles Grapinet
Directeur Général
Bezons, le 27 avril 2015

1.3 Nom et fonction des responsables de l'information financière

Bruno Vaffier,

Directeur Financier du Groupe

Worldline, 80 quai Voltaire, Immeuble River Ouest, 95870 Bezons

Tel : +33 1 34 34 95 30.



Responsables du contrôle des comptes



2.1 Commissaires aux comptes titulaires

Commissaires aux comptes

Deloitte & Associés

Christophe Patrier

- Confirmé dans ses fonctions le 30 avril 2014 pour la durée de son mandat restant à courir.
- Date d'expiration du mandat : à l'issue de l'Assemblée Générale Ordinaire appelée à statuer sur les comptes de l'exercice clos le 31 décembre 2015.

Grant Thornton

Victor Amselem

- Nommé le 30 avril 2014 pour une durée de 6 exercices.
- Date d'expiration du mandat : à l'issue de l'Assemblée Générale Ordinaire appelée à statuer sur les comptes de l'exercice clos le 31 décembre 2019.

Suppléants

Cabinet BEAS

- Confirmé dans ses fonctions le 30 avril 2014 pour la durée de son mandat restant à courir.
- Date d'expiration du mandat : à l'issue de l'Assemblée Générale Ordinaire appelée à statuer sur les comptes de l'exercice clos le 31 décembre 2015.

Cabinet IGEC

- Nommé le 30 avril 2014 pour une durée de 6 exercices.
- Date d'expiration du mandat : à l'issue de l'Assemblée Générale Ordinaire appelée à statuer sur les comptes de l'exercice clos le 31 décembre 2019.

Deloitte & Associés est membre de la Compagnie régionale des commissaires aux comptes de Versailles.

Grant Thornton est membre de la Compagnie régionale des commissaires aux comptes de Paris.

BEAS est membre de la Compagnie régionale des commissaires aux comptes de Versailles.

IGEC est membre de la Compagnie régionale des commissaires aux comptes de Paris.

Informations financières sélectionnées et autres données

Informations financières sélectionnées du compte de résultat consolidé du Groupe	8
Informations financières sélectionnées du bilan consolidé du Groupe	8
Informations financières sélectionnées du tableau de flux de trésorerie consolidés du Groupe	9
Informations financières sélectionnées du compte de résultat consolidé par Ligne de Services	9
Autres données financières	9

Les tableaux suivants présentent certaines informations financières sélectionnées du Groupe et, pour le compte de résultat, par Ligne de Services et autres données aux dates et pour les périodes indiquées ci-dessous.

Sauf indication contraire, les informations financières sélectionnées aux 31 décembre 2013 et 2014, et pour les exercices clos les 31 décembre 2013 et 2014 ont été tirées des comptes consolidés du Groupe figurant à la Section 20.1 « Comptes consolidés du Groupe » du présent Document de Référence. Ces comptes consolidés ont été établis conformément aux normes IFRS telles qu'adoptées par l'Union européenne. Le rapport des Commissaires aux comptes sur ces comptes consolidés figure à la Section 20.1 « Comptes consolidés du Groupe » du présent Document de Référence.

Les informations figurant dans cette section doivent être lues conjointement avec (i) les comptes consolidés du Groupe figurant à la Section 20.1 « Comptes consolidés du Groupe » du présent Document de Référence, (ii) l'analyse de ses résultats par le Groupe présentée au Chapitre 9 « Examen de la situation financière et du résultat du Groupe » du présent Document de Référence et (iii) l'analyse de sa liquidité et de ses capitaux propres par le Groupe présentée au Chapitre 10 « Liquidité et Ressources Financières » du présent Document de Référence.

En 2013, à l'issue des Opérations de Réorganisation Préalables décrites à la Section 5.1 « Histoire et évolution » du présent Document de Référence, les activités qui constituent aujourd'hui

le Groupe (les « Activités Worldline ») ont été séparées du groupe Atos (les « Activités non Worldline »). Auparavant, certaines activités Worldline étaient réalisées par des entités qui ne faisaient pas partie du Groupe et ont dû être apportées aux entités qui constituent aujourd'hui le Groupe. Les Opérations de Réorganisation Préalables ont été comptabilisées dans les états financiers comme un regroupement d'entités sous contrôle commun. Les états financiers combinés ont été préparés comme si toutes les entités historiquement détenues par le groupe Atos au 1^{er} janvier 2011 faisaient partie du Groupe à cette date, et toutes les activités non Worldline ont été exclues à compter de cette date. Pour les entités qui ont été apportées au Groupe, dans le cadre des Opérations de Réorganisation Préalables mises en place en 2013, et qui sont réputées appartenir au Groupe à compter du 1^{er} janvier 2011, les sommes correspondantes payées pour leur acquisition par le Groupe ont été comptabilisées, pour les besoins des états financiers combinés, dans les flux de trésorerie pour 2013, année pendant laquelle les transferts de titres ont eu lieu. Concernant les entités acquises ou cédées par le groupe Atos entre le 1^{er} janvier 2011 et le 31 décembre 2013, les états financiers combinés tiennent compte des acquisitions et des cessions à la date de la transaction. Voir les annexes aux états financiers consolidés pour de plus amples informations sur la préparation des états financiers combinés historiques.

Informations financières sélectionnées du compte de résultat consolidé du Groupe

(en millions d'euros)	Exercice 2014	Exercice 2013	Exercice 2012
Chiffre d'affaires	1 149,3	1 135,1	1 107,2
Charges de personnel	-474,7	-466,1	-455,0
Charges opérationnelles	-504,3	-505,0	-500,1
Marge opérationnelle	170,3	164,0	152,1
En % du Chiffre d'affaires	14,8%	14,4%	13,7%
Autres produits et charges opérationnels	-19,7	5,9	-2,4
Résultat opérationnel	150,6	169,9	149,7
En % du Chiffre d'affaires	13,1%	15,0%	13,5%
Coût de l'endettement financier net	-2,2	-3,7	-4,2
Autres charges financières	-10,4	-15,9	-9,8
Autres produits financiers	5,2	6,2	-3,7
Résultat financier	-7,4	-13,4	-10,3
Résultat avant impôt	143,2	156,5	139,4
Charge d'impôt	-41,0	-36,2	-43,8
Quote-part du résultat net des sociétés mises en équivalence	-1,8	-1,8	-1,7
Resultat net	100,4	118,5	93,9
Dont attribuable aux :			
• propriétaires de la Société Mère	100,4	118,5	93,9

Informations financières sélectionnées du bilan consolidé du Groupe

(en millions d'euros)	Exercice 2014	Exercice 2013	Exercice 2012
Total des actifs non courants	618,5	579,9	566,2
Total des actifs courants	542,8	836,9	755,1
<i>Dont trésorerie et équivalents de trésorerie</i>	<i>215,6</i>	<i>542,0</i>	<i>468,7</i>
Total de l'actif	1 161,3	1 416,8	1 321,3
Total des capitaux propres	629,1	335,6	421,1
Total des passifs non courants	101,4	127,6	159,1
<i>Dont passifs financiers</i>	<i>1,9</i>	<i>46,0</i>	<i>71,2</i>
Total des passifs courants	430,8	953,6	741,1
<i>Dont part à moins d'un an des passifs financiers</i>	<i>10,6</i>	<i>595,6</i>	<i>412,1</i>
Total du passif	1 161,3	1 416,8	1 321,3

Informations financières sélectionnées du tableau de flux de trésorerie consolidés du Groupe

(en millions d'euros)	Exercice 2014	Exercice 2013	Exercice 2012
Flux nets de trésorerie générés par l'activité	186,6	165,5	152,1
Flux nets de trésorerie liés aux opérations d'investissement	-70,1	-41,3	-46,0
Flux nets de trésorerie liés aux opérations de financement	89,6	-262,9	-40,5
Variation de trésorerie	206,1	-138,7	65,6

Informations financières sélectionnées du compte de résultat consolidé par Ligne de Services

(en millions d'euros)	Chiffre d'affaires			EBO		
	Exercice 2014	Exercice 2013	Exercice 2012	Exercice 2014	Exercice 2013	Exercice 2012
Services Commerçants & Terminaux	373,8	364,6	353,6	80,8	78,9	77,9
Traitements de Transactions et Logiciels de Paiement	396,1	391,7	386,9	99,6	88,9	72,0
Mobilité & Services Web Transactionnels	379,4	378,8	366,7	51,9	53,6	55,3
Coûts centraux				-17,2	-18,2	-22,3
Worldline	1149,3	1135,1	1107,2	215,1	203,2	182,9

Autres données financières

Le Groupe présente, en complément des mesures IFRS, plusieurs indicateurs supplémentaires dont notamment (i) « l'excédent brut opérationnel », (ii) « Flux de trésorerie disponible », et (iii) « EBITDA ». Ces mesures ne sont pas des indicateurs prévus par les normes IFRS et n'ont pas de définitions standards. Par conséquent, les définitions utilisées par le Groupe pourraient ne pas correspondre aux définitions données à ces mêmes

termes par d'autres sociétés. Ces mesures ne doivent pas être utilisées à l'exclusion de, ou en substitution des mesures IFRS. Voir la Section 910 « Indicateurs Non-IFRS » pour des tableaux de passage détaillés qui précisent le calcul de ces indicateurs et leur passage vers les mesures IFRS correspondantes. Le tableau ci-après présente ces indicateurs pour les périodes indiquées.

(en millions d'euros)	Exercice 2014	Exercice 2013	Exercice 2012
Excédent brut opérationnel (EBO)	215,1	203,2	182,9
Flux de trésorerie disponible	114,4	121,0	100,3
EBITDA	201,2	211,7	192,0

4



Facteurs de risque [G4-2] et [G4-14]

4.1 Risques relatifs au secteur d'activité et aux marchés du Groupe	10	4.4 Risques de marché	23
4.2 Risques liés à l'organisation structurelle et l'exercice des activités du Groupe en tant qu'entité indépendante	19	4.4.1 Risque de change	23
4.3 Risques réglementaires et juridiques	21	4.4.2 Risque de taux d'intérêt	24
		4.4.3 Risque de liquidité	24
		4.4.4 Risque de crédit et/ou de contrepartie	24
		4.5 Assurances et gestion des risques	25
		4.5.1 Assurances	25
		4.5.2 Gestion des Risques	25

Les investisseurs sont invités à prendre en considération l'ensemble des informations contenues dans le présent Document de Référence, y compris les facteurs de risques décrits dans le présent chapitre. Ces risques sont, à la date d'enregistrement du présent Document de Référence, ceux dont le Groupe estime que la réalisation éventuelle pourrait avoir un effet défavorable significatif sur son activité, ses résultats, sa situation financière ou ses perspectives. L'attention des investisseurs est attirée sur le fait que d'autres risques, non identifiés à la date d'enregistrement du document de référence ou dont la réalisation n'est pas considérée, à cette même date, comme susceptible d'avoir un effet défavorable significatif sur l'activité du Groupe, ses résultats, sa situation financière ou ses perspectives, peuvent exister.



4.1 Risques relatifs au secteur d'activité et aux marchés du Groupe

Si le Groupe ne parvient pas à s'adapter aux évolutions relatives à son secteur d'activité et à continuer à fournir des services innovants et attractifs, l'utilisation de ses services pourrait baisser et réduire ainsi son chiffre d'affaires.

Le secteur des services de paiement et des services numériques dans lequel le Groupe évolue est confronté à de rapides évolutions technologiques, à l'apparition de nouveaux produits et services, aux modifications des normes du secteur, à l'évolution des besoins des clients et à l'arrivée de concurrents non traditionnels. Afin de rester compétitif, le Groupe doit anticiper et réagir à ces évolutions, ce qui requiert notamment une quantité d'investissements et de temps passé significatifs en Recherche et Développement. Le Groupe est également en cours d'optimisation de son infrastructure technologique, notamment de ses plateformes informatiques de traitement de paiements et

des autres plateformes informatiques, afin de bien se positionner pour pouvoir profiter au mieux de la croissance du marché et des nouveaux services. Si le Groupe ne parvient pas à s'adapter à ces évolutions ou à continuer à développer et introduire des services attractifs et innovants, l'utilisation des services proposés par le Groupe pourrait diminuer. Tout retard dans l'offre de nouveaux services, tout échec dans la différenciation des services offerts par le Groupe et dans l'anticipation de la demande du marché pourrait rendre les services du Groupe moins recherchés ou même obsolètes, ce qui aurait un effet défavorable significatif sur l'activité du Groupe, sa situation financière et ses résultats d'exploitation. En outre, les projets que le Groupe entreprend pour améliorer son infrastructure technologique face aux tendances évolutives du marché nécessitent des coûts et des investissements en termes de temps passé significatifs,

et le Groupe ne peut garantir que ces tendances, produits et services pour lesquels de tels développements ont été entrepris se développeront comme prévu ou rencontreront le succès escompté. Si le Groupe réalise des investissements importants dans le domaine de la Recherche et Développement ciblant des services et solutions nouveaux pour lesquels un marché ne se développe pas comme prévu, le Groupe pourrait avoir des difficultés à récupérer les coûts qu'il a encourus en développant ces services et solutions nouveaux et, dans la mesure où ces investissements ont été capitalisés, enregistrer des dépréciations significatives.

De surcroît, un certain nombre de services que le Groupe considère comme des sources de croissance future sont nouveaux et interviennent sur des marchés qui ne sont pas encore pleinement développés. Le Groupe ne peut garantir que ces marchés se développeront comme prévu et que les nouveaux produits et services du Groupe seront adoptés par de nombreux clients et consommateurs, ou qu'ils seront cohérents avec les standards sectoriels en évolution, que le Groupe va parvenir à gagner des parts de marché significatives sur ces nouveaux marchés ou que le Groupe récupérera entièrement l'investissement réalisé pour développer ces produits et services. Par exemple, bien que les applications de commerce mobile constituent un axe important de la stratégie de croissance du Groupe, le Groupe ne peut garantir que le commerce à partir d'un téléphone mobile ou d'autres terminaux mobiles se développera aussi rapidement et avec autant de succès qu'anticipé par les cabinets d'études et de conseil. De la même manière, de nombreux marchés pour les produits Vie Connectée (*Connected Living*), tels les véhicules connectés, sont encore à leur premier stade de développement et ces marchés pourraient ne pas se développer aussi rapidement et autant que prévu, notamment en raison de la maturité encore faible des modèles économiques mis en place par les clients du Groupe pour la commercialisation de ces services connectés auprès de leurs propres clients. En outre, alors que le Groupe prévoit que des solutions innovantes développées pour faire face à la transformation digitale en cours qui affecte les distributeurs et autres entreprises constitueront une composante de plus en plus importante du portefeuille de services du Groupe dans le futur, le Groupe ne peut être certain que les entreprises continueront à poursuivre leur « réinvention digitale » ou qu'elles adopteront de nouvelles technologies aussi rapidement ou de la même manière qu'au cours de ces dernières années ou que le Groupe sera en mesure de lancer de nouveaux produits qui parviendront à satisfaire leurs besoins.

Les atteintes à la sécurité peuvent perturber le cours des affaires du Groupe et porter préjudice à sa réputation.

Dans le cadre de ses activités, le Groupe reçoit, traite, stocke et transmet de manière électronique les informations commerciales sensibles de ses clients. En outre, le Groupe collecte et traite un volume significatif de données personnelles de consommateurs, notamment, selon les services fournis, les noms et adresses, données des porteurs de cartes, historiques des paiements, données médicales personnelles, informations fiscales. La confidentialité et l'intégrité des informations concernant les clients et les consommateurs qui se trouvent sur les serveurs du Groupe ou d'autres systèmes d'informations sont essentielles pour le bon déroulement des activités du Groupe. Par conséquent, le Groupe a mis en place des systèmes de sécurité, de sauvegarde et de recouvrement. Les coûts relatifs aux systèmes et aux procédures liés à de telles mesures de protection pourraient augmenter et ainsi peser sur la rentabilité du Groupe. En dépit de ces mesures

de sécurité, tout accès non autorisé aux systèmes informatiques et aux bases de données du Groupe pourrait conduire au vol ou à la divulgation d'informations confidentielles, à la suppression ou à la modification de fichiers ou, plus généralement, provoquer des interruptions dans les activités du Groupe. Ces risques sont accrus lorsque les informations sont transmises *via* Internet. La notoriété du Groupe dans le secteur des paiements et des services numériques et celle des clients pour lesquels le Groupe traite des données peut inciter des hackers à mener des attaques sur les systèmes du Groupe qui pourraient compromettre la sécurité de ses données, causer des interruptions dans ses activités ou entraîner des augmentations de coûts, des litiges et d'autres dommages. De tels litiges pourraient se prolonger et entraîner le paiement de dommages et intérêts ainsi que la mise en place de mesures coûteuses pour renforcer la sécurité du Groupe. Une erreur de manipulation ou d'utilisation pourrait également survenir, notamment si une information était fournie à des personnes non autorisées à la recevoir, à la suite d'une faille d'un système du Groupe, d'agissements de salariés ou de personnels sous-traitants contraires à sa politique, d'interception ou réception malencontreuse d'informations par un tiers. Une faille dans le système ou la perte d'informations confidentielles comme les numéros de cartes de crédit et autres informations liées est susceptible d'avoir un impact plus durable et plus significatif sur les activités du Groupe qu'une panne d'équipement, pouvant entraîner des poursuites judiciaires contre le Groupe pour utilisation abusive de données personnelles, comme l'usurpation d'identité. La perte d'informations confidentielles pourrait donner lieu au versement de dommages et intérêts et porter atteinte à l'image du Groupe et, par conséquent, avoir un effet défavorable significatif sur son activité, ses résultats d'exploitation et sa situation financière. En outre, l'introduction ou les changements de règles et réglementations existantes en matière de « cyber sécurité » pourraient imposer de nouveaux standards de sécurité plus stricts nécessitant des ajustements et modifications dont la mise en place par le Groupe pourrait s'avérer coûteuse. Les risques financiers du Groupe au regard des éléments ci-dessus pourraient ne pas être couverts par une police d'assurance souscrite par le Groupe, ou n'être couverts que partiellement.

Les préoccupations en matière de protection des données personnelles ou les manquements aux réglementations relatives à la protection des données personnelles et aux obligations sectorielles relatives à la protection des données pourraient avoir un effet défavorable significatif sur l'activité et la réputation du Groupe.

Les systèmes du Groupe collectent, traitent et stockent une quantité de données personnelles des consommateurs très importante. Une grande partie des services à valeur ajoutée fournis par le Groupe à ses clients est destinée à analyser certaines de ces données afin de permettre aux commerçants, établissements financiers et autres clients de réaliser des campagnes publicitaires ciblées permettant de mieux comprendre le comportement et les besoins des consommateurs et de s'adapter à leurs préférences afin de leur fournir des produits et services plus pertinents. La position des utilisateurs et des régulateurs relative à la protection de la vie privée est en cours d'évolution, et il est possible que les préoccupations des utilisateurs et des régulateurs concernant le partage des informations personnelles avec les publicitaires ou autres tiers puissent affecter de manière défavorable la faisabilité et la possibilité de commercialisation de ces services à valeur ajoutée.

De surcroît, en tant que prestataire de services aux établissements financiers et fournisseur de services de traitements de cartes bancaires et autres services de transactions électroniques au niveau mondial, le Groupe est directement (ou indirectement par l'intermédiaire de ses clients) soumis aux lois, réglementations, normes sectorielles et autres restrictions applicables à la collecte, au stockage, au traitement et au transfert des données personnelles dans les différents pays au sein desquels il opère (voir la Section 6.9 « Réglementation » du présent Document de Référence). Dans l'hypothèse où le Groupe ne serait pas en mesure de se tenir informé et de se conformer à l'ensemble de ces lois, réglementations et normes en matière de données personnelles, d'utilisation des données ou de sécurité, certaines licences ou autorisations réglementaires pourraient être suspendues ou révoquées, certains services pourraient devoir être restreints, suspendus ou résiliés, des sanctions administratives, civiles ou pénales (dont des amendes) pourraient être imposées, certains clients existants ou potentiels pourraient être réticents à faire appel au Groupe et sa réputation et son image de marque pourraient être atteintes au niveau mondial, ce qui pourrait avoir une incidence défavorable sur son activité, ses résultats d'exploitation et sa situation financière. En outre, si des lois, règles ou normes de sécurité sectorielles plus restrictives en termes d'obligations de sécurité en matière de données personnelles étaient adoptées à l'avenir par la législation applicable dans les pays au sein desquels le Groupe intervient ou par des organismes sectoriels (voir la Section 6.9 « Réglementation » du présent Document de Référence), ces changements pourraient avoir un effet défavorable sur le Groupe se traduisant par une augmentation des coûts ou une imposition de restrictions sur ses processus commerciaux. Le Groupe pourrait être contraint d'engager des montants élevés d'investissements et d'autres ressources pour se conformer aux standards applicables en matière de respect de la vie privée et de sécurité requis par les normes internationales et la loi, aux normes sectorielles en vigueur ou pour adapter en conséquence les contrats qu'il conclut. Le risque financier du Groupe au regard des éléments ci-dessus pourrait ne pas être couvert par une police d'assurance souscrite par le Groupe, ou n'être couvert que partiellement.

Des dysfonctionnements dans les systèmes de traitement du Groupe ou des défauts de logiciels pourraient compromettre les relations avec les clients et engager la responsabilité du Groupe.

Le Groupe dépend fortement du fonctionnement efficace et ininterrompu de nombreux systèmes, notamment des systèmes informatiques, logiciels, serveurs et centres de données. Les services fournis par le Groupe sont destinés à traiter de manière sûre et fiable des transactions très complexes (très souvent en temps réel) et à fournir des rapports ou d'autres informations sur ces transactions, à un volume et à une vitesse de traitement très élevés. Toute défaillance dans la fourniture d'un service efficace et sécurisé ou tout problème de rendement qui aurait pour conséquence un délai de traitement long ou un rapport d'erreurs ou d'interruptions de services pourrait avoir un impact défavorable significatif sur potentiellement un grand nombre d'utilisateurs, l'activité du Groupe et, finalement, sa réputation. Le Groupe opère certains services impliquant la collecte, la comptabilisation et la gestion de flux financiers entrants et sortants au profit de différents acteurs opérant dans la chaîne de services du paiement. Un défaut technique, d'application ou de traduction des règles contractuelles dans les systèmes, voire de fraude non décelée, pourrait conduire à des erreurs de comptabilisation des flux financiers et avoir des conséquences négatives sur la situation financière du Groupe, de par sa responsabilité d'opérateur de systèmes, en cas d'incapacité

à corriger et redistribuer correctement ces flux financiers. Pour mener à bien ses activités, le Groupe doit ainsi être en mesure de protéger ses systèmes contre les interruptions, y compris en raison d'événements indépendants de sa volonté. Les événements qui pourraient causer des interruptions du système incluent, sans limitation, les incendies, les catastrophes naturelles, les pannes de communication, les virus informatiques, les entrées non autorisées, les actes de terrorisme ou les guerres.

En outre, les employés du Groupe, dont il est aussi dépendant, pourraient causer des pannes ou défaillances opérationnelles, résultant soit d'une erreur humaine soit de sabotages volontaires ou de manipulations frauduleuses de ses opérations ou systèmes. Les tiers avec lesquels le Groupe exerce des activités pourraient aussi être sources de risques opérationnels, notamment en cas de pannes ou de défauts sur les systèmes de ces tiers, leurs produits ou leurs salariés. De la même manière, les logiciels et leurs mises à jour pourraient contenir des erreurs non détectées qui diminuent leur rendement. Les actifs du Groupe et les assurances pour interruption d'activités pourraient s'avérer insuffisants pour couvrir l'ensemble des pertes et des défaillances susceptibles de survenir. Les pannes dans les systèmes du Groupe ou dans ceux des tiers, les défauts dans les systèmes du Groupe, les erreurs ou les retards dans le traitement des transactions de paiement ou les autres difficultés pourraient avoir les conséquences suivantes :

- Une perte de chiffre d'affaires ;
- Une perte de clients et/ou perte de contrats ;
- Une perte de données sensibles de commerçants, ou de consommateurs ou d'autres types ;
- Des amendes infligées par les associations des réseaux de paiement ;
- Des pénalités contractuelles ou des concessions commerciales ;
- Une atteinte aux équipements ou aux logiciels des clients du Groupe ;
- Une publicité négative, donc une atteinte à la réputation du Groupe par une mauvaise publicité ;
- Un risque de pertes pour fraude ou autres charges ;
- Des coûts d'opération et de développements additionnels (notamment dans le cadre de l'imposition de mesures de sécurité ou d'efforts de remédiation supplémentaires) ;
- Des risques de poursuites ; et/ou
- Des détournements de technologies ou d'autres ressources.

Chacune des conséquences ci-dessus pourrait avoir un effet défavorable sur l'activité du Groupe, sa situation financière et ses résultats d'exploitation. Malgré les tentatives du Groupe pour limiter ses responsabilités potentielles par le biais de contrôles, comprenant les redondances des systèmes, les contrôles de sécurité, le développement des applications et les contrôles-tests, le Groupe ne peut être certain que ces mesures parviendront toujours à prévenir les perturbations et à limiter les responsabilités du Groupe. De la même manière, les interruptions de service peuvent empêcher les clients commerçants d'être en mesure de traiter les paiements par carte pendant la durée de l'interruption. Chacune de ces situations pourrait avoir une incidence défavorable significative sur la réputation de fiabilité du Groupe, son image, et par conséquent sur son activité, ses résultats d'exploitation et sa situation financière.

Le Groupe est exposé à des risques économiques et politiques, des risques liés aux cycles d'affaires, des risques

de crédit de ses clients et au risque d'un déclin global des dépenses des consommateurs, des entreprises et des administrations publiques et est dépendant du succès de ses clients, susceptibles d'avoir une incidence défavorable significative sur son activité, ses résultats d'exploitation et sa situation financière.

Les secteurs des services aux commerçants, des paiements électroniques, du traitement des paiements et des services numériques sont influencés par le niveau global des dépenses de consommation des particuliers, des entreprises et des institutions publiques. Avec son socle notable de clientèle de détail et d'institutions publiques, l'activité du Groupe est particulièrement dépendante de ces facteurs. Le Groupe est exposé à la conjoncture économique générale qui affecte la confiance des consommateurs, leurs dépenses et celles des administrations publiques, leurs revenus disponibles, et les évolutions dans les habitudes d'achat de ces derniers. Une nouvelle détérioration de la conjoncture macro-économique dans les principaux pays au sein desquels le Groupe exerce son activité, particulièrement en Europe, pourrait affecter de manière défavorable les recettes du Groupe en réduisant le volume et le montant moyen des transactions réalisées par l'utilisation de cartes de paiement ou de moyens de paiement électronique. Une réduction du montant des dépenses de consommation pourrait entraîner une réduction du chiffre d'affaires et des bénéfices du Groupe. Si les détenteurs de cartes des établissements financiers clients effectuent moins de transactions avec leurs cartes, si les commerçants du Groupe vendent moins de produits et services faisant appel aux paiements électroniques, si les consommateurs utilisant des moyens « OBeP » (Online Banking e-Payment ou services de banque en ligne) et d'autres méthodes de paiements sans carte effectuent moins de paiements, ou si les consommateurs dépensent moins pour chaque transaction, le Groupe aura un nombre de transactions à traiter diminué et un volume moyen de transactions plus faible, avec pour conséquence une réduction potentiellement significative du chiffre d'affaires. Par ailleurs, les clients du Groupe et les consommateurs finaux, avec moins de revenus disponibles, seront moins nombreux à opter pour les offres de services numériques et autres solutions à valeur ajoutée proposées par le Groupe, qui comprennent une part qui croît de manière significative dans les offres de services et qui sont partie pleinement prenante de la stratégie de croissance du Groupe. En outre, en période de récession économique, les clients du Groupe existants et potentiels pourraient être plus réticents à renouveler leurs équipements et logiciels informatiques, ce qui pourrait avoir un impact sur les ventes des produits et les mises à jour des services du Groupe. En outre, quand le Groupe fournit et/ou développe, en collaboration avec ses clients, tels que les constructeurs automobiles, des services et des plateformes qui sont ensuite commercialisés par ses clients à des consommateurs, le Groupe est dépendant du succès de ses clients, succès qu'il n'est pas en mesure de contrôler.

Un nouveau ralentissement économique et la possible mise en œuvre de mesures d'austérité par des gouvernements pourraient par ailleurs rapidement entraîner une diminution des dépenses publiques, ce qui, compte tenu du fait qu'une part significative du chiffre d'affaires du Groupe provient d'une clientèle d'institutions publiques (en France et au Royaume-Uni en particulier), pourrait avoir une incidence défavorable significative sur son activité, ses résultats d'exploitation et sa situation financière. En 2014, le Groupe a réalisé environ 11% de son chiffre d'affaires total et environ 50% du chiffre d'affaires de la Ligne de Services Mobilité & Services Web Transactionnels auprès d'acteurs publics. En particulier, en 2014, une part significative (environ 25%) du chiffre

d'affaires du Groupe généré en France était imputable aux contrats passés avec les administrations publiques.

Plus généralement, un ralentissement économique dans les zones géographiques dans lesquelles il est tout particulièrement exposé pourrait augmenter la sensibilité du Groupe à la pression sur les prix vis-à-vis de ses concurrents et à des pertes potentielles, notamment en raison de la solvabilité des institutions financières majeures. De surcroît, les émetteurs de cartes de crédit pourraient réduire les plafonds de crédit et être plus sélectifs dans l'émission de cartes, entraînant un nombre plus faible de transactions portant sur des montants moindres et, par conséquent, un chiffre d'affaires et un bénéfice diminués pour le Groupe. Dans l'hypothèse d'une cessation d'activités de commerçants à la suite de difficultés économiques, le Groupe ne recouvrera probablement pas les frais pour les transactions traitées par ces commerçants durant leurs derniers mois d'activité, ce qui pourrait avoir un impact défavorable sur l'activité du Groupe, sa situation financière et ses résultats d'exploitation. Les clients commerçants du Groupe et les autres participants aux systèmes de paiement électronique, dont les fournisseurs de services de paiement, sont responsables de toute amende ou pénalité qui peut être évaluée par les réseaux de paiement par carte. Les règles imposées par les réseaux de paiement pourraient conduire le Groupe à devoir dédommager les consommateurs en cas de faillite d'un commerçant entraînant son incapacité à livrer les services et produits achetés. Dans le cas où le Groupe serait dans l'impossibilité de collecter de tels montants auprès des fournisseurs de services de paiement et autres agents pour cause de fraude, rupture de contrat, insolvabilité, faillite ou de toute autre raison, le Groupe pourrait se retrouver redevable de ces montants.

Risques liés à la gestion de projets de développement de nouvelles solutions.

Le Groupe est amené à conclure des contrats incluant des engagements au forfait pour le développement de nouveaux systèmes. Ces activités comportent le risque que les coûts et charges de développement se révèlent très supérieures aux montants initialement prévus, soit du fait d'une estimation initiale erronée, soit en raison de difficultés nouvelles et imprévues durant le projet, soit encore du fait d'erreurs dans la gestion opérationnelle des travaux de développement. Les contrats au forfait ne permettent pas toujours au Groupe de renégocier le montant de ces surcoûts et peuvent entraîner un provisionnement, au moment où les surcoûts sont identifiés, si le projet conduit à une perte à terminaison. La survenance d'un de ces événements pourrait avoir un effet défavorable significatif sur l'activité du Groupe, sa situation financière et ses résultats d'exploitation.

Si le Groupe n'était pas en mesure de réagir face à la concurrence, les demandes pour les services du Groupe pourraient s'en retrouver négativement impactées et significativement diminuer.

Le Groupe est confronté à une forte concurrence sur ses différents marchés. Compte tenu de la diversité des produits et du portefeuille du Groupe, les principaux concurrents varient en fonction de ses divisions et des types de produits et services, couvrant aussi bien les prestataires de services de traitement de paiements et les banques que les fournisseurs de logiciels d'e-commerce, les fournisseurs de terminaux de paiement, les entreprises de télécommunications et de technologies informatiques et les start-ups. Certains concurrents pourraient avoir une plus grande capacité à consacrer des ressources financières et opérationnelles au développement

et au marketing des nouvelles technologies et des nouveaux services, à offrir une gamme plus large de services que le Groupe, à déployer des efforts de promotion (campagnes publicitaires et stratégies de promotion) plus efficaces que le Groupe permettant une plus grande reconnaissance de leur marque ou une plus grande acceptation par les commerçants de leurs technologies et services, à développer de meilleures solutions de sécurité ou à proposer des tarifs plus compétitifs. Concernant ses services numériques innovants et ses services de mobilité e-consommateur offerts par le biais de sa Ligne de Services Mobilité & Services Web Transactionnels, le Groupe est en concurrence avec un spectre particulièrement large de participants solides qui s'étend au-delà de ses concurrents du secteur des services de paiement traditionnels, couvrant à la fois des sociétés IT traditionnelles, des entreprises spécialisées et des start-ups innovantes. Le Groupe est également confronté à une concurrence particulièrement intense dans ses activités de terminaux commerçants, exercées notamment par Ingenico et Verifone, qui détiennent une position très importante sur le marché des terminaux pour les commerçants. L'acquisition par Verifone de Point en 2011, l'un des distributeurs de terminaux du Groupe, pourrait impacter la capacité du Groupe à maintenir ou améliorer sa position actuelle au sein de ce marché. Le Groupe est également confronté à une concurrence accrue dans les activités de paiement en ligne et par mobile, avec un nombre croissant d'acteurs dont les banques et les opérateurs de télécommunications qui coexistent sur les divers marchés où le Groupe opère. Si le Groupe n'est pas capable de réagir efficacement à la concurrence, la demande pour ses services pourrait significativement diminuer avec un effet potentiellement défavorable sur son activité, sa situation financière, ses résultats ou ses perspectives. Par ailleurs, étant donné le niveau de concurrence à laquelle il doit faire face à travers les marchés sur lesquels il opère, le Groupe est confronté à une pression significative sur les prix de ses produits et services, ce qui pourrait également avoir une incidence défavorable significative sur son activité, ses résultats d'exploitation, sa situation financière et ses perspectives. Le Groupe est notamment soumis à une concurrence accrue en Belgique du fait de l'ouverture du schéma de paiement Bancontact/Mister Cash à d'autres acquéreurs commerçants. De plus, dans l'hypothèse où ses concurrents ou tout autre nouvel acteur capitaliseraient plus efficacement sur les tendances de consolidation potentielle au sein du secteur des services de paiement actuellement fragmenté, notamment en Europe, le paysage concurrentiel, compte tenu notamment de la nature et de la taille de ses concurrents, pourrait subir des changements importants, ce qui pourrait réduire certains avantages concurrentiels dont le Groupe bénéficie actuellement. En outre, sur les secteurs d'activités dans lesquels il opère actuellement sans avoir besoin d'obtenir un agrément, le Groupe pourrait se retrouver désavantagé par rapport à ses concurrents établissements de paiement pleinement agréés qui sont en mesure d'offrir à leurs clients des services additionnels, tels que ceux de financement, que le Groupe n'est pas en mesure d'offrir.

L'industrie des paiements est confrontée à une nouvelle concurrence qui émerge de concurrents non traditionnels, tels que PayPal et Google, qui offrent des méthodes de paiement alternatives point à point (*peer to peer*) et en circuit fermé qui, généralement, contournent les systèmes de traitement des paiements traditionnels basés sur l'interchange sur lequel le modèle économique actuel du secteur est largement fondé. De surcroît, ces concurrents non traditionnels ont des ressources financières considérables et des réseaux solides, bénéficient d'une bonne réputation auprès des consommateurs et, en tant que nouveaux entrants dans le secteur des services de

paiement, ne sont pas encore contraints au même niveau de contrôles juridiques ou réglementaires en matière de tarification et d'activité que les acteurs plus traditionnels comme le Groupe. Bien que de nombreux services fournis par le Groupe soient orientés vers de nouvelles méthodes de paiement, le rôle du Groupe dans le traitement de ces paiements est moins étendu et peut être moins profitable que son rôle traditionnel en matière de traitement des paiements par cartes. Si ces concurrents non traditionnels gagnaient des parts de marché plus importantes sur le marché des paiements électroniques, et si les services du Groupe n'étaient pas utilisés pour traiter les transactions liées ou ne pouvaient pas être proposés à des tarifs comparables à ceux de l'activité traditionnelle de traitement des paiements par cartes, cela pourrait également avoir un effet défavorable significatif sur l'activité du Groupe, sa situation financière, ses résultats d'exploitation et ses perspectives.

Par ailleurs, en 2014, Apple a lancé son service Apple Pay aux Etats-Unis, basé sur la technologie NFC. Cette technologie permet d'effectuer des paiements en utilisant les téléphones portables iPhone d'Apple. Même si les transactions de paiement proposées par le service Apple Pay se font toujours par carte et que ce service n'est proposé qu'aux Etats-Unis, Apple Pay pourrait perturber la dynamique économique d'autres participants de la chaîne de valeur des paiements.

Le Groupe pourrait rencontrer des difficultés à étendre son offre de services existants à de nouveaux marchés.

Un des axes de la stratégie du Groupe consiste à étendre la couverture géographique de ses services, notamment en développant les services qui ont rencontré du succès sur un ou plusieurs de ses marchés à d'autres marchés desservis par le Groupe. Cette stratégie implique un nombre significatif de risques, incluant le risque que l'environnement réglementaire ou les préférences des consommateurs dans les nouveaux marchés abordés rendent les produits du Groupe moins attractifs. Le déploiement des services du Groupe sur de nouveaux marchés est un défi dont le succès n'est pas garanti, compte tenu notamment de la concurrence des fournisseurs de services déjà présents dans ces nouveaux pays. Si le Groupe est incapable d'étendre son offre de services existants à ces nouveaux marchés, sa stratégie de croissance pourrait ne pas s'avérer fructueuse et cela pourrait avoir un effet défavorable significatif sur l'activité du Groupe, sa situation financière, ses résultats d'exploitation et ses perspectives.

La consolidation du secteur des services bancaires et financiers pourrait avoir un effet défavorable sur le chiffre d'affaires du Groupe, diminuant le nombre de clients existants ou potentiels et rendant le Groupe plus dépendant d'un nombre plus limité de clients.

Depuis ces dernières années, on observe un nombre croissant de fusions et consolidations dans le secteur des services bancaires et financiers. Les opérations de fusions et de consolidations des établissements financiers réduisent le nombre de clients et clients potentiels du Groupe, ce qui peut affecter de manière défavorable le chiffre d'affaires du Groupe ou conduire au non-renouvellement des contrats existants. Le Groupe est notamment confronté au risque de voir ses clients fusionner avec des entités non clientes du Groupe, de les voir vendre des activités à ces entités, de voir ses clients institutions financières cesser d'exister, ou encore migrer sur d'autres plateformes, opérées par des concurrents ou gérées en interne par les institutions financières clientes, ce qui pourrait avoir un effet défavorable sur ses contrats existants et le chiffre d'affaires attendu avec ces clients. Le chiffre d'affaires de la Ligne de Services Traitement de Transactions

& Logiciels de Paiement, qui compte essentiellement comme clients des banques et d'autres institutions financières, pourrait être particulièrement affecté. De surcroît, si les clients du Groupe font faillite, ou font l'objet d'une fusion ou d'une acquisition par une autre entité qui n'est pas cliente ou qui utilise moins de services fournis par le Groupe, il en résulterait une cessation ou une diminution de l'utilisation des services du Groupe par ces clients. Il est également possible que de grandes banques ou institutions financières, résultant de fusions ou de consolidations, aient un poids plus important dans les négociations des termes et conditions avec le Groupe ou qu'elles décident de réaliser en interne tout ou partie des services fournis actuellement ou qui pourraient être fournis par le Groupe. Ces facteurs sont donc susceptibles d'avoir un effet défavorable significatif sur l'activité du Groupe, sa situation financière, ses résultats d'exploitation et ses perspectives.

Le Groupe voit sa responsabilité engagée lorsque ses clients commerçants dans ses activités d'acquisition commerçants refusent ou ne peuvent pas rembourser les commissions refacturées au bénéfice de leurs clients et quand ses clients commerçants ou autres conduisent des activités frauduleuses.

Dans l'hypothèse d'un conflit entre un porteur de carte de paiement et un commerçant qui ne serait pas résolu en faveur du commerçant, la transaction est en général refacturée au commerçant et le prix d'achat est crédité ou remboursé d'une autre façon au titulaire de la carte. Dans le cadre de l'activité d'acquisition commerçants, si le Groupe ne parvient pas à prélever ces montants sur le compte du commerçant ou sur son compte de réserve (éventuellement), ou si le commerçant refuse ou s'avère dans l'impossibilité, à cause d'une cessation d'activité, faillite ou pour toute autre raison, de rembourser au Groupe ces commissions refacturées, le Groupe devra supporter la charge du montant devant être remboursé au détenteur de la carte de paiement. Le Groupe pourrait subir des pertes significatives résultant des commissions refacturées dans le futur. Toute augmentation des montants refacturés non payés par les clients commerçants du Groupe pourrait avoir des conséquences défavorables sur ses activités, sa situation financière et ses résultats d'exploitation, en particulier dans les services e-commerce. Dans le cadre de l'activité « chèque service » du Groupe, le Groupe peut être amené à verser des indemnités aux clients en cas de non-paiement des chèques qui auraient été approuvés par le Groupe.

Par ailleurs, le Groupe risque de voir sa responsabilité engagée en cas de transactions de paiement ou de crédit électroniques frauduleuses commises par un commerçant ou un tiers. Les fraudes commises par le commerçant peuvent par exemple impliquer le cas d'un commerçant ou d'un tiers qui utiliserait en connaissance de cause une carte de paiement ou de crédit volée ou contrefaite, un numéro de carte ou d'autres informations volées pour enregistrer de fausses ventes ou de fausses opérations de crédit, qui utiliserait une carte invalide ou encore qui manquerait intentionnellement à son obligation de livrer les marchandises ou réaliser les services vendus. Les délinquants utilisent des procédés de plus en plus sophistiqués dans la réalisation de leurs activités illicites, notamment en matière de contrefaçon et de fraude. Tout échec dans la gestion effective de ce risque et dans la prévention de la fraude pourrait accroître les charges de refacturation, porter atteinte à la réputation du Groupe et affecter ses relations avec ses clients bancaires et les organismes de gestion, ou engendrer d'autres responsabilités à l'encontre du Groupe. En outre, il est possible que ces incidents liés à la fraude augmentent dans le futur.

Bien qu'il ait mis en place une politique de gestion du risque de crédit lié à la relation commerciale *via* l'établissement de comptes de réserve, la demande de garanties et la fixation de plafonds de traitement mensuel, le Groupe pourrait subir des pertes significatives liées aux commissions refacturées dans le futur. Toute augmentation des commissions refacturées non payées par les commerçants pourrait avoir un effet défavorable significatif sur l'activité du Groupe, sa situation financière, ses résultats et ses perspectives. Tout manquement à l'obligation de remboursement au Groupe des commissions refacturées dans le futur pourrait avoir un effet défavorable significatif sur l'activité du Groupe, ses résultats d'exploitation et sa situation financière. Le Groupe ne peut garantir que la couverture d'assurance visant à se prémunir contre certaines de ces pertes soit effective et adéquate.

Une réduction de l'utilisation des cartes de paiement et de crédit comme moyens de paiement par les consommateurs ou des évolutions défavorables qui affecteraient le secteur du traitement des paiements en général pourraient avoir un effet défavorable significatif sur l'activité du Groupe, sa situation financière et ses résultats d'exploitation.

Si les consommateurs cessent d'utiliser des cartes de crédit et de paiement comme moyens de paiement pour leurs transactions ou si une évolution dans l'utilisation des différents moyens de paiements entre le paiement en espèces, les cartes de crédit et de paiement et les autres types de moyens de paiement venait à avoir un impact négatif pour le Groupe, cela pourrait avoir un effet défavorable significatif sur son activité, sa situation financière et ses résultats d'exploitation. Une part importante de l'activité du Groupe est liée à l'utilisation des cartes de crédit et de paiement. Une part moins importante, mais croissante, des activités du Groupe est liée aux paiements effectués sans espèces par des moyens autres que par carte de paiement et lié au domaine des services numériques et de traitement de données. Si le marché global des paiements par carte était en décroissance, et que ce déclin était plus prononcé ou rapide que la croissance du marché et des parts du Groupe dans le marché des paiements effectués *via* des services numériques et de traitement de données, le chiffre d'affaires du Groupe pourrait s'en retrouver significativement impacté. En outre, si les marges étaient plus faibles dans ces nouveaux domaines, la rentabilité du Groupe pourrait diminuer, au moins de manière temporaire, jusqu'à ce que ces marchés atteignent des stades de maturité plus élevés et que les coûts de développement initial soient absorbés. De surcroît, l'évolution défavorable du secteur des paiements en général, à la suite par exemple de l'entrée en vigueur d'une nouvelle législation ou réglementation qui rendrait plus difficile pour les clients du Groupe de conduire leurs activités, pourrait avoir un effet défavorable sur l'activité du Groupe, sa situation financière, ses résultats d'exploitation et ses perspectives.

L'incapacité du Groupe à renouveler des contrats avec des clients importants à des conditions acceptables pourrait affecter son activité, et en particulier dans les segments où la concentration des clients est élevée.

Le non-renouvellement des contrats clients peut avoir un impact défavorable sur l'activité du Groupe. La durée des contrats clients du Groupe varie en général entre trois et cinq ans, et certains de ses contrats avec des clients du secteur privé en Amérique latine ont une durée pouvant aller jusqu'à dix ans. A l'expiration d'un contrat, les clients du Groupe ont le choix de renégocier leur contrat avec le Groupe, d'en redéfinir le périmètre à la hausse ou à la baisse, de conclure des contrats avec des concurrents qui fournissent des services de même nature ou de re-intérioriser ces services. Les clients pourraient négocier des réductions de

prix quand ils cherchent à renouveler ou proroger les contrats auprès du Groupe, ou si l'activité des clients connaît des changements de volume importants. De surcroît, certains clients pourraient chercher à baisser les tarifs précédemment négociés avec le Groupe en raison d'un environnement concurrentiel qui leur serait favorable, en raison d'autres facteurs économiques ou en raison d'une pression sur les prix qui serait subie par le client lui-même. Si le Groupe s'avère incapable de conserver un taux de renouvellement de ses contrats élevé à des conditions qui lui soient favorables, cela pourrait avoir un effet défavorable sur son activité, ses résultats d'exploitation et sa situation financière. Il convient de noter à cet égard que plusieurs contrats avec des clients importants arrivent à échéance durant la période 2014-2016, notamment dans le secteur public où le recours à un appel d'offres compétitif est imposé par les réglementations européennes et nationales.

Bien que le chiffre d'affaires global du Groupe soit réparti sur un nombre relativement élevé de clients et qu'aucun client ne représentait à lui seul plus de 6% du chiffre d'affaires total du Groupe en 2014, un pourcentage néanmoins significatif du chiffre d'affaires est généré avec un nombre limité de clients et de contrats au sein de certaines Lignes de Services, divisions et dans certaines régions clés dans lesquelles le Groupe opère. Par exemple, pour la ligne métier Traitement de Transactions & Logiciels de Paiement, les cinq clients les plus importants du Groupe représentaient 27% du chiffre d'affaires total pour cette Ligne de Services en 2014, alors que pour la ligne métier Mobilité & Services Web Transactionnels, les cinq clients les plus importants représentaient 39% du chiffre d'affaires total en 2014. Ainsi, en 2014, les deux premiers clients de la division Mobilité & Services Web Transactionnels représentaient respectivement 18% et 7% du chiffre d'affaires de cette division. En France, les cinq clients les plus importants du Groupe représentaient 41% du chiffre d'affaires total en 2014. Compte tenu de cette concentration, la perte d'un client pourrait avoir un impact significatif sur l'activité du Groupe, en particulier en cas de perte de clients importants pour les divisions de taille moindre ou nouvelles. La perte de clients importants dans les nouvelles divisions du Groupe aurait un effet défavorable significatif sur sa capacité à développer ces nouvelles activités de manière durable et fructueuse.

Le chiffre d'affaires avec la maison mère du Groupe, Atos, et ses clients, s'élevait à 4% du chiffre d'affaires total en 2014. Si les ventes du Groupe à Atos et ses clients venaient à décliner, cela pourrait avoir un impact significatif sur la croissance du chiffre d'affaires de la Société.

La perte de clients importants au sein des Lignes de Services et des divisions du Groupe ou dans ses zones géographiques clés, ainsi que l'éventualité que l'un d'eux réduise, diffère de façon significative ses achats, exige des réductions de prix pour les services fournis ou renégocie des contrats à des conditions moins favorables au Groupe, pourrait affecter de façon significative le chiffre d'affaires, la rentabilité, les flux de trésorerie et le résultat net tant au niveau de la division concernée qu'au niveau du Groupe et remettrait en cause la capacité de ce dernier à maintenir et étendre sa part de marché et à vendre ses services (notamment dans le cadre d'offres croisées) et rendrait difficile la mise en œuvre de sa stratégie.

Les droits de propriété intellectuelle du Groupe pourraient être remis en cause ou violés et le Groupe pourrait être poursuivi pour atteinte aux droits de propriété intellectuelle de tiers.

Pour développer et protéger la technologie dont il est propriétaire, le Groupe s'appuie sur une combinaison de droits de nature

contractuelle et de droits d'auteur, de marques, de brevets et de savoir-faire ou secrets d'affaires. Des tiers pourraient remettre en cause, demander l'annulation, contourner, contrefaire, ou s'approprier indûment certains actifs de propriété intellectuelle du Groupe. Bien que le Groupe s'efforce de s'assurer que la propriété intellectuelle dont il est détenteur soit suffisante pour lui permettre de mener ses activités de manière indépendante, des tiers, dont des concurrents du Groupe, pourraient développer des technologies similaires, copier les services proposés par le Groupe ou trouver des moyens de contournement de ses droits de propriété intellectuelle. Dans ces cas de figure, le Groupe pourrait être dans l'impossibilité d'assurer la défense de ses droits de propriété intellectuelle contre ces tiers, ou être contraint d'obtenir une licence de leur part (notamment dans le cadre de licences croisées, en vertu desquelles le Groupe devrait également accorder une licence sur sa propre propriété intellectuelle). Il est difficile de surveiller l'utilisation non autorisée des droits de propriété intellectuelle du Groupe. Le Groupe ne peut garantir que les mesures qu'il a prises lui permettront de se prémunir contre les atteintes à sa technologie, ni que les contrats conclus à cet effet seront bien exécutés par ses co-contractants. Le Groupe pourrait être contraint d'initier des procédures judiciaires pour faire respecter ses droits de propriété intellectuelle, ses secrets d'affaires et son savoir-faire, ou pour déterminer leur portée, ce qui pourrait avoir un coût élevé et entraîner un détournement des moyens du Groupe sans pour autant s'avérer fructueux. La perte de protection de droits de propriété intellectuelle et l'impossibilité d'avoir accès à la propriété intellectuelle de tiers pourraient remettre en cause certaines activités du Groupe.

Le Groupe pourrait être confronté à des litiges coûteux si des entreprises tierces actives dans le même secteur venaient à alléguer que les services et la technologie développés par le Groupe violaient leurs droits de propriété intellectuelle, tels que leurs brevets ou leurs droits d'auteur. De telles actions pourraient entraîner des restrictions sur la capacité du Groupe à utiliser les droits de propriété intellectuelle ainsi opposés. De surcroît, depuis quelques années, des entreprises sans activité opérationnelle ont acquis et accumulé des actifs de propriété intellectuelle dans le seul but de les monétiser en intentant des actions en contrefaçon de droits de propriété intellectuelle à l'encontre d'entreprises telles que le Groupe dans le but de les contraindre à leur verser des redevances ou des dommages et intérêts à la suite d'accords amiables. Bien que le Groupe considère que la plupart de ces actions sont sans fondement, leur défense entraîne une perte de temps et représente un certain coût financier. Si ces demandes étaient reconnues comme fondées, cela pourrait contraindre le Groupe à redéfinir les services concernés, conclure une transaction amiable ou un accord de licence qui pourrait s'avérer onéreux, verser des dommages et intérêts, ou être contraint de se conformer à une interdiction permanente ou provisoire de fournir ou commercialiser certains produits ou services.

Enfin, le Groupe utilise des logiciels libres en lien avec sa technologie ou ses services, notamment ses terminaux et plateformes de paiement. Bien que le Groupe s'efforce en permanence de sélectionner et combiner avec ses propres logiciels des logiciels libres soumis à des accords de licence compatibles avec ses objectifs stratégiques, de surveiller étroitement l'utilisation des logiciels libres dans ses produits et services et de s'assurer que ses pratiques se conforment aux termes des licences concernées, il ne peut être exclu que l'utilisation de certains logiciels libres entraîne la violation involontaire des licences auxquelles ces logiciels sont soumis, ce qui pourrait notamment avoir pour conséquence de contraindre

le Groupe à divulguer certains de ses codes sources et serait préjudiciable à ses activités.

Dans un secteur tel que celui dans lequel le Groupe opère, la capacité à attirer, recruter, maintenir en poste et former du personnel qualifié est essentielle à la réussite de ses activités et à l'accompagnement de son développement.

Toutes les activités du Groupe sont à la croisée d'évolutions rapides en matière technologique, sociale, économique et réglementaire, ce qui nécessite un large éventail de compétences et de capital intellectuel. Afin que le Groupe puisse se développer dans un environnement concurrentiel, il est essentiel de maintenir en poste, recruter et former le personnel nécessaire capable d'apporter au Groupe l'expertise nécessaire pour couvrir l'ensemble de ses besoins en capital intellectuel. Alors qu'un certain nombre d'employés clés du Groupe disposent d'une grande expérience des activités du Groupe, il est essentiel de former le personnel pour fournir des plans de succession permettant de maintenir une continuité alors qu'il est impossible de prévoir avec certitude les changements affectant le capital humain. Cependant, le marché du personnel qualifié, en particulier dans le secteur des technologies de l'information et des paiements, est compétitif et le Groupe pourrait ne pas réussir à recruter du personnel additionnel ou serait dans l'incapacité de remplacer son personnel existant par des successeurs aussi compétents. L'effort du Groupe de maintenir en poste et former des salariés peut aussi générer des dépenses supplémentaires, ce qui pourrait avoir un effet défavorable sur la rentabilité du Groupe. Si le Groupe ne parvient pas à attirer et à maintenir des salariés compétents aux postes clés, cela pourrait avoir un effet défavorable significatif sur l'activité du Groupe, sa situation financière et ses résultats d'exploitation.

Si le Groupe ne parvient pas à surmonter les défis et risques liés à l'exercice de ses activités à l'international, incluant celles résultant d'opérations d'expansion et d'acquisitions, il pourrait subir des coûts supérieurs ou d'autres conséquences financières et pourrait rencontrer des difficultés à mettre en œuvre sa stratégie, ce qui pourrait affecter sa croissance ou peser sur ses résultats d'exploitation.

Alors que plus de la moitié du chiffre d'affaires du Groupe provient actuellement des opérations en France et au Benelux, le Groupe opère également dans le reste de l'Europe, en Amérique latine et en Asie. Le Groupe est par conséquent soumis aux coûts et risques liés à l'exercice des activités à l'échelle internationale. De surcroît, le Groupe opère actuellement dans un certain nombre de marchés émergents, y compris en Amérique latine et en Inde et entend continuer à se développer tant sur ces marchés que sur d'autres marchés émergents où de tels risques sont typiquement amplifiés.

Les opérations internationales réalisées par le Groupe l'exposent à de nombreux risques, notamment :

- Les lois et réglementations nombreuses, changeantes et souvent appliquées de manière inégale ;
- Les obligations imposées par les autorités de régulation locales ou la réglementation du secteur notamment en matière de sécurité ou de conformité ;
- La concurrence de la part des concurrents présents sur le marché, notamment les concurrents de premier plan sur la scène mondiale ou les concurrents locaux, qui peuvent avoir une plus grande histoire et une plus grande familiarité avec

les marchés internationaux dans lesquels le Groupe opère et les clients implantés localement ;

- Les droits de douanes et barrières commerciales ;
- Les coûts élevés et difficultés de mise en conformité, et des risques de non-conformité, avec les lois et réglementations américaines et internationales telles que les réglementations commerciales, embargos, sanctions économiques, réglementations anti-blanchiment et anti-corruption, obligations en matière d'exportations et la fiscalité locale ;
- Les lois et pratiques du secteur qui peuvent favoriser les acteurs locaux ;
- Les restrictions s'appliquant sur les rapatriements de fonds, incluant la remontée de dividendes par les filiales étrangères, restrictions à la conversion de monnaies étrangères et variations de taux de change ;
- Les conditions de paiement moins favorables et l'accroissement des difficultés dans le recouvrement des sommes dues et dans le développement d'un historique de paiements appuyant une probabilité relativement élevée de recouvrement des créances et la constatation des produits ;
- Les obstacles liés à l'utilisation des biens immobiliers et des centres de données importants pour ses opérations et à l'accès à ceux-ci, en particulier dans les pays émergents ;
- Les lois et pratiques différentes et/ou plus strictes en matière de droit du travail, tels que l'usage obligatoire des institutions représentatives du personnel et de syndicats, ou lois prévoyant une définition plus large de la relation employeur/salarié ;
- Les lois en matière de protection des données et protection de la vie privée ou dans d'autres domaines différents et/ou plus stricts ;
- Les changements et instabilités de la situation politique ou économique dans certains pays ou certaines régions du monde ;
- Les difficultés accrues pour protéger les droits de propriété intellectuelle dans certaines zones telles qu'en Chine, en Inde et en Amérique latine ; et
- Le risque de taux de change, dans la mesure où une partie des revenus du Groupe sont générés dans des devises autres que l'euro (la devise dans laquelle ses états financiers sont libellés).

L'impossibilité pour le Groupe de gérer efficacement l'un de ces risques, y compris au travers du développement, du maintien et de la mise en œuvre d'un système efficace de contrôle interne, pourrait avoir un effet défavorable significatif sur l'activité du Groupe, sa réputation, ses résultats d'exploitation et sa situation financière. Ces coûts et risques sont renforcés dans la mesure où le Groupe poursuit son développement international sur les marchés émergents et en développement. Le Groupe fait actuellement face à une illustration de ce risque, dans le cadre d'une enquête menée par le procureur général se rapportant à la collecte des fonds perçus par un ancien sous-traitant du Groupe dans le cadre du système de transport public sans contact « *smart card* » que la filiale argentine du Groupe (« Worldline Argentine ») gère dans la ville de Cordoba (voir la Section 20.6 « Procédures judiciaires et d'arbitrage » du présent Document de Référence).

La réalisation d'acquisitions constitue un risque pour le Groupe, notamment d'augmentation de la dette, de reprise de passifs imprévus et de difficultés à intégrer ces opérations.

Dans le cadre de sa stratégie de croissance, le Groupe compte étudier activement des opportunités d'acquisitions et d'alliances avec d'autres entreprises qui lui permettraient d'accroître sa pénétration du marché, ses capacités techniques, son offre de produits et ses capacités de distribution. La stratégie du Groupe en matière de croissance externe l'expose à un certain nombre de risques liés à la valorisation et aux passifs non déclarés (négociation d'un prix juste pour les activités après une « due diligence » limitée par définition) et à l'intégration des opérations (gestion des procédures complexes d'intégration du personnel, des produits, de la technologie et d'autres actifs de la société cédée pour garantir la valeur projetée de la société acquise et des synergies projetées qui seront réalisées dans le cadre de l'acquisition), notamment :

- Le Groupe pourrait ne pas identifier de cible appropriée à un prix et à des termes acceptables ;
 - Le Groupe pourrait se heurter à la concurrence d'autres acquéreurs potentiels ;
 - Le Groupe pourrait devoir s'endetter ou augmenter son capital pour financer des acquisitions futures et pourrait ne pas être en mesure de le faire dans des conditions acceptables ou sans risque accru pour le Groupe ;
 - Le Groupe pourrait engager des coûts importants dans le cadre d'acquisitions qui pourraient avoir une incidence relativement importante sur ses revenus et flux de trésorerie ;
 - Le Groupe pourrait faire face à des changements en matière de réglementation comptable, fiscale, des valeurs mobilières ou autres qui pourraient rendre plus difficile ou plus coûteuse la réalisation des acquisitions par le Groupe ;
 - Le Groupe pourrait faire face à des difficultés ou des coûts additionnels pour se conformer à la réglementation des juridictions étrangères ;
 - Le Groupe pourrait rencontrer des difficultés dans le cadre de l'application des droits de propriété intellectuelle dans certains pays étrangers ;
 - Le Groupe pourrait connaître des difficultés à intégrer les entreprises acquises, en particulier le personnel provenant de divers milieux d'entreprises et cultures d'entreprise ;
 - Le Groupe pourrait contracter des obligations et passifs imprévus liés aux acquisitions ;
 - Le Groupe pourrait évaluer incorrectement les passifs éventuels liés aux acquisitions ;
 - Le Groupe pourrait choisir des partenaires dans le cadre d'entreprises communes avec qui il aurait des difficultés à bâtir une relation constructive et de long terme ;
 - Le Groupe pourrait devoir consacrer à une entreprise acquise des ressources financières et de gestion imprévues ;
 - Le Groupe pourrait ne pas réaliser les économies d'échelle ou les bénéfices d'intégration de produits prévus dans le cadre d'une acquisition ;
 - Le Groupe pourrait entrer sur des marchés où il dispose d'une expérience préalable limitée ;
- Le Groupe pourrait rencontrer des difficultés à entrer sur de nouveaux marchés du fait, entre autres, de la fidélité des clients et des connaissances commerciales de ces nouveaux marchés ;
 - Le Groupe pourrait rencontrer des difficultés à gérer des organisations, cultures, systèmes et infrastructures géographiquement séparés ;
 - Le Groupe pourrait rencontrer des défis concernant les conditions générales économiques et politiques ; et
 - Le Groupe pourrait subir des manques à gagner du fait de charges de dépréciation hors trésorerie relatives au *goodwill* enregistré au moment des acquisitions.

Les procédures d'intégration des opérations pourraient causer une interruption ou un essoufflement de la dynamique des activités de l'une ou plusieurs lignes d'activités consolidées du Groupe et une perte potentielle du personnel clé. Le détournement de l'attention de la Direction, tout retard de livraison des services ou les difficultés rencontrées dans le cadre des acquisitions et d'intégration des opérations des deux sociétés pourraient avoir un effet défavorable sur l'activité du Groupe, ses résultats d'exploitation, sa situation financière ou ses perspectives.

Le Groupe est dépendant d'un nombre limité de fournisseurs pour certains composants de ses produits et pour la fourniture de certains services clés par des tierces parties.

Le Groupe utilise les services d'un nombre relativement limité de fournisseurs et prestataires de services tiers pour fournir du matériel informatique, des logiciels et d'autres éléments, notamment des puces, servant au développement et au fonctionnement des services et produits du Groupe. Par exemple, le Groupe s'appuie sur un fournisseur unique pour une composante intégrée dans tous les modèles actuels de sa gamme de terminaux commerciaux. Le Groupe s'appuie sur ces fournisseurs pour la production et la livraison de produits dans les temps impartis et à un prix acceptable ou pour répondre plus généralement aux commandes faites au Groupe. En outre, le Groupe dépend de diverses institutions financières qui lui fournissent des services de compensation (*clearing*) en lien avec ses activités d'acquisition commerciales (transmission et traitement des demandes d'autorisation et traitement des procédures de compensation et de règlement y afférentes). Toute interruption ou perturbation dans l'activité, la stabilité financière ou les opérations de ces fournisseurs et prestataires de services, notamment du fait de grèves, de conflits de personnel ou d'autres perturbations touchant les effectifs, ou de la capacité à fabriquer les produits ou fournir les services nécessaires au Groupe conformément aux attentes de celui-ci et de ses clients, pourrait avoir un effet significatif sur la capacité du Groupe à répondre à la demande de la clientèle dans les temps impartis, ce qui pourrait nuire significativement au chiffre d'affaires net et au résultat d'exploitation du Groupe. Dans le cas où ces fournisseurs et prestataires de services ne seraient pas en mesure de continuer à fournir leurs services au Groupe, ce dernier pourrait connaître des difficultés à trouver des fournisseurs alternatifs. Quand bien même le Groupe parviendrait à trouver d'autres fournisseurs rapidement, ses coûts pourraient augmenter significativement. De tels événements pourraient avoir un effet défavorable sur les résultats d'exploitation du Groupe.

Le Groupe exerce ses activités dans de nombreuses juridictions fiscales et est soumis à des incertitudes relatives à l'application transfrontalière des règles fiscales et à la comptabilisation d'impôts différés actifs.

En tant que groupe international exerçant ses activités dans de nombreux Etats, le Groupe est soumis à de multiples législations fiscales et conduit ses activités de façon globale en devant se conformer aux diverses exigences réglementaires tout en atteignant ses objectifs commerciaux, financiers et fiscaux.

Dans la mesure où les lois et les règlements fiscaux en vigueur dans les différents Etats dans lesquels le Groupe exerce ses activités ne fournissent pas toujours de lignes directrices claires ou définitives, la structure du Groupe (dont les Opérations de Réorganisation Préalables), la conduite de ses activités et le régime fiscal se fondent sur son interprétation des lois et des règlements applicables en matière fiscale. Le Groupe ne peut garantir que ces interprétations ne seront pas remises en question par les autorités fiscales compétentes ou que les lois et règlements applicables dans certains de ces pays ne feront pas l'objet de changements, d'interprétations fluctuantes et d'applications contradictoires. Plus généralement, tout manquement aux lois et aux réglementations fiscales des pays dans lesquels le Groupe, ou les sociétés du Groupe, sont situés ou opèrent peut entraîner des redressements, ou le paiement d'intérêts de retard, d'amendes et de pénalités. Ces éléments pourraient avoir un effet négatif sur le taux effectif d'imposition, la trésorerie et les résultats du Groupe.

De plus, le Groupe comptabilise des impôts différés actifs à son bilan au titre des économies d'impôts futurs résultant des écarts entre la valeur fiscale et la valeur comptable des actifs et des passifs ou des pertes fiscales reportables des entités du Groupe. La réalisation effective de ces actifs dans les années futures dépend des lois et des réglementations fiscales, de l'issue des contrôles et contentieux en cours présents ou futurs, et des résultats futurs attendus des entités concernées.

Des changements dans les hypothèses utilisées pour déterminer les valeurs comptables de ses actifs pourraient conduire à une dépréciation du goodwill du Groupe.

Au 31 décembre 2014, un écart d'acquisition (ou *goodwill*) d'un montant de 374,8 millions d'euros a été enregistré dans le bilan du Groupe. Le *goodwill* représente la différence entre le prix payé par le Groupe dans le cadre de l'acquisition de ses filiales et autres entreprises et la juste valeur de leurs actifs nets à la date d'acquisition, lorsque cette dernière est inférieure aux montants versés. Le *goodwill* a été affecté au niveau des secteurs opérationnels du Groupe présentés dans les annexes aux états financiers consolidés. Le montant du *goodwill* est revu pour déterminer l'existence d'une dépréciation, annuellement ou lorsqu'un changement de circonstances indique que sa valeur comptable pourrait ne pas être recouvrable. Les montants recouvrables des Unités Génératrices de Trésorerie sont déterminés sur la base de calculs de sa valeur d'utilité, qui dépendent de certaines hypothèses clés, notamment des hypothèses relatives aux taux de croissance, aux taux d'actualisation et au coût moyen pondéré du capital sur la période. Si les estimations de l'équipe dirigeante changent, l'estimation du montant recouvrable du *goodwill* ou de l'actif pourrait baisser de manière importante et entraîner une dépréciation. Bien qu'une dépréciation n'affecte pas les flux de trésorerie reportés, la baisse du montant recouvrable estimé et la charge comptable associée du compte de résultats d'exploitation pourraient avoir un effet défavorable significatif sur le résultat d'exploitation et la situation financière du Groupe. Bien qu'aucune dépréciation relative au *goodwill* n'ait été comptabilisée en 2013 et 2014, aucune garantie ne peut être donnée quant à l'absence de charge de dépréciation significative à l'avenir (voir la Note 10 aux états financiers consolidés).



4.2 Risques liés à l'organisation structurelle et l'exercice des activités du Groupe en tant qu'entité indépendante

Le principal actionnaire du Groupe pourra exercer une influence significative sur l'activité et la stratégie du Groupe.

Le groupe Atos est l'actionnaire majoritaire du Groupe et conserve le contrôle de Worldline. Il pourra par ailleurs adopter seul toutes les résolutions soumises à l'approbation des actionnaires réunis en Assemblée Générale Annuelle Mixte et éventuellement, en cas notamment de conditions de quorum non remplies, en Assemblée générale extraordinaire. Le groupe Atos aura donc la faculté de prendre des décisions importantes concernant notamment la nomination des administrateurs, l'approbation des comptes annuels, la distribution de dividendes, ainsi que la modification du capital et des statuts de la Société. Le groupe Atos continuera donc à avoir la capacité d'influencer

significativement l'activité opérationnelle et la nomination des dirigeants ainsi que la politique de dividendes du Groupe.

Le Groupe conserve de nombreux liens avec son actionnaire de référence Atos SE, dont il reste dépendant dans une certaine mesure. Le Groupe pourrait connaître des difficultés de mise en œuvre des changements nécessaires à une prise d'indépendance opérationnelle.

Atos SE, actionnaire de référence du Groupe, fournit actuellement des services au Groupe en vertu de contrats de services conclus entre le Groupe et le groupe Atos et négociés dans des conditions de marché dans le cadre des Opérations de Réorganisation Préalables. Ces services comprennent (i) des services opérationnels comme les services informatiques

internes, des prestations de sous-traitance dans le cadre de la conduite de projets, les services de communication globale et de télécommunication, les services de vente et de stratégie marketing globale et les services d'achats, (ii) des fonctions support comme le management, les fusions-acquisitions, la gestion financière, le juridique et la conformité, l'audit interne, la comptabilité, les ressources humaines, les assurances et l'innovation (voir la Section 19.1 « Accords conclus dans le cadre des Opérations de Réorganisation Préalables » et la Note 24 aux états financiers consolidés). Par conséquent, dans la mesure où ces fonctions restent au sein du groupe Atos, le Groupe est dépendant du groupe Atos pour la fourniture de ces services. Les contrats de services entre le Groupe et le groupe Atos au titre desquels ces services sont fournis, renouvelables automatiquement par périodes successives de 12 mois, contiennent des clauses de changement de contrôle en vertu desquelles ils sont résiliés automatiquement si Atos SE cesse de détenir, directement ou indirectement, plus de 50% du capital social de la Société. Si le groupe Atos arrête de fournir ces services au Groupe et si le Groupe ne parvenait pas à remplacer ces services, notamment en recrutant les effectifs nécessaires ou par le biais d'accords avec des tiers à des conditions contractuelles équivalentes, notamment en termes de coût, à celles du groupe Atos, cela pourrait avoir un effet défavorable significatif sur l'activité du Groupe, sa situation financière et ses résultats d'exploitation. Le Groupe bénéficie également de sa relation et du soutien du groupe Atos dans le cadre d'une coopération commerciale lui permettant notamment de saisir des opportunités de ventes croisées auprès du large portefeuille de clients du groupe Atos. Bien qu'à ce stade cette coopération ne soit pas systématiquement formalisée, son interruption pourrait avoir un effet défavorable significatif sur l'activité du Groupe, sa situation financière et ses résultats d'exploitation.

Le Groupe pourrait ne pas être en mesure de s'appuyer entièrement sur le groupe Atos pour financer ses besoins de financement futurs, et le financement auprès d'autres sources pourrait ne pas être disponible à des conditions favorables.

Dans le passé, les besoins de financement du Groupe ont été satisfaits par le groupe Atos et, depuis l'admission des actions de la Société sur le marché Euronext Paris, le Groupe bénéficie d'une facilité de crédit renouvelable d'une durée de deux ans octroyée par Atos, avec une faculté de résiliation à tout moment sans frais ni pénalité au profit du Groupe (moyennant, s'il y a lieu, l'indemnité de réemploi applicable en cas de remboursement anticipé d'un tirage). Cette facilité de crédit renouvelable peut également être résiliée par Atos SE si le groupe Atos venait à détenir moins de 25% du capital de la Société. Les besoins de financement futurs du Groupe dépendront de nombreux facteurs, tels que le taux de croissance du chiffre d'affaires, le rythme et le montant des dépenses de développement des produits, la progression des ventes et des activités de marketing, le rythme de mise sur le marché de nouveaux produits et d'amélioration des produits existants l'acceptation par le marché des produits ou encore la réalisation d'éventuelles opérations de croissance externe. Le Groupe pourrait être amené à recourir à des financements, par augmentation de capital avec ou sans offre au public, ou

par endettement, ceci à des taux d'intérêts qui peuvent ne pas être aussi favorables que ceux que pouvait concéder le groupe Atos. A défaut de pouvoir lever des fonds dans des conditions favorables, aux moments opportuns, le Groupe pourrait ne pas être en mesure de poursuivre le développement de son activité ou investir dans de nouveaux produits et services, tirer profit d'opportunités ou répondre aux pressions exercées par la concurrence ou en raison de contraintes non anticipées, ce qui pourrait avoir un effet défavorable significatif sur l'activité du Groupe, sa situation financière, ses résultats d'exploitation et ses perspectives.

Les états financiers et les autres informations financières pour l'exercice clos en 2013 présentés dans ce document pourraient ne pas être représentatifs des résultats d'exploitation du Groupe en tant qu'entité distincte et autonome.

L'activité du Groupe faisait historiquement partie des activités du groupe Atos. Les états financiers combinés 2013 du Groupe ont été extraits des états financiers consolidés du groupe Atos pour les périodes considérées car le groupe Atos n'a pas établi d'états financiers isolant les activités du périmètre du Groupe avant sa cotation en 2014. Bien que le Groupe n'ait pas été propriétaire des sociétés et des activités comprises dans son périmètre d'activité actuel en 2013, les états financiers combinés présentent, sur une base combinée les actifs, passifs, produits et charges directement rattachables à l'activité du Groupe et comptabilisés au sein du groupe Atos en 2013. Voir le Chapitre 9 « Examen de la situation financière et du résultat du Groupe » du présent Document de Référence.

Les états financiers combinés 2013 du Groupe ne sont pas nécessairement représentatifs de ce qu'auraient été la situation financière et les résultats d'exploitation du Groupe s'il avait exercé son activité comme une entité distincte et autonome en 2013 et ne sont pas nécessairement indicatifs des performances futures du Groupe. Une information complémentaire sur la marge opérationnelle et l'EBO par Ligne de Services est présentée pour l'exercice 2013. On rappelle que pour ces exercices il ne s'agit pas d'une information sectorielle au sens d'IFRS 8, la nouvelle présentation sectorielle par Ligne de Services n'ayant été adoptée qu'à partir du 1^{er} janvier 2014. Voir la Section 9.1.5 « Présentation sectorielle » du présent Document de Référence. Par ailleurs, l'organisation historique divergeant de la structure cible d'organisation et de reporting décidée lors de la mise en place des Opérations de Réorganisation Préalables, cette information complémentaire par Ligne de Services a par conséquent été reconstituée pour les comptes combinés historiques et pour les informations financières *pro forma* de l'exercice 2013 car elle ne préexistait pas en tant que telle. En particulier, pour ce qui est de la marge opérationnelle, un certain nombre de règles ont été définies pour allouer les coûts mutualisés aux trois Lignes de Services, coûts significatifs pour le Groupe étant donné le partage de nombreuses plateformes, logiciel et ressources. Les règles d'allocation ont été déterminées sur la base des informations disponibles dans les systèmes et sur la meilleure évaluation du management du Groupe de la destination des ressources utilisées.



4.3 Risques réglementaires et juridiques

Des modifications législatives, réglementaires, politiques ou concernant d'autres normes applicables à l'activité du Groupe pourraient imposer des coûts importants de mise en conformité et avoir un effet défavorable significatif sur son activité.

Des modifications législatives, réglementaires ou concernant d'autres normes applicables aux activités du Groupe pourraient affecter de manière significative et imprévisible l'environnement économique du Groupe en France, au sein de l'Union européenne ou d'autres juridictions. Des changements législatifs, réglementaires ou concernant d'autres normes applicables, ainsi que des changements dans l'application et l'interprétation de ces textes pourraient avoir un effet défavorable significatif sur les coûts opérationnels du Groupe ou sa position concurrentielle. La réglementation du secteur des paiements s'est développée de manière significative ces dernières années et continue de se développer. Le non-respect par le Groupe des règles et normes industrielles auxquelles il est soumis, tant en France qu'à l'international, et notamment la réglementation encadrant les établissements de paiement, pourrait conduire à différents types de sanctions, notamment la suspension ou le retrait de son agrément d'établissement de paiement, le remplacement du management de l'établissement, la limitation, suspension, ou interdiction de certaines activités et le prononcé d'amendes, ou autres pénalités, ce qui pourrait avoir un effet défavorable significatif sur l'activité du Groupe, sa situation financière, ses résultats d'exploitation et sa réputation. Même si ces modifications législatives, réglementaires ou normatives ne s'appliquaient pas directement au Groupe, leurs effets sur ses clients institutions financières pourraient avoir des répercussions indirectes et significatives sur la manière dont le Groupe exerce ses activités ou les coûts qui y sont associés, et sur la demande des services qu'il fournit aux institutions financières. En particulier, le Groupe pourrait devoir adapter ses systèmes afin de se conformer à la nouvelle réglementation comme la séparation des tarifs, ce qui offrirait aux clients du Groupe une transparence accrue au niveau des prix de ses services.

Le cadre réglementaire du Groupe est en constante évolution. La Directive services de paiement n° 2007/64/CE du 13 novembre 2007, qui régit les activités de services de paiement du Groupe, est actuellement en cours de réexamen par les autorités européennes. Le projet révisé de Directive services de paiement (la « DSP2 ») élargit le champ d'application de la réglementation existante et pourrait affecter défavorablement les activités ou opérations du Groupe, directement ou indirectement (notamment si l'activité et les opérations de ses clients venaient elles aussi à être affectées défavorablement).

Certaines activités du Groupe, dont le service « Chèque Service » pourraient également être soumises à des exigences réglementaires spécifiques. Le Groupe a été en discussion en 2012 avec l'autorité de contrôle et de régulation française (Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution) concernant la réglementation et l'agrément applicables à cette activité ; ces échanges n'ont à ce jour pas fait l'objet de suite ou de demandes particulières de la part de l'autorité de régulation. La soumission de cette activité à de nouvelles exigences réglementaires pourrait avoir un impact défavorable sur la situation financière du Groupe et ses résultats.

Certains changements législatifs, réglementaires ou concernant d'autres normes techniques, tels que la mise en œuvre du projet SEPA en Europe (*Single Euro Payments Area* - Espace

unique de paiement en euros) auront un impact significatif sur les activités et la situation financière du Groupe. Afin de se conformer au projet SEPA, le schéma de paiement domestique belge Bancontact/Mister Cash a été ouvert à d'autres acquéreurs commerciaux, entraînant une nouvelle source de concurrence en Belgique avec d'autres membres potentiels du schéma de paiement Bancontact/Mister Cash. Même si le Groupe s'est mobilisé dans le cadre d'un plan structuré pour limiter les effets potentiellement négatifs du projet SEPA sur ses activités en Belgique, cette réglementation pourrait affecter défavorablement ses résultats. Les exigences SEPA ont également un effet sur ses clients institutions financières, ce qui pourrait avoir des répercussions indirectes et significatives sur la manière dont le Groupe exerce ses activités ou les coûts qui y sont associés, et réduire la demande des services qu'il fournit aux institutions financières.

En raison de l'engouement grandissant pour Internet, les appareils mobiles et les réseaux de communication informatiques, le Groupe ne peut pas exclure que de nouveaux textes législatifs ou réglementaires portant sur les règles de confidentialité, la protection des données, la tarification, le contenu et la qualité des produits et des services proposés par le Groupe puissent être adoptés. Le poids de cette réglementation pourrait constituer un frein à la croissance de ces secteurs, ce qui pourrait peser sur la demande pour les produits du Groupe et, en conséquence, avoir un effet défavorable significatif sur son activité, ses résultats d'exploitation, et sa situation financière.

Par ailleurs, le Groupe est soumis à la réglementation fiscale des pays où il est présent. L'évolution de la réglementation fiscale ou de son interprétation pourrait entraîner une diminution de la valeur des pertes fiscales, des reports de crédits d'impôts comptabilisés dans le bilan, du montant des flux de trésorerie et du résultat net et donc avoir un impact défavorable significatif sur la situation financière et les résultats du Groupe. De plus, des changements dans les règles comptables pourraient impacter significativement la manière dont le Groupe calcule ses charges et profits.

Le respect des règles législatives et réglementaires applicables à l'activité du Groupe pourrait imposer des coûts supplémentaires importants et avoir un effet défavorable significatif sur son activité.

Afin de se conformer à la réglementation applicable à ses activités, et en particulier aux activités d'établissement de paiement et de sous-traitant d'établissements de crédit, le Groupe est astreint dans les pays où il exerce ses activités au respect de nombreuses obligations relatives notamment à ses infrastructures informatiques, ses procédures de contrôle et ses règles de *reporting*. Le respect de ces normes, et les coûts qui y sont associés, pourraient avoir un effet défavorable significatif sur la situation financière du Groupe et ses résultats d'exploitation. Le Groupe pourrait notamment faire l'objet d'un audit de l'autorité de régulation belge, la Banque Nationale de Belgique, portant sur l'efficacité de son système de contrôle et d'audit internes et sa gestion des risques. Les engagements du Groupe, en cas de non-conformité aux exigences réglementaires applicables relevés dans le cadre de ce type d'audit, pourraient avoir un impact défavorable significatif sur sa situation financière et ses résultats.



Des modifications des normes techniques PCI pourraient imposer des coûts importants de mise en conformité et avoir un effet défavorable sur l'activité du Groupe.

Les normes de sécurité élaborées par le PCI-SSC (*Payment Card Industry - Security Standard Council* - Industrie des Cartes de Paiement - Conseil des Standards de Sécurité) sont destinées à améliorer la sécurité des données des cartes bancaires en promouvant la diffusion et la mise en œuvre la plus large possible de normes spécifiques relatives aux différents composants d'une opération de paiement par carte. La principale norme est la norme PCI-PTS relative aux dispositifs d'entrée du code PIN (*Payment Card Industry - PIN Transaction Security* ou Industrie des Cartes de Paiement - Sécurité des Transactions par code PIN). L'objectif est de s'assurer que le code confidentiel (ou code PIN) du porteur de carte fait toujours l'objet d'un traitement sécurisé au niveau du dispositif d'acceptation du code et présente le plus haut niveau de sécurité pour les opérations de paiement. D'autres normes PCI-SSC comprennent la norme PCI-DSS (destinée à améliorer la sécurité des données durant la réalisation d'une transaction) et la norme PCI-UPT (concernant les normes de sécurité spécifiques aux modules de paiement sur automates non surveillés). Ces normes, qui peuvent être adoptées par différents schémas de paiement, impliquent des exigences techniques spécifiques ainsi que le respect de procédures de certification.

Les évolutions de ces normes, impliquant des modifications des exigences sont gérées par les membres fondateurs du PCI-SSC (Visa, MasterCard, JCB, American Express et Discover) en concertation avec les parties prenantes de l'industrie des services de paiement (par exemple les acteurs de l'industrie des composants électroniques (tels que le Groupe), les autorités de régulation, les commerçants, les associations de banques, les banques, les prestataires en charge du traitement des transactions). Une telle organisation offre aux fabricants l'opportunité de participer à l'élaboration de ces standards et à leurs règles d'application.

Toute évolution de ces normes implique des mises à jour des composants hardware des produits du Groupe, ou des logiciels qui y sont intégrés. Par conséquent, les implications pour le Groupe en termes d'investissement pourraient être significatives. Le Groupe prend toutes les mesures financières et informatiques nécessaires pour rendre ses terminaux de paiement conformes aux normes PCI applicables, qui imposent des exigences contraignantes. Bien que les processus de certification soient très rigoureux, un produit pourrait se révéler défectueux, une fois utilisé, ce qui pourrait conduire le PCI-SSC à remettre en cause la certification du terminal concerné. Un retrait de certification contraindrait le Groupe à offrir d'autres terminaux certifiés à ses clients. Un tel retrait pourrait conduire les clients du Groupe à se tourner vers d'autres offres, ce qui pourrait avoir un effet défavorable significatif sur le chiffre d'affaires du Groupe et entraîner une perte financière.

En tant que fournisseur de solutions de paiement, en particulier de solutions de paiement centralisé diffusé au sein des grandes surfaces, le Groupe doit également se conformer aux normes PCI-SSC, intitulées PCI-DSS (*Payment Card Industry - Data Security Standard* ou Industrie des Cartes de Paiement - Standards de Sécurité des Données). L'objectif de la norme PCI-DSS est de s'assurer que les données stockées sur les porteurs de cartes et les transactions sensibles sont toujours traitées de manière pleinement sécurisée par les systèmes et bases de données. Cette norme est obligatoire pour tous les systèmes qui traitent,

stockent ou manipulent ces données, que les paiements soient effectués par une carte à puce ou non. Comme pour la norme PCI-PTS, cette norme implique des modifications d'architecture des systèmes de traitement des données ainsi que des réseaux et des serveurs. Les implications en termes d'investissement sont importantes pour le Groupe. Le Groupe entretient des relations régulières avec les responsables du PCI-SSC de manière à gérer dans les meilleures conditions tous les aspects relatifs aux normes existantes ou à venir et notamment à pouvoir anticiper les évolutions et se préparer aux futurs investissements ou aux dépenses correctives. En dépit de cette relation étroite, il pourrait s'avérer que le Groupe ne puisse éviter une fraude ou une intrusion sur ses terminaux de paiements ou solutions certifiées qui pourraient avoir un impact sur sa réputation et ses résultats.

Des modifications des règles des associations et réseaux de cartes de paiement pourraient avoir une incidence défavorable significative sur l'activité du Groupe.

Une source importante du chiffre d'affaires du Groupe provient du traitement de transactions par le biais des schémas de paiement, notamment Visa, MasterCard, Bancontact/Mister Cash (en Belgique) et Groupement des Cartes Bancaires CB (en France) et, aux fins de fournir ses services de traitement d'opérations de paiement, le Groupe doit être enregistré auprès de ces schémas de paiement en tant que participant au schéma ou en tant que prestataire extérieur d'un participant. En tant que tel, le Groupe et un grand nombre de ses clients sont soumis aux règles des schémas de paiement qui pourraient les exposer ainsi à des risques d'amendes et de pénalités décidées par les associations ou réseaux de cartes de paiement et sanctionnant certains actes ou omissions du Groupe, des acquéreurs, des payeurs et des commerçants. Les schémas de paiement tels que Visa, MasterCard, Bancontact/Mister Cash et Groupement des Cartes Bancaires CB, dont certains ont également des activités en concurrence avec celles du Groupe, élaborent des normes que le Groupe doit respecter et pour lesquelles il doit régulièrement mettre à jour sa politique de conformité. Les modifications de ces exigences pourraient augmenter les coûts fixes du Groupe, qui ne pourront pas systématiquement être répercutés par le Groupe sur ses propres clients ou participants collaborateurs. Par ailleurs, la modification des règles des schémas de paiement pourrait avoir un impact défavorable significatif sur la trésorerie et les liquidités du Groupe si les schémas de paiement imposaient des délais de traitement plus importants que ceux que le Groupe fournit à ses clients commerçants. La possibilité pour les schémas de paiement de modifier et améliorer leurs règles de manière discrétionnaire pourrait leur procurer un avantage dans la fourniture et le développement de leurs services et ainsi concurrencer directement ou indirectement ceux du Groupe. Le Groupe a par le passé reçu des notifications de non-conformité et amendes, faisant état de frais excessifs refacturés au commerçant ou de manquements aux règles de sécurité des données de la part d'un commerçant. Si le Groupe se trouve dans l'impossibilité de répercuter ces montants aux commerçants ou aux participants collaborateurs, cela pourrait avoir une incidence défavorable significative sur ses résultats d'exploitation ou sa situation financière. Le retrait de la qualité de membre du schéma de paiement du Groupe, ou tout changement dans les règles du schéma de paiement, pourraient impacter la capacité du Groupe à fournir les services s'y rapportant, ce qui pourrait avoir un effet défavorable significatif sur ses activités, sa situation financière et ses résultats d'exploitation.

Le chiffre d'affaires du Groupe issu de la fourniture de services aux commerçants acceptant les paiements par cartes Visa et MasterCard dépend de son affiliation auprès de Visa et MasterCard en qualité de participant à ces schémas de paiement.

Afin de fournir ses services de traitement des transactions à travers différents schémas de paiement, tels que Visa et MasterCard, le Groupe doit être un participant (acquéreur commerçant) affilié auprès de ces schémas de paiement dans les pays où il exerce ses activités. Si le Groupe perdait cette qualité d'acquéreur commerçant ou de processeur de cartes de paiement participant auprès de ces schémas de paiement, à la suite d'un manquement aux règles de ces schémas (tel que des incidents majeurs en matière de sécurité ou de fraude) entraînant une suspension ou l'annulation de l'affiliation, le Groupe ne serait plus en mesure de fournir les services s'y rapportant, ce qui pourrait avoir un effet défavorable significatif sur ses activités, sa situation financière et ses résultats.

Des changements de cadre réglementaire des commissions d'interchange pourraient avoir un impact défavorable significatif sur le chiffre d'affaires du Groupe.

Le règlement européen n° 2013/0265 du 24 juillet 2013 sur les commissions d'interchange (le « Règlement ») pour les transactions de paiements par carte, négocié dans le cadre du processus trilogue entre la Commission européenne, le Parlement européen et le Conseil de l'UE, a été adopté par le Parlement européen le 10 mars 2015. En règle générale, le Règlement limitera les commissions d'interchange à 0,2% de la valeur de la transaction pour les cartes de débit et à 0,3% pour les cartes de crédit. Pour les cartes de débit, elle donne également plus de flexibilité aux Etats membres pour définir des plafonds moins élevés et imposer des tarifs maximums. Outre la limitation des commissions d'interchange, le Règlement accroît

également la transparence au niveau des tarifs et stimulera la concurrence entre les programmes de paiement par carte et les banques, notamment en éliminant les problèmes de licences et d'autres conditions qui ont limité la liberté de choix des commerçants. En plafonnant les commissions d'interchange, le Règlement pourrait avoir un impact significatif sur la structure des paiements par carte en Europe, notamment sur l'acceptation des cartes, la rentabilité, la concurrence accrue de la part des acquéreurs transfrontaliers et la capacité de lancer de nouveaux produits. Le Règlement devrait entrer en vigueur en avril 2015 et les limites d'interchange seront applicables à compter du mois d'octobre 2015 alors que la plupart des règles commerciales associées seront applicables 12 mois après l'entrée en vigueur.

Le Règlement adopté aura un impact défavorable significatif sur le montant des commissions facturées par les émetteurs de cartes et les opérateurs des schémas de paiement. Par conséquent, ces émetteurs et opérateurs pourraient chercher à refacturer ce manque à gagner par l'augmentation des coûts de participation aux schémas, ce qui pourrait avoir un effet défavorable significatif sur les activités, la situation financière et les résultats des opérations du Groupe.

En tant que schémas quadripartites, Visa Europe et Mastercard entrent dans le périmètre du Règlement et doivent adapter leurs modèles de fonctionnement et de commissions ainsi que leurs portefeuilles d'offres en conséquence selon les délais impartis. Le Groupe serait alors dans l'obligation de respecter les exigences des systèmes de cartes internationaux, en particulier pour l'acquisition commerçants, et donc d'adapter le montant de ses commissions commerçants sur celui de ses concurrents (avec une marge réduite ou négative) et de se repositionner lui-même comme acquéreur paneuropéen, ce qui pourrait avoir un effet défavorable significatif sur ses activités, sa situation financière et ses résultats.



4.4 Risques de marché

4.4.1 Risque de change

La majeure partie du chiffre d'affaires, des dépenses et des obligations du Groupe est libellée en euros. En 2014, 75,5% du chiffre d'affaires du Groupe a été réalisé dans des pays de la zone euro, alors que 24,5% a été réalisé dans des pays hors zone euro (dont 13,2% en livres sterling). Les comptes du Groupe étant libellés en euros, son chiffre d'affaires dépend en partie de l'évolution du taux de change de l'euro par rapport aux monnaies des pays hors zone euro au sein desquels le Groupe réalise une part de son chiffre d'affaires (exposition au risque de conversion des taux de change). Concernant le risque dit de « transaction » (i.e., un non-alignement entre les devises dans lesquelles les revenus sont générés et les coûts encourus), le Groupe estime que son exposition est limitée car dans la zone euro ses coûts sont encourus en euros et son chiffre d'affaires est généré en euros et que, dans les pays en dehors de la zone euro, il réalise

ses ventes et effectue la majorité de ses dépenses courantes dans la monnaie locale.

Le Groupe applique une politique de gestion du risque de change couvrant les cas où il effectuerait des transactions commerciales ou financières libellées dans une devise qui diffère des devises locales concernées. En application de cette politique, toute exposition significative au taux de conversion d'une devise étrangère doit être couverte dès sa constatation par l'utilisation de divers instruments financiers, principalement des contrats de change à terme et des contrats de swap de devises. Au 31 décembre 2014, le Groupe n'était pas exposé de manière significative à la variation du cours d'une devise et n'avait mis en place aucun de ces instruments de couverture.



4.4.2 Risque de taux d'intérêt

L'ensemble des emprunts du Groupe, lesquels sont en grande majorité souscrits auprès du groupe Atos, et de ses dépôts portent intérêt à des taux variables principalement indexés sur le taux Euribor ou EONIA, ajustés à la hausse ou à la baisse d'une marge (voir le tableau détaillé ci-dessous). Le Groupe

considère que son exposition aux variations de taux d'intérêts n'est pas significative étant donné son niveau d'endettement relativement faible (12,5 millions d'euros) et de sa trésorerie nette de 203,1 millions d'euros au 31 décembre 2014.

4.4.3 Risque de liquidité

Les emprunts et liquidités du Groupe consistent quasi intégralement en des financements et des dépôts en numéraire dont les maturités sont inférieures à deux ans, accordés par le groupe Atos à travers des prêts intragroupes, des comptes courants, d'une convention de trésorerie (cash-pooling) et d'autres instruments financiers. Ainsi, le Groupe bénéficie actuellement du support financier du groupe Atos pour la couverture de ses besoins de liquidités. Pour une présentation détaillée des passifs financiers du Groupe, le lecteur est invité à se référer à la Note 20 aux états financiers consolidés.

Depuis l'admission des actions de la Société aux négociations sur le marché Euronext Paris, le Groupe bénéficie d'une facilité de crédit renouvelable d'une durée de deux ans octroyée à hauteur de 300 millions d'euros par Atos aux conditions de marché, afin de couvrir les besoins en liquidités du Groupe et notamment les fluctuations temporaires du besoin en fonds de roulement. Pour plus d'informations, voir le Chapitre 10 « Liquidité et Ressources Financières » du présent Document de Référence.

4.4.4 Risque de crédit et/ou de contrepartie

Le risque de crédit et/ou de contrepartie correspond au risque qu'une partie à un contrat avec le Groupe manque à ses obligations contractuelles entraînant une perte financière pour le Groupe. Le Groupe considère que son exposition au risque de concentration des crédits est limitée en raison du caractère étendu et diversifié de sa clientèle. La plus grande exposition du Groupe au risque de crédit est liée à sa clientèle d'institutions financières. Le Groupe gère ce risque de crédit en sélectionnant systématiquement des établissements financiers de premier plan comme clients et en utilisant plusieurs banques partenaires.

Le Groupe est aussi exposé à certains risques de crédit liés à ses activités d'acquisition commerçants et de services de chèques :

- **Acquisition commerçants.** Pour chaque transaction, le Groupe accorde au commerçant une garantie d'exécution relative au paiement effectué par le porteur de carte. Ainsi, le Groupe est exposé à un risque de crédit en cas d'absence de paiement par le titulaire de la carte. De surcroît, le Groupe offre une garantie de « service rendu » au porteur de la carte. Ainsi, en cas de faillite (ou de cessation d'activité) du commerçant avant la livraison du produit ou la réalisation du service acheté par le porteur de carte, ce dernier peut exiger

le remboursement du montant de la transaction. L'exposition au risque de crédit est particulièrement significative lorsque les services sont acquis par e-Commerce bien avant leur livraison effective (tels que les services d'achat de billets auprès d'agences de voyages). Le Groupe gère ces risques en sélectionnant des clients qui ont des capacités financières suffisantes, en exigeant des garanties (constitution de collatéraux, délégation d'assurance, etc.) et en vérifiant les flux de transactions journalières afin d'éviter une exposition excessive à ces risques ;

- **Service de chèques.** Le Groupe paie des indemnités, basées sur un « *scoring* » de risque crédit, à ses clients commerçants qui s'inscrivent au « Chèque Service » du Groupe quand les chèques approuvés par le Groupe ne sont pas payés. Dans la mesure où les commissions reçues par le Groupe de la part des commerçants pour ce service sont plus faibles que la moyenne des montants des chèques impayés, l'activité peut devenir génératrice de pertes. Le Groupe gère ce risque en analysant le niveau des défauts de paiement pour chaque catégorie d'activités commerciales et ajuste les commissions facturées aux commerçants en conséquence.



4.5 Assurances et gestion des risques

4.5.1 Assurances

La politique d'assurances du Groupe est coordonnée par la Direction du groupe Atos qui a pour missions d'identifier les risques principaux assurables et d'en quantifier les conséquences potentielles.

Le Groupe bénéficie d'une série de polices souscrites par le groupe Atos auprès de compagnies internationales d'assurance ou de réassurance de premier plan couvrant sa responsabilité à des niveaux de couverture que le Groupe estime appropriés. Pour 2014, le coût total des programmes globaux d'assurance a représenté environ 0,2% du chiffre d'affaires du Groupe (sur la base du prix de la couverture).

Les entités du Groupe sont couvertes par des polices d'assurance souscrites par le groupe Atos dont elles bénéficient. Il s'agit notamment des polices « Responsabilité civile professionnelle » et « Dommages/Pertes d'Exploitation ». Suite à l'admission de la Société sur le marché Euronext Paris, le Groupe continue de bénéficier de ces polices d'assurance (notamment les polices souscrites par l'intermédiaire de la société de réassurance entièrement détenue par le groupe Atos).

Les plus importants programmes d'assurance souscrits par le groupe Atos et dont bénéficie le Groupe sont négociés de façon centralisée par le groupe Atos avec un renouvellement au 1^{er} janvier pour la police « Responsabilité civile professionnelle » et au 1^{er} avril pour la police « Dommages/Pertes d'Exploitation ». Pour 2014, les polices « Dommages/Pertes d'Exploitation » et

« Responsabilité civile professionnelle » ont été renouvelées avec des limites de couverture de 200 millions d'euros et 150 millions d'euros respectivement. Il existe un certain nombre d'autres polices couvrant les autres risques assurables en adéquation avec les risques encourus, et compte tenu de la taille et des risques du Groupe. Le niveau des franchises a été défini afin d'inciter à une bonne gestion des risques et de contrôler le niveau des primes.

Le Groupe bénéficie également de polices répondant à des besoins réglementaires ou commerciaux locaux existants, comme la police « Risque crédit », en fonction des risques spécifiques encourus par les différentes entités du Groupe.

Le groupe Atos a constitué une société de réassurance dédiée, qu'il détient entièrement. Cette société fournit aux entités du Groupe une couverture pour certaines tranches des polices « Dommages/Pertes d'Exploitation » et « Responsabilité civile professionnelle ».

Les risques assurés sont également suivis par le Comité de Souscription de la société de réassurance détenue par le groupe Atos qui veille à maintenir des fonds propres et des réserves techniques en adéquation avec les risques assurés, et recherche un niveau satisfaisant de diversification des réassureurs. Ce Comité réalise également des études et analyses régulières pour vérifier la pertinence de la couverture d'assurance du Groupe.

4.5.2 Gestion des Risques

La gestion des risques se rapporte aux mesures mises en œuvre par le Groupe pour recenser et analyser les risques. Les risques sont gérés au quotidien par les managers. Certaines initiatives spécifiques relatives à la gestion des risques qui ont été menées sont résumées ci-dessous.

4.5.2.1 Cartographie des risques

La cartographie des risques, qui a été mise à jour en 2014 sous la supervision de la Direction du Groupe, a permis d'identifier et d'évaluer les risques qui pourraient avoir une incidence sur la capacité du Groupe à atteindre ses objectifs. La méthodologie retenue s'articulait autour de groupes de travail et de questionnaires adressés au Comité de Direction, afin de recenser leur vision des principaux risques, leur importance relative (risque inhérent) et leur niveau de maîtrise (risque résiduel).

Cette évaluation a couvert les risques potentiels liés à l'environnement de l'entreprise (parties tierces, catastrophes naturelles) et au développement de la société (évolution, culture, positionnement marché), aux opérations (clients, collaborateurs, informatique, processus) et à l'information utilisée pour les prises de décisions (financière et opérationnelle).

La cartographie des risques est réalisée annuellement pour détecter l'évolution des risques d'une année sur l'autre. La cartographie des risques relative à l'année 2014 a été réalisée dans le cadre de la préparation du budget annuel et intègre des plans d'action (sur les risques résiduels les plus importants) définis au niveau du Groupe Worldline, avec des responsabilités et des échéances permettant d'en assurer le suivi et la mise en œuvre en 2015.

4.5.2.2 Evaluation et gestion des risques opérationnels

En ce qui concerne l'évaluation et la gestion des risques opérationnels, le Groupe a déployé l'approche d'Atos basée sur les processus spécifiques suivants.

Atos Rainbow

Pour revoir ses offres commerciales, le Groupe dispose d'un corps de procédures et d'outils baptisé Atos Rainbow™, développé par le groupe Atos et mis en œuvre par le Groupe. L'objectif est de s'assurer que le Groupe ne présente des offres que pour les projets qui peuvent être effectivement réalisés, et de fournir un système d'alerte rapide pour tout projet qui rencontre des difficultés ou qui dévie de ses objectifs initiaux. Le Groupe utilise un système de gestion des risques supervisé par le Comité des Risques du groupe Atos qui facilite l'analyse (notamment par l'identification et l'évaluation) et le traitement (notamment par le contrôle et le financement) des risques liés à l'activité tout au long du cycle de vie d'un projet. Ce procédé est intégré dans le processus de contrôle et d'approbation des ventes et continue tout au long du cycle de vie du projet. Plus précisément, le processus de gestion des risques :

- Identifie les expositions potentielles, notamment les risques techniques, juridiques et financiers qui pourraient avoir un impact à tout moment au cours du cycle de vie du projet ;
- Évalue, quantitativement et qualitativement, la matérialité de ces expositions qui ont été identifiées ;
- Initie les mesures appropriées et optimisées en termes de coûts pour contrôler ou atténuer le risque, pour en diminuer la probabilité ainsi que tout autre événement négatif sur le projet ; et
- Gère l'exposition résiduelle à travers une combinaison d'instruments externes de transfert de risque et l'utilisation de processus internes pour optimiser les ressources utilisées.

Les processus de supervision des contrats du Groupe ont été renforcés avec l'introduction d'un tableau de bord mensuel qui regroupe les indicateurs du projet à la fois sur les aspects financiers, techniques, client, juridique et fournisseur. Ce processus est sous la responsabilité du « *Rainbow manager* » reportant au Directeur Financier du Groupe.

Comité de Gestion des Risques

Un Comité de Gestion des Risques se réunit mensuellement pour examiner les contrats les plus significatifs et les plus sensibles. Ce Comité est placé sous la responsabilité du Directeur Financier du Groupe. Les membres permanents du Comité comprennent le Directeur Général du Groupe et les Directeurs des Lignes de Services, le Directeur des Opérations ainsi que plusieurs autres représentants des fonctions de support dont la Direction Financière et la Direction Juridique.

4.5.2.3 Activités de gestion des risques spécifiques

Gestion des Risques de Fraude

Le Groupe, en tant que processeur de cartes de paiement, a pris à sa connaissance toutes les mesures requises (dont l'obtention de la certification PCI) pour minimiser les risques relatifs à la protection des données. Dans le cadre de ses activités d'acquisition commerçants, le Groupe doit assurer sa conformité aux règles de sécurisation des paiements fixées par les organismes délivrant la certification PCI, et faire face au risque de blanchiment d'argent. Le département Gestion des Risques de Fraude du Groupe a mis en place des politiques et des procédures spécifiques afin de faire face à ces risques.

Le Groupe a développé l'application « Détection et Résolution de Fraudes » (*Fraud Detection and Reaction* ou FD&R) permettant la détection de fraudes de paiement en quasi-temps réel à partir d'une application d'analyse de données.

Les procédures de réduction de risques du Groupe ont été améliorées avec des fonctions supplémentaires afin de limiter les risques résiduels, telles que le *geo-blocking*, le blocage en temps réel, la désactivation de secours et les systèmes de back-up.

Politique de lutte contre le blanchiment d'argent de Worldline SA/NV

Worldline SA/NV dispose d'une politique de lutte contre le blanchiment d'argent mise en place depuis 2011. Elle définit les principes généraux de lutte contre le blanchiment d'argent, le principe « *Know Your Customer* » (KYC) (en français, « Connais ton client ») tel qu'appliqué au sein de Worldline SA/NV, et la répartition des responsabilités entre la division « Sales & Marketing » (S&M) et la division Service Clients.

Gestion des risques de sécurité au sein du Groupe

Le Groupe a mis en place au sein de son département de contrôle interne une fonction dédiée à la gestion des risques de sécurité.

Cette fonction intègre les problématiques relatives à la sensibilisation aux questions de sécurité, au service de sécurité (examen de l'accès aux systèmes de production et aux données et fonctionnalités, accès aux données des titulaires de cartes par les banques et gestion de clés cryptographiques) ainsi que les politiques et solutions de sécurité.

Les mesures prises en matière de gestion des risques de sécurité concernent notamment les activités suivantes :

- Mesures physiques : Contrôles d'entrées à l'installation pour limiter et surveiller les accès physiques, caméras vidéo et mécanismes de contrôle d'accès, stockages de fichiers back-up media dans des emplacements sécurisés, contrôle sur la distribution interne ou externe de tout type de médias et de stockage et d'accessibilité des médias ;

- Réseau : Des normes et des procédures de configuration pare-feu et routeur sont conçues et déployées pour la protection contre les accès non autorisés depuis des réseaux non fiables ;
- Sécurité des systèmes : Application stricte de mesures renforcées, révisées régulièrement et clairement définies pour éviter l'exploitation des mots de passe et des configurations des systèmes fixés par défaut ;
- Protection des données des porteurs de cartes : Stockage réduit à minima avec rétention de données et de politiques de suppression de données, des protocoles de cryptographie et de sécurité renforcés, des logiciels anti-virus déployés et mis à jour régulièrement sur tous les systèmes ;
- Systèmes et applications sécurisés : Installation des « patches » de sécurité les plus récents fournis par les fournisseurs, identification et évaluation les vulnérabilités en matière de sécurité, des guides d'encodage sécurisé pour éviter l'introduction de vulnérabilités dans le processus de développement des logiciels. De surcroît, une revue du code source avant la production ou le lancement de produits ou de services aux clients pour identifier toute vulnérabilité potentielle en matière d'encodage ;
- Accès logique : Pour s'assurer que les données critiques peuvent être accédées seulement par le personnel autorisé, le Groupe a mis en place des systèmes et des procédures pour limiter les accès en fonction des besoins d'accès et des responsabilités de chacun compte tenu de sa position au sein du Groupe ;
- Historique et surveillance : Les mécanismes de collecte de journaux et la capacité à enregistrer les activités des utilisateurs sont essentiels pour prévenir, détecter ou minimiser l'impact d'une atteinte à la protection des données. Par conséquent, la présence de journaux dans tous les environnements permet d'enregistrer, de notifier et d'analyser les activités en cas de problèmes ;
- Systèmes de sécurité et tests des processus : Des tests de sécurité sont effectués de manière régulière, notamment la détection des points d'accès sans fil non autorisés, des rapports de vulnérabilité sur le réseau interne et externe, les systèmes de détection d'intrusion et les outils de surveillance d'intégrité de fichiers.

Le processus annuel de gestion des risques opérationnels du Groupe, supervisé par la division « Contrôle Opérationnel », analyse les menaces et les vulnérabilités relatives à la sécurité pour éviter une augmentation de l'exposition aux risques non désirée.

Un programme formel de sensibilisation aux questions de sécurité a été maintenu pour que tout le personnel soit conscient de l'importance de la sécurité des données des porteurs de cartes. Sur une base annuelle, tous les employés du Groupe doivent assister à ce programme et reconnaître qu'ils ont lu et compris la politique et les procédures de sécurité du Groupe.

Les plans de réponses aux incidents ont été développés et déployés pour permettre au Groupe de répondre immédiatement en cas d'atteinte au système.





Information concernant le Groupe [G4-3] [G4-5] et [G4-8]

5.1 Histoire et évolution	28	5.2 Investissements	32
5.1.1 Dénomination sociale et nom commercial	28	5.2.1 Investissements historiques	32
5.1.2 Lieu et numéro d'immatriculation, informations sur le négoce des actions	28	5.2.2 Principaux investissements en cours de réalisation	33
5.1.3 Date de constitution et durée	29	5.2.3 Principaux investissements envisagés	33
5.1.4 Siège social, forme juridique et législation applicable	29		
5.1.5 Histoire et évolution du Groupe	29		
5.1.6 Les opérations de réorganisation préalables	30		



5.1 Histoire et évolution [G4-13] et [G4-17]

5.1.1 Dénomination sociale et nom commercial

La dénomination sociale de la Société est « Worldline ».

5.1.2 Lieu et numéro d'immatriculation, informations sur le négoce des actions

La Société est immatriculée au Registre du commerce et des sociétés de Pontoise sous le numéro 378 901 946.

Les actions Worldline SA sont cotées sur le marché Euronext Paris, sous le code ISIN FRO011981968 et ne font pas l'objet de cotation sur une autre place de marché.

5.1.3 Date de constitution et durée

5.1.3.1 Date de constitution de la Société

La Société a été constituée le 31 juillet 1990.

5.1.3.2 Durée

La durée de la Société est de 99 ans à compter de son immatriculation au registre du commerce et des sociétés, sauf dissolution anticipée ou prorogation.

5.1.4 Siège social, forme juridique et législation applicable [G4-7]

5.1.4.1 Siège social

Le siège social de Worldline est situé : 80 quai Voltaire, Immeuble River Ouest, 95870 Bezons
(Tél. : +33 (0)1 73 26 00 00).

5.1.4.2 Forme juridique et législation applicable

Worldline a été initialement constituée sous forme de société à responsabilité limitée en 1990. Elle a été transformée en société anonyme en 1992 et en société par actions simplifiée le 29 septembre 2000 puis de nouveau en société anonyme le 30 avril 2014. Elle est aujourd'hui une société anonyme à Conseil d'Administration de droit français régie notamment par les dispositions du livre II du Code de commerce.

5.1.5 Histoire et évolution du Groupe

Worldline est un des tout premiers acteurs européens et un acteur mondial de référence dans le secteur des paiements électroniques et des services transactionnels.

Les origines de l'activité Worldline ont été marquées par l'obtention en 1973 du tout premier contrat jamais opéré pour le traitement des transactions bancaires par carte par la société Sligos, créée en 1972 et dont le capital était majoritairement détenu par le Crédit Lyonnais, et qui avait été sélectionnée lors de la mise en place du système des Cartes Bleues en France. Après avoir été introduite en bourse en 1986, Sligos s'est développée à l'international et a été fusionnée en 1997 avec Axime, société également cotée.

Le groupe Axime a été constitué en 1991 et va devenir un acteur majeur dans un secteur des sociétés de services en ingénierie informatique (SSI) en pleine consolidation. Le groupe Axime résulte du rapprochement entre les sociétés (i) SEGIN (monétique, télématique), (ii) SITB (la gestion des opérations sur les marchés bancaire et financier) et (iii) SODINFORG (qui sera renommée SEGIN) (la monétique, la personnalisation des supports de paiement). Les activités de centres relations clients et paiements sont ensuite regroupées au sein de la branche Axime Services, tandis que la branche Axime Multimédia reprend les activités télématiques.

En 1997, Atos est créée par la fusion d'Axime avec Sligos, les activités du Groupe Worldline étant à l'origine issues de ces deux entités. La branche Axime Multimédia est apportée à Axime Télématique Multimédia, qui prend alors le nom Atos Multimédia. La branche Monétique et Traitement Electronique d'Axime et la division Activités Paiement et Monétique de Sligos sont apportées à la société Flow, qui prend alors le nom Atos

Services et qui sera renommée ensuite Atos Origin Services à la suite du rapprochement avec Origin en 2000.

Au 31 décembre 2003, Atos Origin Services est devenue Atos Worldline, à l'occasion de la fusion des diverses activités du groupe Atos Origin opérant dans les services de paiement et les services électroniques transactionnels. Atos Worldline a ainsi absorbé Atos Origin Multimedia. Worldline regroupe également les branches Atos Origin Processing Services en Allemagne (renommée Atos Worldline Processing GmbH en avril 2004) et Atos Worldline Produits Solutions Intégration en France, issue de l'apport en 2005 de l'activité Payment Solutions, qui était auparavant détenue par Atos Euronext SBF (absorbée en 2008). Atos Worldline exploite alors ses activités principalement en France et en Allemagne et devient un leader dans les services transactionnels de haute technologie (« High Tech Transactional Services » ou « HTTS »). En 2010, Atos Origin Processing GmbH devient une filiale intégralement détenue par Atos Worldline.

Au Royaume-Uni, l'implantation du Groupe dans les activités transactionnelles, en particulier les activités liées aux cartes privatives dans les secteurs hôtellerie et pétrole, est issue du rapprochement avec Origin opéré en 2000. L'acquisition en 2004 par Atos Origin de l'essentiel des activités informatiques de SchlumbergerSema est venue renforcer les activités « transports », principalement ferroviaires.

En 2006, Atos Worldline a étendu son périmètre d'activité en Belgique en intégrant les sociétés Banksys et Bank Card Company (BCC), sociétés spécialisées dans les solutions et les systèmes de paiement, devenant un acteur majeur du paiement sur le marché belge, notamment en tant qu'opérateur du schéma de paiement Bancontact/Mister Cash.

Depuis 2009, la stratégie du groupe Atos dans le domaine des services de paiement consiste à déployer ses activités HTTS (services transactionnels de haute technologie) à l'international, en Europe dans un premier temps, notamment en Allemagne, en Belgique, en Espagne, aux Pays-Bas et au Royaume-Uni, pour s'ouvrir ensuite sur l'Asie. Le groupe Atos s'est appuyé sur ses implantations liées aux activités informatiques traditionnelles pour développer l'activité HTTS mais s'est également développé par des acquisitions, en particulier celles réalisées en 2010 de la société Shere Ltd., un fournisseur de solutions au Royaume-Uni, et de la société Venture Infotek, acteur indépendant sur le marché indien, leader dans le domaine du paiement. Ce dernier rapprochement est venu renforcer le cœur des activités services de paiement du groupe Atos et lui a permis de pénétrer l'un des marchés ayant la plus forte croissance dans le monde du paiement. Le déploiement des services HTTS s'est également poursuivi dans la région Asie Pacifique.

En juillet 2011, le groupe Atos a procédé à l'acquisition de Siemens IT Solutions and Services (SIS), une importante SSII européenne appartenant au groupe allemand Siemens AG et issue des apports de plusieurs entités informatiques du conglomérat allemand Siemens. Cette acquisition a permis au

Groupe Worldline d'intégrer principalement les activités de services de mobilité et de transactions électroniques (« Mobility and e-Transactional Services » ou « MTS ») de SIS au Royaume-Uni, au Chili et en Argentine.

Avec l'acquisition en 2012 de la société néerlandaise Quality Equipment BV, partenaire du Groupe depuis une quinzaine d'années, Worldline a intégré un acteur clé sur le marché néerlandais du paiement électronique, notamment dans les secteurs de la vente, de la restauration et du parking.

Après l'annonce du projet en février 2013, Atos annonce en juillet 2013 la réalisation du processus de filialisation de l'ensemble de ses activités de paiements et services transactionnels au sein d'une entité unique, sous le nom de Worldline.

Enfin, Worldline a achevé son introduction en bourse en juin 2014 et la première cotation des actions Worldline sur Euronext Paris a eu lieu le 27 juin 2014, alors que le règlement et la livraison des actions offertes lors de l'introduction en bourse de Worldline ont eu lieu le 1^{er} juillet 2014. Suite à l'introduction en bourse, toutes les entités du Groupe ont retiré la référence à Atos dans leurs raisons sociales.

5.1.6 Les opérations de réorganisation préalables

Entre juillet et décembre 2013, l'ensemble des activités services de paiement et services transactionnels du groupe Atos a été séparé du reste des activités d'Atos et de ses filiales. Ces activités ont été regroupées au sein de Worldline et/ou de ses filiales pour former le Groupe Worldline.

Ces opérations de réorganisation (les « Opérations de Réorganisation Préalables ») ont concerné 16 pays en Europe, en Asie et en Amérique latine. Elles sont détaillées ci-après et ont principalement consisté en la mise en œuvre de diverses opérations de transferts d'actions ou d'actifs selon les principes suivants :

- Les activités des sociétés comprenant à la fois des activités entrant dans le périmètre du Groupe Worldline et des activités ne relevant pas de ce périmètre ont été scindées. Dans huit pays (Autriche, Chine, Espagne, Hong Kong, Malaisie, Royaume-Uni, Singapour et Taiwan), les actifs détenus par une société du groupe Atos entrant dans le périmètre d'activité du Groupe Worldline ont été transférés à des filiales de Worldline dans le pays. L'opération a été réalisée en sens inverse en Argentine et en France où les actifs n'entrant pas dans le périmètre d'activité du Groupe Worldline ont été transférés ou apportés, selon le cas, à une filiale d'Atos SE en dehors du périmètre du Groupe Worldline ;
- En Indonésie, en Inde, en Allemagne et au Chili, les sociétés locales dont les activités relevaient exclusivement du périmètre d'activité Worldline et qui n'étaient pas des filiales de Worldline ont été transférées à la Société et/ou à ses filiales par des entités du groupe Atos SE par voie de cessions d'actions ;
- En Argentine, en Espagne et en Autriche, les Opérations de Réorganisation Préalables ont consisté en une combinaison d'opérations de cessions et d'apports. Les activités relevant des périmètres Worldline et Atos ont été scindées afin que les activités Worldline soient logées dans une entité Worldline

dédiée qui a ensuite été transférée à la Société et/ou à l'une de ses filiales.

A la suite de la réalisation de ces Opérations de Réorganisation Préalables, à la date du présent Document de Référence, Worldline regroupe ainsi sous une seule entité tête de Groupe et sous sa propre marque les activités services de paiement et services transactionnels du groupe Atos et est ainsi devenu un des premiers acteurs européens dans ces domaines, exploitant ses activités dans 17 pays situés dans trois régions du monde, l'Europe, l'Amérique latine, et l'Inde et l'Asie et employant plus de 7 200 salariés dans le monde.

5.1.6.1 Opérations de Réorganisation Préalables mises en œuvre en France

En France, les activités services de paiement et services transactionnels du groupe Atos sont exploitées par plusieurs filiales françaises de la Société dédiées exclusivement à ces activités, ainsi que par la Société directement. Préalablement à la mise en œuvre des Opérations de Réorganisation Préalables, la Société exploitait également des activités de compensation, règlement-livraison et back-office destinées aux marchés financiers. La Société détenait en outre une participation dans la société Diamis, acteur spécialisé dans les métiers des échanges interbancaires et des paiements.

Les Opérations de Réorganisation Préalables mises en œuvre en France ont consisté en l'apport partiel d'actifs par la Société à la société Atos Intégration SAS, filiale d'Atos SE qui n'est pas une filiale de Worldline, de ses activités marchés financiers ainsi que de sa participation dans la société Diamis. En contrepartie de cet apport, la Société a reçu des actions de la société Atos Intégration SAS représentant 7,5% du capital social de cette

société qu'elle s'est engagée vis-à-vis de l'administration fiscale française à conserver pendant une période de trois ans.

A la date du présent Document de Référence, suite à la réalisation des Opérations de Réorganisation Préalables en France, la Société et ses filiales françaises sont exclusivement dédiées aux activités Worldline.

5.1.6.2 Opérations de Réorganisation Préalables mises en œuvre en Allemagne, en Inde, en Indonésie et au Chili

Dans chacun de ces pays, préalablement à la mise en œuvre des Opérations de Réorganisation Préalables, les activités services de paiement et services transactionnels du groupe Atos étaient exploitées par une société locale dédiée exclusivement à ces activités. Cette société locale dédiée était une filiale d'Atos SE qui n'était pas une filiale de Worldline.

Les Opérations de Réorganisation Préalables mises en œuvre dans chacun de ces pays ont consisté à transférer l'intégralité des actions de la société locale dédiée aux activités Worldline à l'une des filiales de la Société, directe ou indirecte, au travers d'une ou plusieurs cessions d'actions. Ces cessions d'actions ont été réalisées à la valeur de marché.

A la date du présent Document de Référence, suite à la réalisation des Opérations de Réorganisation Préalables dans ces pays, la Société détient, directement et/ou indirectement, 100% du capital des sociétés locales dédiées exclusivement aux activités Worldline en Allemagne, en Inde, en Indonésie et au Chili.

5.1.6.3 Opérations de Réorganisation Préalables mises en œuvre à Hong Kong, en Malaisie, au Royaume-Uni, à Singapour, à Taïwan et en Chine

Dans chacun de ces pays, préalablement à la mise en œuvre des Opérations de Réorganisation Préalables, les activités services de paiement et services transactionnels du groupe Atos étaient exploitées par une société locale non dédiée qui exploitait également d'autres activités du groupe Atos. Cette société locale était une filiale d'Atos SE qui n'était pas une filiale de Worldline.

Les Opérations de Réorganisation Préalables mises en œuvre dans chacun de ces pays ont consisté à transférer l'intégralité des actifs et passifs relevant des activités services de paiement et services transactionnels détenus par la société locale à une filiale de la Société située dans chacun de ces pays, au travers d'une ou plusieurs cessions d'actifs et de passifs. Au Royaume-Uni et à Taïwan, ces cessions d'actifs et de passifs ont été réalisées à la valeur de marché. A Hong Kong, en Malaisie, à Singapour et en Chine, ces cessions ont été réalisées à la valeur comptable d'actif net.

A la date du présent Document de Référence, suite à la réalisation des Opérations de Réorganisation Préalables dans ces pays, la Société détient, indirectement, l'intégralité des actifs et des passifs dédiés aux activités Worldline à Hong Kong, en Malaisie, au Royaume-Uni, à Singapour, à Taïwan et en Chine.

5.1.6.4 Opérations de Réorganisation Préalables en Belgique et aux Pays-Bas

Dans chacun de ces pays, préalablement à la mise en œuvre des Opérations de Réorganisation Préalables, les activités services de paiement et services transactionnels du groupe Atos étaient exploitées par une société locale dédiée exclusivement à ces activités.

En Belgique, cette société locale dédiée était une filiale détenue à 99,99% par la Société, une action étant détenue par une filiale d'Atos SE qui n'était pas une filiale de Worldline. Dans le cadre des Opérations de Réorganisation Préalables, cette action a été cédée à une filiale de la Société, de sorte que, à la date du présent Document de Référence, la Société détient directement et indirectement 100% du capital de la société locale dédiée exclusivement aux activités Worldline en Belgique.

Les Opérations de Réorganisation Préalables en Belgique ont en outre consisté en la constitution par Atos Worldline SA (Belgique) et Atos Participation 1 SA, filiale de la Société, d'une société belge, Atos Worldline PropCo SA, dédiée à la gestion du patrimoine immobilier d'Atos Worldline SA (Belgique), pour les besoins des activités du Groupe. Atos Worldline PropCo SA a été constituée pour partie par voie d'apports en nature par Atos Worldline SA (Belgique) de biens immobiliers situés en Belgique et pour partie par voie d'apports en numéraire par les deux actionnaires fondateurs.

Aux Pays-Bas, la société locale dédiée exclusivement aux activités Worldline est détenue par Atos Worldline SA (Belgique) qui, à la date du présent Document de Référence et suite à la réalisation des Opérations de Réorganisation Préalables en Belgique décrites ci-dessus, est détenue à 100% par la Société.

5.1.6.5 Opérations de Réorganisation Préalables en Autriche et en Espagne

Dans chacun de ces pays, préalablement à la mise en œuvre des Opérations de Réorganisation Préalables, les activités services de paiement et services transactionnels du groupe Atos étaient exploitées par une société locale non dédiée qui exploitait également d'autres activités du groupe Atos. Cette société locale était une filiale d'Atos SE qui n'était pas une filiale de Worldline.

Les Opérations de Réorganisation Préalables mises en œuvre en Autriche ont consisté, dans un premier temps, à transférer l'intégralité des actifs et passifs relevant des activités services de paiement et services transactionnels détenus par la société locale par voie d'apport-scission à une nouvelle entité, sœur de la société locale apporteuse. En Espagne, l'intégralité des actifs et passifs relevant des activités services de paiement et services transactionnels détenus par la société locale a été transférée par voie de transfert d'actifs et de passifs à une filiale existante de la société locale apporteuse.

Dans chacun de ces pays, l'intégralité des actions des sociétés locales bénéficiaires des transferts d'actifs et de passifs décrits ci-dessus a ensuite été transférée à une filiale de la Société, au travers de cessions d'actions. Ces cessions d'actions ont été réalisées à la valeur de marché.





Information concernant le Groupe Investissements

A la date du présent Document de Référence, suite à la réalisation des Opérations de Réorganisation Préalables dans ces pays, la Société détient, indirectement, 100% du capital des sociétés locales dédiées exclusivement aux activités Worldline en Autriche et en Espagne.

5.1.6.6 Opérations de Réorganisation Préalables mises en œuvre en Argentine

En Argentine, préalablement à la mise en œuvre des Opérations de Réorganisation Préalables, les activités services de paiement et services transactionnels du groupe Atos étaient exploitées par une société locale non dédiée qui exploitait également d'autres activités du groupe Atos. Cette société locale était une filiale d'Atos SE qui n'était pas une filiale de Worldline.

Les Opérations de Réorganisation Préalables mises en œuvre en Argentine ont consisté, dans un premier temps, à transférer l'intégralité des actifs et passifs relevant des activités du groupe Atos autres que les activités services de paiement et services transactionnels détenus par la société locale à une filiale d'Atos SE en Argentine qui n'est pas une filiale directe ou indirecte de la Société. Cette cession d'actifs et de passifs a été réalisée à la valeur de marché.

A la suite de ce transfert d'actifs, la société locale cédante est ainsi devenue une société locale dédiée exclusivement aux activités Worldline. L'intégralité des actions de cette société locale a ensuite été transférée à la Société et à une de ses filiales, au travers de cessions d'actions. Ces cessions d'actions ont été réalisées à la valeur de marché.

A la date du présent Document de Référence, suite à la réalisation des Opérations de Réorganisation Préalables en Argentine, la Société détient, directement et indirectement, 100% du capital de la société locale dédiée exclusivement aux activités Worldline en Argentine.

5.1.6.7 Accords conclus lors des Opérations de Réorganisation Préalables

Parallèlement à la réalisation des Opérations de Réorganisation Préalables, la Société et ses filiales ont conclu des accords de fourniture de prestations de services, des accords de coopération et des accords de licences avec des filiales d'Atos SE qui ne sont pas des filiales de la Société. Une description détaillée des relations entre le Groupe Worldline et le groupe Atos suite aux Opérations de Réorganisation Préalables figure au Chapitre 19 « Opérations avec les apparentés » du présent Document de Référence.



5.2 Investissements

5.2.1 Investissements historiques

Au cours de la période de 2013 à 2014, le montant cumulé des investissements opérationnels bruts (acquisitions d'immobilisations corporelles et incorporelles) du Groupe s'est élevé à 131,6 millions d'euros. Ces investissements ont été composés principalement de :

- **Production immobilisée.** Les frais de développement immobilisés, qui correspondent à des projets d'application spécifiques pour des clients ou des solutions technologiques mises à la disposition d'un groupe de clients, se sont élevés à un montant cumulé de 76,7 millions d'euros sur la période 2013-2014. De ce montant :
 - 62,2 millions d'euros ont été investis dans le développement interne des plateformes logicielles du Groupe dans quatre domaines principaux : la mise en conformité de la plateforme de *processing* à la réglementation SEPA dans le cadre du programme WIPE, l'adaptation de la plateforme Internet Sips, la construction des offres relatives à la Vie Connectée et le développement de la nouvelle gamme de terminaux qui sera lancée sur le marché dans le courant de l'année 2014,

- 76 millions d'euros ont été consacrés au développement de logiciels pour des clients spécifiques,
- 6,9 millions d'euros correspondent à la convergence vers l'ERP SAP cible du Groupe dans le cadre des Opérations de Réorganisation Préalables ;
- **Investissements dans des infrastructures partagées.** Le Groupe a investi un montant cumulé de 31,9 millions d'euros sur la période 2013-2014 dans les éléments d'infrastructures partagées (infrastructures qui ne sont pas dédiées à un seul client) qui consistent principalement en des équipements de réseaux et serveurs ;
- **Investissements dans des infrastructures dédiées à des clients spécifiques.** Le Groupe a investi un montant cumulé de 23,9 millions d'euros sur la période 2013-2014 dans des équipements dédiés aux clients spécifiques (principalement des serveurs dédiés et terminaux loués aux clients).

Le tableau suivant détaille le montant des dépenses d'investissement par type de dépense pour les opérations d'investissements bruts (acquisitions d'immobilisations corporelles et incorporelles) pour les périodes indiquées.

(en millions d'euros)

	Exercice 2014	Exercice 2013
<i>Production Immobilisée</i>		
Développement des nouvelles plateformes logicielles	39,5	22,7
Développement de logiciels pour des clients spécifiques	2,4	5,2
Plateforme IT	4,4	2,5
Total Production Immobilisée	46,3	30,4
<i>Autres acquisitions d'immobilisations corporelles et incorporelles</i>		
Infrastructures partagées	16,6	14,3
Infrastructures dédiées	9,6	14,3
Autre	0,0	0,0
Total Autres Acquisitions d'Immobilisations Corporelles et Incorporelles	26,2	28,6
Total Acquisitions d'Immobilisations Corporelles et Incorporelles	72,5	59,0

Investissements Financiers Bruts

Au cours de la période de 2013 à 2014, le montant cumulé des investissements financiers bruts (décaissements liés aux acquisitions d'immobilisations financières) du Groupe s'est élevé à 221,6 millions d'euros.

- En 2014, les investissements financiers bruts se sont élevés à 13,0 millions d'euros et correspondent principalement aux

dernières fluctuations liées à la cotation d'actions en Chine dans le cadre des Opérations de Réorganisation Préalables.

- En 2013, les investissements financiers bruts se sont élevés à 208,6 millions d'euros, et correspondent principalement à l'acquisition des activités de Worldline aux entités d'Atos en dehors du Groupe Worldline dans le cadre des Opérations de Réorganisation Préalables.

5.2.2 Principaux investissements en cours de réalisation

Le Groupe estime qu'en 2015 ses investissements opérationnels bruts pour la maintenance et l'actualisation de ses équipements informatiques et de ses plateformes logicielles devraient être stables par rapport à 2014.

5.2.3 Principaux investissements envisagés

Au 31 décembre 2014, 132 millions d'euros ont été investis à date pour le développement de la plateforme « WIPE ». Sur la période 2015-2017, le Groupe compte investir environ 38 millions d'euros supplémentaires pour finaliser la plateforme, dont une

partie sera traitée en charges opérationnelles et une partie sera immobilisée. Hors projet « WIPE », le Groupe s'attend à un niveau moyen d'investissements annuels sur le moyen terme de 5% à 6% du chiffre d'affaires.

6



Aperçu des activités

6.1	Présentation générale	35	6.4.4	Tirer profit de la franchise et de la marque pour attirer de nouveaux clients et optimiser les économies d'échelle	50	
6.2	Présentation du secteur et du marché	36	6.4.5	Poursuivre des acquisitions stratégiques	50	
	6.2.1	Ecosystème élargi de services de paiements	36	6.4.6	Maximiser l'efficacité de la plateforme d'exploitation	51
	6.2.2	Tendances du marché	40	6.5	Description des activités du Groupe	51
	6.2.3	Tendances technologiques	44	6.5.1	Services Commerçants & Terminaux	51
6.3	Forces et atouts concurrentiels du Groupe	46	6.5.2	Traitement de Transactions & Logiciels de Paiement	57	
	6.3.1	Un acteur majeur en Europe avec une présence croissante dans les marchés émergents	46	6.5.3	Mobilité & Services Web Transactionnels	60
	6.3.2	Un positionnement unique sur l'ensemble de la chaîne de valeur des services de paiement	46	6.5.4	Co-Entreprises (joint-ventures)	64
	6.3.3	Une présence de premier plan dans la nouvelle génération des services de paiement	47	6.5.5	Ventilation Géographique du Chiffre d'Affaires	65
	6.3.4	Une infrastructure technologique avancée à capacité variable détenue par le Groupe	47	6.6	Technologie	65
	6.3.5	Un profil financier attractif avec un potentiel significatif de croissance	48	6.6.1	Les plateformes informatiques	65
	6.3.6	Des dirigeants expérimentés soutenus par un actionnaire engagé	48	6.6.2	Centres de données et équipements informatiques.	66
6.4	Stratégie	49	6.7	Ventes et marketing	66	
	6.4.1	Poursuivre le développement sur les segments du marché des paiements à forte croissance en vue d'assurer une croissance à long terme	49	6.8	Achat et Fournisseurs	67
	6.4.2	Saisir des opportunités de développement de la gamme des services offerts aux clients existants	49	6.9	Réglementation	68
	6.4.3	Etendre la présence internationale	50	6.9.1	Réglementation européenne	68
			6.9.2	Réglementation applicable hors de l'Union européenne	71	
			6.9.3	Respect des normes techniques	71	
			6.9.4	Protection des données personnelles	71	

La présente section traite du secteur d'activité, du marché et de l'activité du Groupe. Les termes et les acronymes techniques sont définis et expliqués à l'Annexe I « Glossaire » du présent Document de Référence.



6.1 Présentation générale [G4-9]

Le Groupe Worldline est un leader européen dans le domaine des paiements et des services transactionnels. Fort d'une expertise dans le secteur des systèmes de paiement de plus de 40 ans et d'activités dans 17 pays en Europe, ainsi que dans les pays émergents en Amérique latine et en Asie, le Groupe opère sur l'ensemble de la chaîne de valeur étendue des activités de services de paiement, fournissant une gamme complète de services d'acquisition commerciale, de traitement de transactions et de solutions business aux institutions financières, commerçants, entreprises et entités gouvernementales. Le Groupe travaille en étroite collaboration avec ses clients pour exploiter les services externalisés, le plus souvent en vertu de contrats de long terme au titre desquels il est rémunéré par une commission pour la mise en œuvre initiale de la solution, puis en fonction des volumes ou valeurs des transactions pendant la durée du contrat. La forte culture d'innovation du Groupe lui permet d'aider ses clients à améliorer leurs services existants et à exploiter les avancées technologiques pour créer de nouveaux marchés et services.

En 2014, le Groupe a généré un chiffre d'affaires total de 1 149,3 millions d'euros, un excédent brut opérationnel (« EBO ») de 215,1 millions d'euros et un résultat net de 100,4 millions d'euros.

Le Groupe conduit ses activités au moyen d'une production mondiale et met sa plateforme d'infrastructures de plus en plus intégrée au service de ses trois Lignes de Services :

- **Services Commerçants & Terminaux** (chiffre d'affaires 2014 : 373,8 millions d'euros, 32,5% du chiffre d'affaires total). La Ligne de Services Services Commerçants & Terminaux offre aux commerçants une gamme de services de paiement et services additionnels y afférents les aidant à se rapprocher de leurs clients et à conclure une transaction au plus près du moment où le client est prêt à s'engager, tout en optimisant les activités de paiement qui leur sont associées. Le Groupe accompagne les commerçants à chaque étape de leurs relations avec leurs clients : avant, pendant et après la vente. Les services numériques multi-commerce et les solutions d'acceptation de paiement en boutique, en ligne et sur mobile, développent la capacité des commerçants à offrir des expériences attractives et fluides, multi-canal et cross-canal pendant leurs achats en boutique, en ligne et sur des appareils mobiles. Le Groupe offre également une gamme de services d'analyse de données et de cartes privatives et de fidélité qui permettent aux clients commerçants du Groupe d'exploiter les données historiques générées par les paiements des consommateurs, afin de mieux comprendre leurs besoins et de mieux cibler leurs offres commerciales. Les principaux services offerts aux commerçants à travers cette Ligne de Services comprennent les services d'acquisition commerçants (*commercial acquiring*) et les services additionnels y afférents, les services en ligne dont les solutions omni-commerce, les porte-monnaie commerçants, affichage numérique (*digital signage*) et passerelles de paiement en ligne (*online payment gateways*), les terminaux de paiement, et les cartes privatives et programmes de fidélisation et solutions annexes telles que les services de marketing et les bornes libre-service ;
- **Traitement de Transactions & Logiciels de Paiement** (chiffre d'affaires 2014 : 396,1 millions d'euros, 34,5% du chiffre d'affaires total). La Ligne de Services Traitement de

Transactions & Logiciels de Paiement offre des solutions qui permettent aux banques et aux institutions financières de gérer des opérations de paiement électronique en externalisant tout ou partie de leurs fonctions opérationnelles importantes. Sont concernés le processus d'émission de cartes de crédit et d'autorisation des paiements associés, le traitement des paiements électroniques (à la fois pour l'émission et l'acquisition des ordres de paiement), la fourniture des services multiplateforme de banque en ligne (dont les opérations OBeP), la gestion avancée des fraudes et la fourniture de nouvelles options de paiement telles que les porte-monnaie électroniques (*e-wallet*). Le Groupe offre aux banques des solutions pour faire face à un environnement réglementaire complexe et en constante évolution en s'appuyant sur sa capacité à traiter de très grands volumes d'opérations ainsi que des solutions innovantes, en particulier à l'appui de modèles de tarification alternatifs. Le Groupe estime être l'un des rares prestataires de services de traitement couvrant l'ensemble de la chaîne de valeur étendue de services de paiement. En outre, le Groupe offre également aux banques et aux institutions financières qui souhaitent effectuer ce traitement en interne une gamme de solutions de logiciels de paiement, octroyés sous forme de licences ;

- **Mobilité & Services Web Transactionnels** (chiffre d'affaires 2014 : 379,4 millions d'euros, 33,0% du chiffre d'affaires total). La Ligne de Services Mobilité & Services Web Transactionnels va au-delà de la clientèle traditionnelle de commerçants, de banques et institutions financières du Groupe pour répondre aux besoins des clients des secteurs privé et public en mettant au point des solutions et des modèles économiques nouveaux qui tirent profit de la numérisation du monde physique, et en ciblant ainsi de nouveaux marchés dont le Groupe espère retirer des volumes de transactions additionnels significatifs dans les années à venir. Le Groupe profite de son expertise dans les domaines des paiements, des services de numérisation des procédures mises en place par les entreprises et d'analyses de données pour aider à fournir des solutions aux entreprises et aux entités gouvernementales dont le défi futur est de transformer leurs opérations de manière stratégique à travers les nouveaux services numériques. La Ligne de Services du Groupe Mobilité & Services Web Transactionnels concentre ses efforts principalement sur trois secteurs qui, selon le Groupe, peuvent générer des volumes de transactions additionnels significatifs : (i) les services eTicketing dont le paiement électronique « fixe » et mobile, comprenant la billetterie électronique, la collecte des tarifs automatisés et les services de gestion de parcours, (ii) les services numériques pour les gouvernements et les services publics dont notamment l'administration électronique et en particulier les services impliquant des flux financiers, pour laquelle les plateformes du Groupe offrent des systèmes sécurisés sans papier pour de meilleurs services publics, les services de régulation automatique de la circulation, de facturation et d'encaissement des amendes et les services de traitement numérique du remboursement des dépenses de santé et (iii) les services e-Consommateur & Mobilité qui comprennent des solutions Vie Connectée (*Connected Living*), des services aux consommateurs basés sur le Cloud et des solutions pour optimiser la relation client.



6.2 Présentation du secteur et du marché

6.2.1 Ecosystème élargi de services de paiements

Le secteur dans lequel le Groupe intervient peut être considéré comme un écosystème de paiements élargi qui comprend trois grandes catégories de services :

- La gamme « essentielle » de services de traitement des opérations de paiement électronique destinés aux commerçants traditionnels et aux banques pour leurs paiements électroniques ;
- Une gamme « étendue » de services à valeur ajoutée pour les commerçants traditionnels et les banques au-delà des fonctions de traitement des opérations de paiement traditionnel afin de les aider à développer leurs opérations et à répondre aux nouvelles conditions du marché ; et
- Les services destinés aux activités numériques émergentes (billetterie électronique, e-Gouvernement (collecte d'impôts), Vie Connectée (véhicules connectés, appareils ménagers connectés...).

6.2.1.1 Ecosystème des services de paiement électronique

Chaque transaction par carte de crédit ou de débit s'appuie sur un système complexe de paiements impliquant plusieurs intervenants afin d'assurer un traitement sans faille de la transaction.

Intervenants dans l'Ecosystème

Les principaux intervenants dans une transaction type de paiement électronique comprennent notamment :

- Commerçants ou autres parties acceptantes, qui acceptent les paiements électroniques dans les magasins, en ligne ou *via* des appareils mobiles et qui distribuent des biens et des services aux consommateurs ;
- Fournisseurs de solutions d'acceptation et d'acquisition d'ordres de paiement, qui proposent aux commerçants des moyens (terminaux point de vente et point de vente mobile, portail de paiement en ligne) pour la collecte et la transmission des données des cartes de crédit et recevoir les autorisations de paiement dans les magasins et en ligne ainsi que par l'intermédiaire des appareils mobiles. En Europe, ce secteur comprend les fournisseurs de terminaux et de portails de paiement tels que le Groupe, Nets, Worldpay, Ingenico, Equens, Six, Verifone et autres. Il comprend également d'autres fournisseurs de portail de paiement comme MasterCard/Datacash, Wirecard et Global Collect, racheté par Ingenico en 2014 ;
- Fournisseurs de services connexes aux solutions d'acquisition d'ordres de paiement, qui proposent aux commerçants des services au-delà des fonctions essentielles de traitement, tels que des services de reporting exhaustif, des services de fidélité, de publicité ou d'enquête qualité sur le terminal de paiements, des services de *Dynamic Currency Conversion*, etc. Ces services sont proposés par la plupart des fournisseurs de solutions d'acquisition d'ordres de paiement ;
- Acquéreurs commerçants, qui sont les banques ou les établissements de paiement qui fournissent aux commerçants un accès aux systèmes de paiement par carte (par ex. Visa, MasterCard, Carte Bleue, Bancontact/Mister Cash, etc.) ainsi qu'un compte de commerçant. Les acquéreurs commerçants reçoivent les fonds des banques émettrices et déposent le produit, après déduction des « commissions de gestion commerçant » sur le compte du commerçant. En Europe, les principaux fournisseurs de services de paiement (le Groupe, Nets, First Data, Worldpay, Ingenico, Global Payments, Equens et Six) disposent d'une activité d'acquisition sur un ou plusieurs marchés européens. Le Groupe, qui est le principal acquéreur commerçants en Belgique, a récemment étendu son activité d'acquisition commerçants aux Pays-Bas, au Luxembourg et en Slovaquie. Dans ces pays, les principaux concurrents du Groupe sont Fortis/Six en Belgique, Equens et Fortis/First Data aux Pays-Bas, Six au Luxembourg ;
- Fournisseurs de services de traitement des opérations pour des acquéreurs, qui proposent des services de traitement des transactions de paiement pour des acquéreurs en relayant les données de transactions en provenance des terminaux de paiement physiques ou des services en ligne des commerçants pour obtenir une autorisation de paiement à travers les réseaux des schémas de cartes de crédit ou de débit, appelé traitement « front-end », pour ensuite s'assurer que chaque transaction soit compensée et réglée correctement sur le compte du commerçant, traitement appelé à son tour « back-end ». En Europe, les principaux intervenants sur ce marché comprennent le Groupe, Nets, First Data, Worldpay, Global Payments, TSYS, Equens et Six ;
- Schémas de cartes, qui établissent pour les schémas de cartes les règles de réseau ainsi que les commissions d'interchange applicables, et qui servent de dépositaire et de service de compensation pour leurs marques de cartes respectives. Ces schémas de cartes comprennent à la fois des marques internationales telles que Visa et MasterCard ainsi que des schémas locaux comme Carte Bancaire en France ou Bancontact/Mister Cash en Belgique ;
- Etablissements de compensation et de règlement, comme la Banque de France ou d'autres banques nationales, qui compensent et règlent les transactions entre les banques d'acquisition et les banques émettrices ;
- Sociétés de traitement des transactions de paiement pour les banques émettrices, qui sont des fournisseurs de services de traitement qui autorisent les transactions reçues des réseaux de schémas de cartes et qui assurent que chaque transaction soit compensée et réglée à partir du compte carte du porteur. En Europe, les principaux intervenants dans ce marché comprennent le Groupe, Nets, First Data, Global Payments, TSYS, Equens, SIA SSB et Six ;
- Fournisseurs de services de gestion pour les établissements émetteurs, qui fournissent des services aidant les établissements émetteurs dans la gestion des transactions

de paiement et le processus de gestion de compte autres que le traitement des transactions ;

- Banques émettrices, qui distribuent des cartes de paiement associées à des schémas de cartes labellisées, et qui, dans le cas des cartes de crédit, proposent des crédits aux consommateurs ;
- Porteurs de cartes, qui sont les consommateurs qui utilisent les moyens de paiement électronique pour acheter des biens ou des services auprès des commerçants. En cas de défaut ou de non-délivrance des biens ou des services, les porteurs de cartes ont la possibilité d'engager une procédure de remboursement du montant apparaissant sur leur relevé de carte de crédit ou de débit.

Outre les concurrents mentionnés dans cette section, les banques réalisent parfois elles-mêmes *via* leurs départements internes les activités mentionnées ci-dessus.

Un autre moyen de paiement électronique dans de nombreux pays en Europe, notamment en Allemagne, est le paiement par virement ou prélèvement depuis le compte bancaire du consommateur. De nombreuses banques choisissent d'externaliser le traitement de ces transactions de paiement à des tiers.

Commissions d'interchange et de service

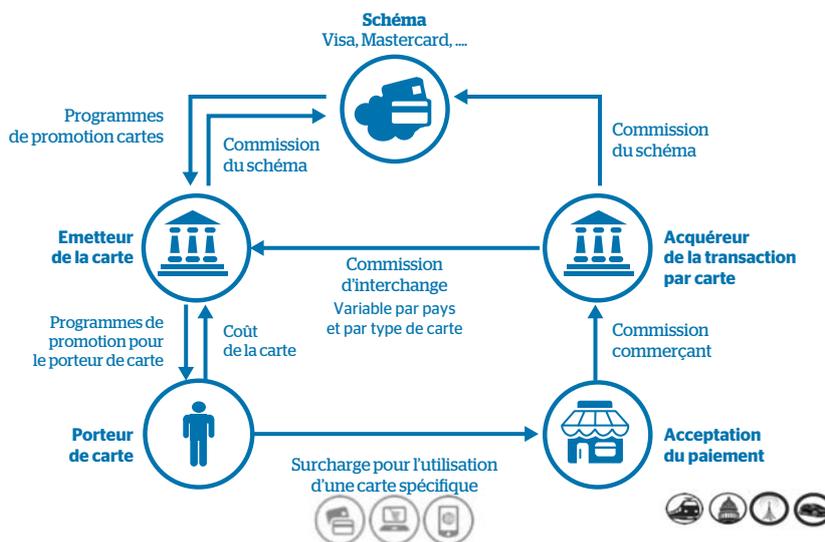
Dans le déroulement d'une transaction type de paiement par carte, la plupart des acteurs principaux déduisent leur commission de service du montant brut facturé par le commerçant pour le bien ou le service vendu.

A titre d'illustration simplifiée, pour une transaction de 100 euros *via* une carte Visa ou MasterCard en mode « OFF US » (c'est-à-dire une transaction pour laquelle l'acquéreur n'est pas la même institution que la banque émettrice) en crédit, et sur la base d'une commission d'interchange de 0,70% et de frais de traitement du schéma de paiement de 0,05 euro par transaction :

- La banque émettrice retirerait immédiatement le montant de 100 euros du disponible du porteur et porterait ce même montant de 100 euros au débit du relevé mensuel du porteur de carte en fin de mois ;

- Ce montant serait versé par la banque émettrice au schéma de paiements (schéma de cartes), déduction faite de la commission d'interchange de 0,70% (soit 99,30 euros). Si l'émetteur externalise l'émission de moyens de paiement, sur la commission de 0,70 euro, la banque émettrice pourrait effectuer un règlement séparé au fournisseur de services de traitement des opérations, par exemple d'un montant de 0,07 euro ;
- Le schéma de paiement réglerait le montant de 99,30 euros à l'acquéreur ;
- L'acquéreur paierait le commerçant selon les conditions de son contrat :
 - Dans la majorité des cas, l'acquéreur paie le commerçant dans les 24 heures ou 48 heures pour le montant de 100 euros, après avoir effectué la déduction d'un montant global de commissions comprenant l'interchange de 0,70 euro déduit par la banque émettrice, les 0,05 euro de frais de traitement des schémas, ainsi que son revenu opérationnel d'acquisition qui pourrait s'élever dans ce cas à 0,25 euro. Le commerçant recevrait donc de l'acquéreur un montant de 99 euros (dans le cas où l'acquéreur a externalisé ses opérations, il pourrait avoir à régler un montant de l'ordre de 0,04 euro par transaction à son fournisseur de services, à déduire de sa commission d'acquéreur).
 - Divers autres cas particuliers de règlement entre l'acquéreur et le commerçant existent et dépendent des conditions contractuelles entre ces derniers. Dans certains cas, le commerçant percevrait 100 euros de son acquéreur et recevrait une facture en fin de mois pour le montant des postes d'interchange, de frais de schémas et de commission résiduelle acquéreur : ceci est le mode de règlement « interchange ++ » (généralement limité à des clients à gros volumes). Dans d'autres cas, l'acquéreur ne paie le commerçant que plusieurs jours après la transaction (généralement dans des cas de transactions plus risquées) ;
- Le schéma de paiement enverrait une facture à l'acquéreur pour ses frais de traitement (dans l'exemple cité ils sont de 0,05 euro par transaction), sur une base mensuelle.

RÉSEAU TYPIQUE ACTUEL DE CARTES DE PAIEMENT QUADRIpartite



(Source : Worldline).

6.2.1.2 Services à Valeur ajoutée destinés aux Commerçants traditionnels et aux Banques

En plus des services essentiels de traitement des transactions de paiements décrits ci-dessus, l'écosystème élargi de services de paiement comprend un ensemble de services à valeur ajoutée destinés aux commerçants traditionnels et aux banques pour les aider à développer leur entreprise et à générer davantage de transactions de paiement.

Services destinés aux Commerçants Traditionnels

- **Services omni-commerce.** Les fournisseurs de services omni-commerce assistent les commerçants dans la conception, la mise en place et l'amélioration des services en ligne et mobile ainsi que dans leur intégration afin d'offrir des expériences commerciales multi-canal qui permettent aux consommateurs de passer facilement entre les canaux de vente en magasin, en ligne et mobile. Ces services peuvent inclure des solutions telles que les porte-monnaie électroniques pour saisir et exploiter les données des consommateurs, et l'affichage numérique ainsi que d'autres solutions qui permettent d'intégrer certains aspects de l'expérience d'achat en ligne au sein de l'environnement des magasins physiques du commerçant.
- **Service de programmes de fidélité.** Les programmes de fidélité aident les distributeurs à approfondir leurs relations avec leurs clients et à les récompenser pour leur fidélité ; ils apportent également aux distributeurs des opportunités de vente et d'animation commerciale en analysant le comportement du client dans le temps. Dans la plupart des cas, ces programmes reposent sur l'émission d'une carte de fidélité liée à une marque spécifique. Les distributeurs font souvent appel à des fournisseurs de services externes pour mettre ces programmes en place, traiter les inscriptions, analyser les données recueillies et mettre en place des animations commerciales.
- **Services par des émetteurs de Cartes privatives.** Les cartes privatives sont des cartes de paiement utilisées par les commerçants pour accorder un crédit ou fournir des cartes cadeaux à leurs clients. Les plus grands utilisateurs de ces services sont les distributeurs de carburant, les grands magasins et les revendeurs d'appareils électroniques grand public. Ces cartes ne sont généralement acceptées comme moyen de paiement que dans les enseignes qui les ont émises. Beaucoup d'entreprises offrant le traitement des transactions de paiement proposent également des services d'émission et de traitement des opérations de carte privative.

Services à Valeur ajoutée pour les Banques

- **Services de Wallets électroniques.** Les banques qui proposent des services de *wallets* électroniques pour permettre des paiements sur les appareils mobiles ou sur Internet font souvent appel à des fournisseurs de services pour la conception, la mise en place et la gestion de leurs systèmes. Les services de *wallets* électroniques, combinés à des services de « tokenization », constituent de plus en plus une offre essentielle par des banques face à des offres concurrentes émanant des banques et des acteurs non bancaires.

- **Services de détection et de prévention des fraudes.** D'après la Banque centrale européenne, la valeur totale des transactions frauduleuses réalisées en utilisant des cartes émises dans la zone SEPA et acquises dans le monde entier s'est élevée en 2012 à 1,3 milliard d'euros. Les services de détection et de prévention des fraudes consistent à analyser l'historique des paiements afin de détecter et de prévenir toute utilisation frauduleuse de cartes et d'autres moyens de paiement électronique.
- **Fournisseurs de services SEPA et e-SEPA.** Les paiements électroniques en ligne permettent aux consommateurs qui achètent des produits en ligne de régler leurs achats par l'intermédiaire de prélèvements sur leur compte bancaire. Parmi ces systèmes qui facilitent ce type de transfert on notera iDEAL aux Pays-Bas ainsi que la plateforme MyBank. Ces services utilisent d'habitude les transferts SEPA. Les fournisseurs de services SEPA et e-SEPA fournissent des services pour assister les banques dans le traitement de ces paiements.
- **Services d'authentification.** Les fournisseurs de services d'authentification proposent aux banques des solutions visant à fournir des méthodes sûres d'authentification des porteurs de cartes telles que 3-D Secure ou la biométrie.
- **Offre d'analyse de données et de services liés aux cartes.** Les offres d'analyse de données et des offres liées aux cartes fournissent aux banques des solutions de *data mining* qui peuvent être utilisées pour analyser les données de paiement des porteurs de cartes en vue de leur proposer des offres ciblées comme le marketing numérique ou la fidélisation en temps réel (ainsi qu'aux commerçants, lorsque le régulateur local le permet).

6.2.1.3 Activités numériques

La troisième composante de l'écosystème élargi de services de paiement est constituée de services destinés aux activités numériques émergentes (billetterie électronique, services électroniques gouvernementaux, e-Consommateur et Mobilité). Ces nouveaux acteurs, qui s'appuient sur la révolution numérique pour créer de nouvelles activités et de nouveaux modèles économiques, créent de nouveaux services qui créent de nouveaux services de transactions de paiement. Le Groupe se concentre sur trois nouvelles activités numériques :

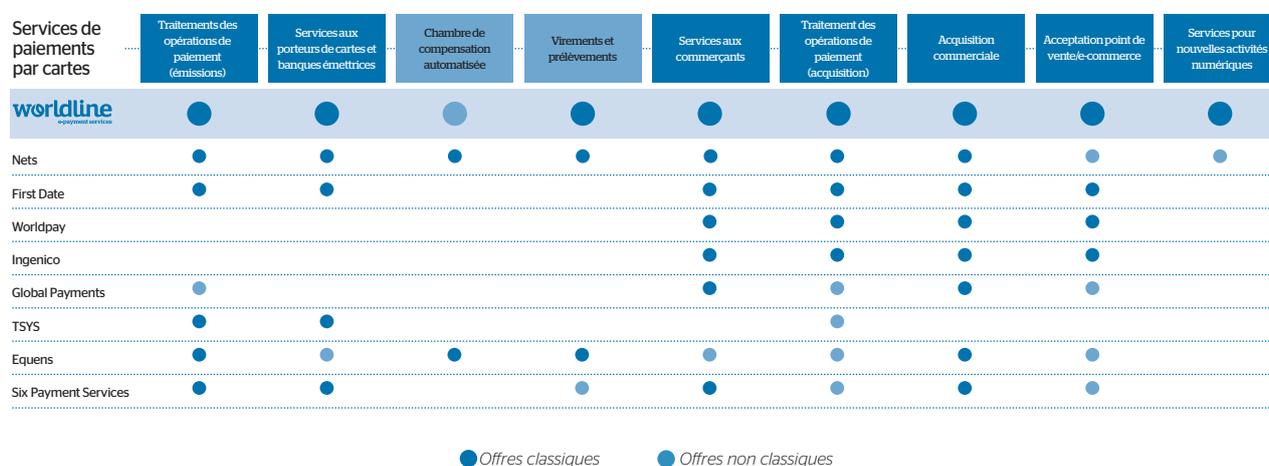
- **Billetterie électronique et solutions de gestion de voyage ferroviaire et autres systèmes de transport public.** Ce marché est un segment du marché des services du secteur des transports, qui a été évalué à 18,2 milliards d'euros en 2012 par Gartner, avec une croissance prévue à 19,9 milliards d'euros pour 2014 ;
- **E-Gouvernement.** Les services numériques pour les gouvernements fournissent des services de collecte d'impôts ainsi que des systèmes sécurisés de dématérialisation pour des services publics. Ceux-ci sont optimisés, par le biais de la numérisation des procédures pour les citoyens, par des solutions de régulation automatique de la circulation et des services d'e-santé ainsi que de nombreux services de confiance pour les clients tels que le contrat digital (*e-contrat*) ou la facture électronique, couplés avec des solutions d'archivage légal pour les entreprises et de coffre-fort électronique pour les particuliers (*e-safe*) ;

- **E-consommateur & Mobilité.** Ce marché comprend les services de Vie Connectée comme les véhicules connectés ainsi que les services de Cloud et de contact pour les consommateurs. GSMA et SBD estiment que le marché mondial pour les véhicules connectés augmentera de 13 milliards d'euros en 2012 à 39 milliards d'euros d'ici 2018.

Les prévisions de Markets and Markets relatives aux marchés des solutions *machine-to-machine* tablent sur un chiffre d'affaires de 21 milliards d'euros en 2012, qui devrait atteindre 86 milliards d'euros en 2017, soit une croissance annuelle de 26,1% sur la période.

6.2.1.4 Positionnement des Fournisseurs de Services de Paiement

Historiquement, les intervenants sur le marché des services de paiement se sont concentrés sur une ou quelques composantes de l'écosystème élargi des services de paiement sans couvrir toute la chaîne. Le tableau ci-dessous schématise le positionnement relatif du Groupe par rapport à ses principaux concurrents sur le marché du traitement des services de paiement en Europe.



Source : Meilleures estimations de la Société sur la base de la documentation publique.

Le présent diagramme a été établi en utilisant les définitions suivantes :

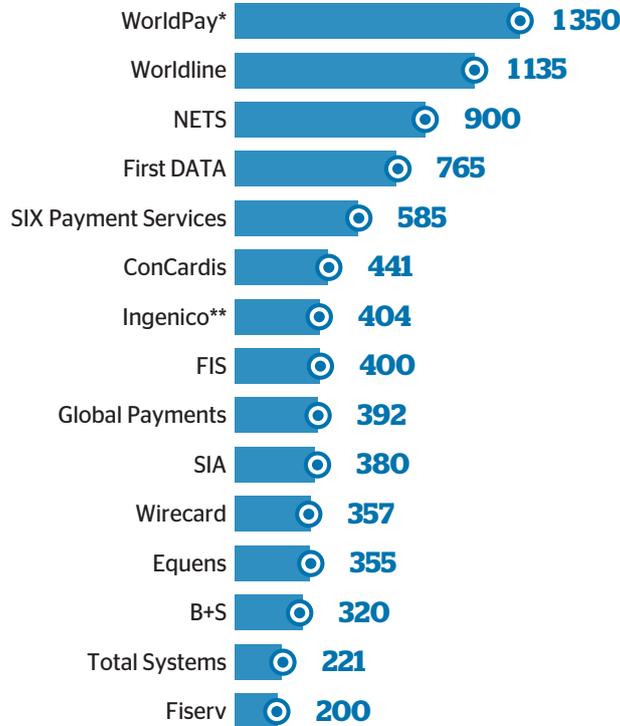
- Traitement des opérations de paiement (émission) : Traitement des opérations de paiement des émetteurs ;
- Services aux porteurs de cartes et banques émettrices : Offres liées aux cartes, comme la fidélisation, les services de banque numérique... ;
- Chambre de compensation automatisée : Services de compensation et de règlement ;
- Virements et prélèvements : Traitement de paiements SEPA ;
- Services aux commerçants : Services apportant de la valeur dans ou autour du paiement, tels que la fidélisation, les cartes cadeau, les cartes privatives ou les solutions avec des fonctions spécifiques par marché, par exemple pour les taxis, les restaurants, l'hébergement, etc. ;

- Traitement des opérations de paiement (acquisition) : Traitement de l'acquisition des paiements ;
- Acquisition commerciale : activité d'acquisition commerçants uniquement ;
- Acceptation POS/e-Commerce : la fourniture de services d'acceptation, notamment les terminaux, la maintenance et la fourniture d'un accès au paiement par internet (*gateway*) ;
- Services pour nouvelles activités numériques : services aux sociétés s'appuyant sur le numérique pour fournir des services de paiement (sociétés de transport (billetterie électronique), gouvernement (perception des impôts, etc).

La diversité des acteurs du secteur du traitement de transactions de paiement et les différences de couverture par ces acteurs des sous-segments du marché rendent difficile la collecte de données précises et fiables sur la part de marché des différents acteurs. Le graphique suivant résume les estimations de Natixis concernant le positionnement relatif de certains acteurs du secteur du traitement de transactions de paiement en Europe uniquement.



POSITIONNEMENT DES PSP EN EUROPE (chiffre d'affaires 2013 réalisé en Europe uniquement, en millions d'euros)



* CA Brut **Hors terminaux

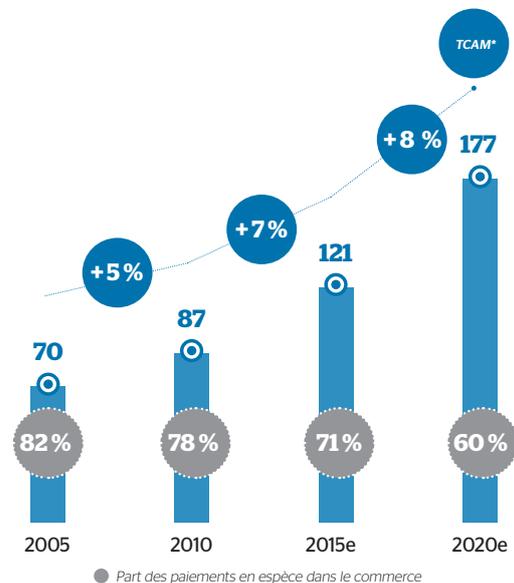
Source : Natixis, décembre 2014.

6.2.2 Tendances du marché

6.2.2.1 Croissance importante des paiements électroniques comme moteur de croissance des services essentiels de traitement des opérations de paiement

Les transactions de paiements électroniques ont connu ces dernières années une croissance importante, et on s'attend à ce que ce phénomène s'accélère au fur et à mesure que les transactions électroniques remplacent de plus en plus les opérations réglées en espèces ou par chèques. D'après A.T. Kearney, les transactions électroniques dans l'Union européenne ont connu un taux de croissance annuelle de 4,5% entre 2005 et 2011, le nombre total des transactions électroniques augmentant de 70 milliards en 2005 à 90 milliards en 2011. A.T. Kearney estime que ce taux de progression va s'établir à 8% par an jusqu'à la fin de la décennie en cours, pour atteindre un nombre total de transactions électroniques de 177 milliards sur le marché d'ici 2020, soit près du double du niveau de 2010.

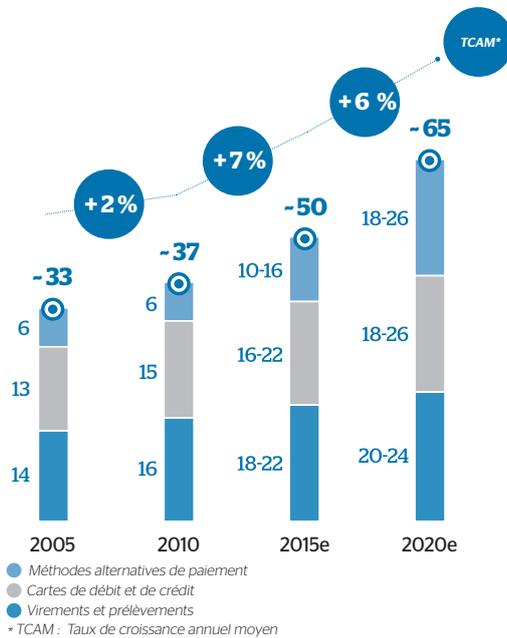
NOMBRE DE TRANSACTIONS DE PAIEMENT ÉLECTRONIQUE EN EUROPE (en milliards de transactions)



*TCAM : Taux de croissance annuel moyen

Source : A.T. Kearney - European Payments Strategy Report (2013).

CHIFFRE D'AFFAIRES DU SECTEUR DES PAIEMENTS EN EUROPE (en milliards d'euros)



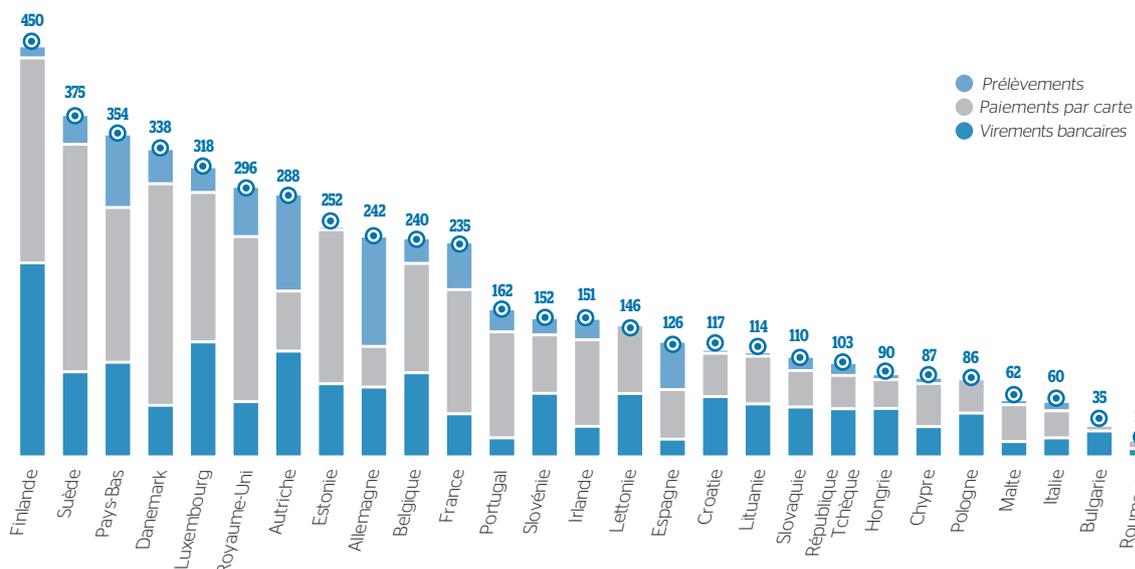
Source : A.T. Kearney - European Payments Strategy Report (2013).

A.T. Kearney estime que le chiffre d'affaires du secteur des paiements en Europe est passé de 33 milliards d'euros à 37 milliards entre 2005 et 2010, et devrait atteindre un chiffre d'affaires du secteur dans son ensemble de 56 à 65 milliards d'euros en 2020. Alors que A.T. Kearney s'attend à ce que le chiffre d'affaires des cartes de crédit, des cartes de débit et des virements bancaires (tels que les virements SEPA et les prélèvements) continue à croître d'aujourd'hui à 2020, il estime que la plus grande partie de la croissance sur cette période

proviendra essentiellement de la croissance des méthodes alternatives de paiement telle que les transactions *via* un téléphone mobile ou par l'intermédiaire des *wallets* électroniques ou mobiles. A.T. Kearney pense que le chiffre d'affaires moyen de ces méthodes de paiement alternatives sera plus important que celui dégagé par les formes plus traditionnelles de paiements électroniques tels que les virements et les prélèvements, du fait que les fournisseurs demandent en général des prix plus importants pour couvrir les risques, tels que ceux de non-paiement, de fraude et d'impayés, ainsi que les services associés à valeur ajoutée comme le traitement des *charge-backs*.

Alors que l'Europe est l'un des plus grands marchés au monde pour les transactions de paiement électronique, représentant actuellement près d'un tiers du total du volume des transactions de paiement électronique d'après A.T. Kearney, les taux de pénétration ainsi que les types de transactions de paiement électronique utilisés varient fortement d'un pays à l'autre en Europe. Par exemple, bien que les taux de transactions par carte par personne dans certains grands marchés du Groupe comme la France ou la Belgique soient relativement élevés, ils présentent encore un potentiel important de croissance pour atteindre les niveaux des transactions par carte par personne observés dans les marchés où la pénétration est plus importante, comme les Pays-Bas, le Royaume-Uni et les pays scandinaves comme la Suède et la Finlande. De plus, les taux de transactions par carte par personne en Italie, en Espagne et dans les pays d'Europe de l'Est tels que la Slovaquie restent nettement inférieurs à ceux du reste de l'Europe, ce qui suggère des opportunités importantes de croissance liées au développement des méthodes de paiement électronique dans ces pays. Le comportement des consommateurs varie également en Europe en fonction de leur adoption respective des différentes méthodes de paiement électronique. En Allemagne par exemple, la plupart des transactions électroniques sont du type virements par débits et crédits interbancaires, avec une pénétration de transactions par carte par personne qui reste relativement faible.

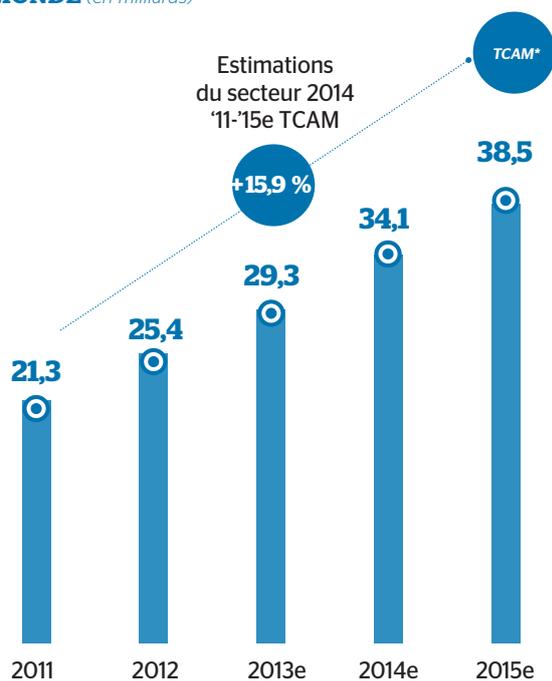
NOMBRE DE PAIEMENTS ÉLECTRONIQUES PAR HABITANT EN EUROPE (2013)



Source : ECB Payment Statistics - données à jour en novembre 2014.

Il est attendu que la croissance rapide de l'e-commerce en ligne, où la quasi-totalité des règlements est effectuée sous forme de paiement électronique, constitue un moteur important de croissance continue des transactions de paiement électronique. D'après une étude de Cap Gemini/RBS, le nombre total des transactions e-commerce a augmenté de 21,3 milliards en 2011 à 25,4 milliards en 2012, et ils s'attendent à ce que cette croissance se poursuive pour atteindre 38,5 milliards de transactions en 2015, soit un taux de croissance annuelle composé de 15,9% sur la période 2011-2015.

NOMBRE DE TRANSACTIONS E-COMMERCE DANS LE MONDE (en milliards)



*TCAM : Taux de croissance annuel moyen

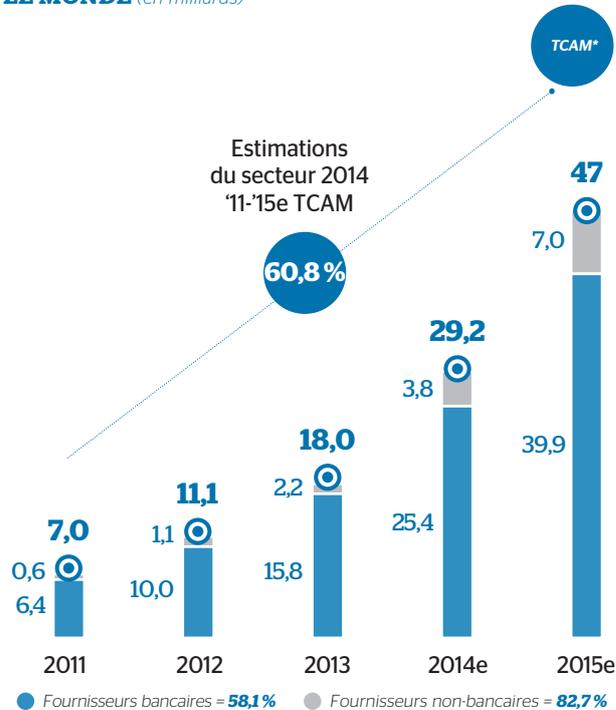
Source : Cap Gemini/RBS - World Payment Report (2014).

Le commerce sur appareils mobiles présente un potentiel encore plus important pour la croissance du nombre de transactions de paiement dans le monde. Le nombre des abonnements de téléphone mobile actifs dans le monde dépasse de loin le nombre de comptes de crédit et de débit en service, et un pourcentage de plus en plus important des téléphones vendus sont des smartphones et *feature phones*. En transformant les téléphones en moyens de paiement, les wallets mobiles présentent un potentiel d'augmentation significatif du nombre des utilisateurs qui, dans le monde, ont accès aux moyens de paiements électroniques, ce qui devrait promouvoir une forte croissance additionnelle des transactions. Cap Gemini/RBS estime que le nombre de transactions de paiement sur mobile a augmenté de 7,0 milliards en 2011 à 18,0 milliards en 2013, et que le nombre total de ces transactions de paiement atteindra 47 milliards en 2015, soit un taux de croissance annuel composé de 60,8% sur la période 2011-2015. Si ces prévisions se réalisent, le

nombre total des transactions de paiements à partir d'un mobile dépassera en 2014 le nombre total des transactions de paiement du commerce en ligne enregistré en 2012. Etant donné que le taux de croissance des paiements mobiles dépasse de loin le taux de croissance du e-paiement traditionnel (paiement en ligne), nous observons une migration vers les paiements mobiles en raison de l'utilisation accrue des tablettes et des smartphones. Il est également intéressant d'observer que les institutions non bancaires augmentent leur présence dans le segment des paiements mobiles.

En termes de valeur, il est également attendu qu'une forte croissance des transactions de paiement sur mobiles soit observée. IDC prévoit que la valeur totale des transactions de paiement sur mobiles augmentera de 229 milliards d'euros en 2013 à 1 088 milliards d'ici 2017.

NOMBRE DE TRANSACTIONS M-COMMERCE DANS LE MONDE (en milliards)



*TCAM : Taux de croissance annuel moyen

Source : Cap Gemini/RBS - World Payment Report (2014).

Par ailleurs, le paiement mobile couvre tant les cas d'utilisation à distance (paiement sur le site d'une boutique en ligne ou sur l'application mobile d'un commerçant) que les cas d'utilisation de proximité (paiement dans un magasin physique), et les consommateurs s'habituent de plus en plus et sont formés sur l'utilisation de ces nouvelles options, comme l'indique une étude d'Accenture¹ selon laquelle en 2014, 41% d'Américains ont utilisé leur téléphone portable pour payer dans un magasin (contre 17% en 2013), et 4% l'utilisent quotidiennement. Le paiement mobile NFC d'Apple qui fait partie du service Apple Pay lancé en 2014 montre bien la réalité de ce cas d'utilisation, qui a un effet positif sur les autres systèmes de paiement mobile. Etant donné qu'en général on observe bien plus de transactions de proximité

1. Accenture, enquête 2014 sur les paiements des consommateurs en Amérique du Nord.

que de transactions à distance, et aussi qu'il y a bien plus de téléphones portables dans le monde (estimé à 7,3 milliards en 2014 par Silicon India) que de comptes de dépôt bancaires (environ 2,5 milliards selon la Banque mondiale), le potentiel de développement des paiements mobiles est très important.

6.2.2.2 La révolution numérique constitue un moteur de nouveaux modèles commerciaux pour les entreprises existantes et crée de nouveaux marchés.

« Le monde dans lequel nous vivons aujourd'hui est un monde numérique. Chaque entreprise leader est en passe de devenir un leader dans le numérique. Nous entrons dans l'ère de l'économie industrielle numérique. Le numérique, c'est les affaires. Les affaires sont numériques. » – Gartner, Orlando, 2013

Les services numériques et les avancées technologiques transforment les rapports entre les distributeurs traditionnels et leurs clients. Comme le note Forrester, « les consommateurs s'habituent rapidement aux expériences sur mobiles, réseaux sociaux, tablettes, et autres points de contact croisés comme des actions de type « click & collect » ; ils ne raisonnent plus en termes de canaux, car ils s'attendent à disposer d'un service uniforme à chaque point de contact ». De même, le défi pour les commerçants est de répondre immédiatement aux attentes du consommateur quel que soit le canal de distribution. Ils doivent mettre en place de nouveaux services comme les solutions Drive et les magasins numériques avec des rayons virtuels, des vendeurs mobiles ou des contenus de marque dynamiques afin de séduire les acheteurs et d'améliorer l'efficacité du magasin. Le développement de ce processus interactif crée de nouvelles opportunités de vente pour les distributeurs, tout en fournissant des données riches en contenu sur les consommateurs qui permettent aux entreprises de mieux comprendre et anticiper leurs besoins. En même temps, ces nouvelles préférences des consommateurs donnent naissance à de nouveaux défis informatiques pour les commerçants. Forrester note qu'à force de voir les consommateurs continuer à adopter des services multicanaux, les commerçants réalisent que les solutions de contournement manuel de systèmes cloisonnés ne leur permettront plus de faire face au nombre croissant des commandes. C'est ainsi que les commerçants sont contraints de revoir leurs systèmes et de réinventer leurs processus opérationnels afin de satisfaire les demandes des clients et de profiter pleinement des opportunités constituées par les services numériques, cela inclut un répertoire central de données cross-canal (catalogue produits, prix, offres, etc.), des solutions de paiement innovantes, comme le *wallet* ou les terminaux mobiles afin de faciliter le processus de ventes, le traitement de volumes de données importants et l'analyse avancée des données, ainsi que la mise en œuvre de services contextuels avancés comme la localisation en magasin, les produits interactifs, ou le marketing de proximité.

Un processus similaire est en cours dans d'autres secteurs, promouvant la création de nouveaux marchés qui constituent un moteur de plus pour la croissance des transactions de paiement électronique. Les systèmes de transport dans le monde entier sont en train de réfléchir à des solutions de « transport intelligent » qui utiliseront la technologie pour améliorer l'émission et le contrôle des billets, faciliter les transports multimodaux et améliorer les flux de trafic et la qualité de l'information fournie

aux passagers sur les options qui s'offrent à eux. En même temps, les gouvernements s'appuient de plus en plus sur la technologie numérique pour rendre les services publics et leurs registres plus efficaces et pour améliorer les systèmes d'information de santé, ainsi que l'encaissement des amendes de circulation et de stationnement et des impôts. En même temps, l'univers grandissant des appareils connectés donne naissance à un nouvel « Internet des objets » qui devrait permettre la création de toute une gamme de nouveaux services visant les véhicules connectés, les appareils ménagers connectés ainsi que d'autres d'applications de Vie Connectée afin d'améliorer la performance des produits (maintenance préventive, coûts de garantie, fiabilité des lancements de produits, etc.) ou la satisfaction des clients (services nouveaux et étendus, modèle de facturation à l'usage, conseils sur l'utilisation des produits, etc.).

Ces tendances créent de nouveaux marchés représentant un potentiel de croissance significatif :

- Forrester prévoit que le chiffre d'affaires du commerce numérique en Europe passe de 128 milliards d'euros en 2013 à 191 milliards d'euros d'ici 2017 ;
- Markets and Markets prévoit que le marché des solutions *machine-to-machine* augmentera de 21 milliards d'euros en 2012 à 86 milliards d'euros en 2017, représentant un taux de croissance annuelle cumulé de 26,1% sur la période ;
- GSMA and SBD estiment que le marché mondial des véhicules connectés passera de 13 milliards d'euros en 2012 à 39 milliards d'euros d'ici 2018. SBD prévoit que près de 36 millions de voitures équipées en usine de systèmes de connectivité mobile seront livrées en 2018, au lieu de 5,4 millions en 2012.

6.2.2.3 Des évolutions réglementaires créent de nouvelles opportunités pour le secteur des paiements

Les banques font face en Europe à une série de modifications réglementaires qui ont le potentiel de créer de nouvelles opportunités de sous-traitance pour les fournisseurs de services de paiement et d'augmenter la demande de services à valeur ajoutée, afin de créer de nouveaux services et d'opportunités d'affaires.

Certaines des plus importantes modifications réglementaires en cours en Europe comprennent notamment :

De nouvelles réglementations en cours devraient permettre une réduction importante des commissions d'interchange.

Le règlement européen n° 2013/0265 du 24 juillet 2013 sur les commissions d'interchange (le « Règlement ») pour les transactions de paiements par carte, négociée dans le processus de trilogue entre la Commission européenne, le Parlement européen et le Conseil de l'UE, a été adopté par le Parlement européen le 10 mars 2015. En règle générale, le Règlement limitera les commissions d'interchange à 0,2% de la valeur de la transaction pour les cartes de débit et à 0,3% pour les cartes de crédit. Pour les cartes de débit, il donne également plus de flexibilité aux Etats membres pour définir des plafonds moins élevés et imposer des tarifs maximums. Outre la limitation des commissions d'interchange, le Règlement accroît également la transparence au niveau des tarifs et stimulera la concurrence entre les programmes de paiement par carte et les banques,

6

Aperçu des activités

Présentation du secteur et du marché

notamment en éliminant les problèmes de licences et d'autres conditions qui ont limité la liberté de choix des commerçants. Le Règlement devrait entrer en vigueur en avril 2015 et les limites d'interchange seront applicables à compter du mois d'octobre 2015 alors que la plupart des règles commerciales associées seront applicables 12 mois après l'entrée en vigueur. Le règlement MIF est une proposition législative dédiée qui a été présentée parallèlement au projet PSD2.

Visa Europe a déjà annoncé une réduction de ses commissions d'interchange pour les transactions transfrontalières par carte de crédit à partir d'avril 2014 (i.e. lorsque l'émetteur et le marchand ne sont pas dans le même pays) et pour les acquisitions transfrontalières (i.e. lorsque le marchand et l'acquéreur ne sont pas dans le même pays) à partir de janvier 2015 suite aux engagements pris auprès de la Commission européenne. Le 11 septembre 2014, la Cour de justice de l'Union européenne a confirmé son jugement dans l'affaire MasterCard (affaire C-382/12P) à savoir que les tarifs interbancaires MasterCard pour les transactions de paiement transfrontalier au sein de l'Espace économique européen (EEE) limitent la concurrence sur le marché interne, en violation des règles européennes de la concurrence. Il est prévu que MasterCard adapte son modèle d'interchange en conséquence. Outre leurs modèles tarifaires d'interchange, Visa Europe et MasterCard devront également modifier leurs modèles de concession de licences car les restrictions territoriales concernant la concession de licences seront interdites par le règlement MIF. Par conséquent, une licence (Visa Europe/MasterCard) obtenue dans un pays permettra d'accéder aux marchés transfrontaliers tant pour les émetteurs que pour les acquéreurs. Cela facilitera le développement des banques dans ces activités.

La réduction des commissions d'interchange viendra réduire le chiffre d'affaires des banques émettrices de cartes de paiement. Ceci pourra créer de nouvelles opportunités de sous-traitance dans la mesure où il amènera les banques à réexaminer leurs modèles économiques et rechercher des moyens pour réduire leurs coûts. En même temps, cela va créer des opportunités de vente des services à valeur ajoutée (tels que services de détection de fraude ou les services liés aux cartes, etc.) qui

pourront être proposés par les banques à leurs clients, leur offrant ainsi de nouvelles sources de revenus pour compenser la perte des commissions d'interchange.

En même temps, en réduisant le coût pour les commerçants associés à l'acceptation des paiements électroniques, on s'attend à ce que la réduction des commissions d'interchange vienne encourager un nombre plus important de commerçants à accepter les paiements par carte et à le faire pour des montants de transaction plus petits. Ceci devrait contribuer à l'augmentation du volume des transactions électroniques.

Des modifications réglementaires en cours devraient promouvoir l'émergence de nouveaux intervenants et le développement de systèmes de paiement mobiles et en ligne innovants, pour les prestataires de services de paiement européens existants ou nouveaux.

La proposition de directive concernant les services de paiement publiée par la Commission européenne le 24 juillet 2013 (la « DSP II ») a notamment pour volonté de reconnaître et de réguler des acteurs et des canaux d'acceptation (internet, mobile) non supervisés par la Directive n° 2007/64/CE du Parlement européen et du Conseil du 13 novembre 2007 concernant les services de paiement dans le marché intérieur (la « DSP »). Ces acteurs (prestataires de services tiers ou *third party providers*), sont des agrégateurs de paiements ou des services d'initiation de paiement, tels que iDEAL, MyBank, Paypal, qui viendront enrichir l'écosystème de partenaires et de clients potentiels pour le Groupe. La clarification de l'environnement juridique et technique permettra d'aboutir à une meilleure protection du consommateur, à des règles en matière de responsabilité plus transparentes et à une meilleure interopérabilité entre les parties prenantes, ce qui garantira des règles du jeu plus équitables et favorisera l'innovation en particulier pour l'utilisation des moyens de paiement alternatifs (par exemple les solutions OBEP). Le trilogue entre la Commission européenne, le Parlement européen et le Conseil européen devrait commencer début 2015 et entrer en vigueur au cours du premier semestre 2015. La transposition en lois nationales sera requise dans les deux ans suivant l'entrée en vigueur.

6.2.3 Tendances technologiques

6.2.3.1 Les technologies de mobilité et de « big data » sont à l'origine de nouvelles méthodes de paiement et de nouveaux modèles économiques

Les smartphones, les tablettes et autres appareils mobiles, comme les voitures connectées ou les montres intelligentes, ont connu ces dernières années une croissance extrêmement rapide, et il est attendu que cette croissance se poursuive. D'après International Data Corporation (IDC), les revendeurs ont livré en 2013 dans le monde un total de 1 004,2 millions de smartphones, en augmentation de 38,4% par rapport au chiffre de 2012, qui s'établissait à 725,3 millions. Les smartphones ont représenté

55,1% de toutes les livraisons de téléphones mobiles en 2013, en augmentation de 41,7% par rapport à 2012. IDC prévoit que le pourcentage des smartphones continuera à progresser, et que les livraisons de smartphones devraient atteindre 1 700 millions, soit environ 78,1% des téléphones mobiles livrés, d'ici 2018.

Aujourd'hui le consommateur moyen dans les pays développés détient et utilise plusieurs appareils connectés et il est « super-social » (par exemple Facebook). Les consommateurs se connectent plusieurs fois par jour et le font de plusieurs endroits, y compris lorsqu'ils sont en déplacement ou dans un magasin, et ils partagent leur expérience avec leur réseau. La nature même des appareils mobiles, toujours allumés et toujours connectés, crée de nouvelles opportunités qui permettront aux distributeurs traditionnels, aux fabricants et

aux nouvelles entreprises numériques de se connecter à leurs clients et à leur réseau partout où ils sont, d'augmenter ainsi la fréquence de leurs interactions et d'augmenter les ventes et les actes de paiement.

On s'attend à ce que les véhicules connectés permettent aux constructeurs de voitures de faire évoluer leur interaction avec leurs clients, celle-ci étant traditionnellement souvent limitée au moment de l'achat du véhicule ou aux rendez-vous d'entretien périodiques, vers une relation suivie avec leurs clients par l'intermédiaire de l'équipement connecté, leur offrant ainsi une possibilité de fournir des services plus larges (comme des conseils pour une conduite écologique, la maintenance prédictive, la réservation de services en station-service à partir de son véhicule, etc.) ainsi qu'une interaction avec leurs clients sur toute la durée de vie du véhicule.

Des technologies telles que NFC (*Near Field Contact/communication en champ proche*) ou BLE (*Bluetooth Low Energy*), ainsi que l'intégration de nombreux capteurs physiques dans les smartphones, offrent un large éventail d'interactions entre le monde physique et le monde numérique à travers les dispositifs mobiles, notamment dans le secteur du commerce, qui bénéficiera très fortement de la multiplication des connexions mobiles des consommateurs.

Vendeur mobile en magasin : les commerçants fournissent maintenant aux vendeurs des tablettes afin de mieux servir le client où qu'il soit en magasin et d'augmenter leur efficacité. Ils peuvent identifier le profil du consommateur, fournir des informations détaillées sur les produits, promouvoir les offres de vente croisée/connexes, vérifier la disponibilité d'un produit et offrir des solutions de paiement simples. L'interaction avec le consommateur n'est plus limitée au caissier ; avec le vendeur mobile, le client acquiert une expérience enrichie dès son entrée dans le magasin, et l'achat est plus sécurisé.

Demain, les montres intelligentes seront un outil multiservice pratique d'identification, qui permettra d'ouvrir la porte d'un hôtel, de recevoir des messages/notifications contextuelles ou de payer de manière simple des services ou des biens.

Sous réserve des protections adéquates de la vie privée, les appareils mobiles offriront également aux commerçants la possibilité de recueillir, sur une base volontaire, une grande quantité de données contextuelles sur les consommateurs qu'ils pourraient analyser et partager avec d'autres marques afin de proposer à ces consommateurs (idéalement en temps réel) des offres ciblées et personnalisées convaincantes, ainsi que d'autres produits ou d'autres services. Les données recueillies par les capteurs mobiles favoriseront également le *quantified self*, à savoir des services basés sur l'auto-évaluation du comportement en vue de la fourniture de conseils ou de services en matière de santé, d'assurance, de nutrition et dans de nombreux autres domaines.

6.2.3.2 Les « Payment services hubs » hébergeront de nouveaux services qui viendront alimenter encore la croissance future des paiements électroniques

Les plates-formes existantes de traitement des services de paiement se sont développées au fil du temps, souvent par les introductions itératives de séries de plateformes, chacune étant conçue pour traiter uniquement des maillons spécifiques de la chaîne de valeur des services de paiement. Cette approche dite « en silo » entraîne des pertes d'efficacité (absence de standardisation, fonctionnalités redondantes en conflit, coûts élevés de maintenance, délais plus longs pour la mise sur le marché de nouveaux produits, etc.) ainsi que des pertes d'opportunités de partage des données générées à un certain maillon de la chaîne de valeur pour alimenter des applications à d'autres maillons de cette chaîne. Selon une étude de Cap Gemini/RBS, les moteurs ainsi que l'infrastructure de paiement utilisés actuellement par la plupart des banques ne satisfont pas les exigences actuelles en termes de fonctionnalités, de capacité et de flexibilité, et de ce fait les banques sont confrontées au risque d'érosion de leur clientèle face aux propositions innovantes des établissements non bancaires qui utilisent les dernières technologies.

En réponse à ces développements, un nombre croissant de banques et de fournisseurs de services de paiement investissent dans des plateformes entièrement remaniées, offrant des services de bout en bout (*end-to-end*), et qui couvrent la totalité de la gamme du traitement des paiements et des fonctions connexes, avec la capacité de partager les informations de paiement à travers l'ensemble du système. On s'attend à ce que ces nouvelles plates-formes intégrées permettent l'introduction de nouveaux services, qu'elles réduisent les temps d'accès au marché et qu'elles créent de nouvelles économies d'échelle, permettant aux fournisseurs de services de paiement d'offrir des services améliorés en diversité et en qualité à un coût inférieur et de les offrir facilement dans de multiples pays.

Selon une étude de Cap Gemini/RBS, alors que les banques, qu'elles soient grandes ou petites, prennent conscience des avantages d'une refonte de leurs systèmes, la complexité et les coûts importants d'une telle refonte sont difficiles à justifier pour celles qui ne disposent que d'un volume de transactions réduit. Ceci est de nature à apporter des opportunités additionnelles d'externalisation aux fournisseurs de services de traitement des transactions de paiement capables de proposer des services avancés grâce à leurs « Payment services hubs ».





6.3 Forces et atouts concurrentiels du Groupe

6.3.1 Un acteur majeur en Europe avec une présence croissante dans les marchés émergents

Le Groupe est un des tout premiers prestataires de services de paiement et de transactions électroniques en Europe en termes de chiffre d'affaires à travers ses trois Lignes de Services et, outre sa forte présence sur le marché français, occupe des positions de leader sur les marchés belge (acquisition commerçants (*commercial acquiring*)) et allemand (traitement émetteurs (*issuing processing*)). La position du Groupe parmi les principaux acteurs en Europe est complétée par sa présence significative et en croissance dans des marchés émergents tels que l'Inde, la Chine et certains pays d'Amérique latine, où il bénéficie de la croissance locale et de sa connaissance de ces marchés. De façon plus générale, la taille du Groupe est renforcée par le fort soutien du groupe Atos, qui est l'un des premiers fournisseurs de solutions informatiques en Europe et bénéficie d'une présence importante à l'échelle mondiale. Cette dimension permet au Groupe de stimuler l'innovation, de proposer des prix compétitifs

(grâce aux économies d'échelle) et d'attirer des clients multinationaux importants souhaitant externaliser les activités de paiement essentielles et d'autres services de traitement de données numériques. Le Groupe dispose d'une base de clients particulièrement étendue pour toutes ses Lignes de Services caractérisée par des relations de long terme et diversifiées. Ce positionnement offre au Groupe, qui s'est organisé et préparé pour la croissance, un socle solide pour saisir les opportunités de croissance interne et externe qui sont susceptibles de surgir dans ce secteur. Les succès du Groupe en matière d'opérations de croissance externe (telles que l'acquisition et l'intégration réussies de Banksys en Belgique et son entrée réussie sur le marché indien en 2010 avec l'acquisition d'Infotek) soulignent sa capacité à saisir de telles opportunités et renforcer sa position concurrentielle et sa taille sur le marché.

6.3.2 Un positionnement unique sur l'ensemble de la chaîne de valeur des services de paiement

Le Groupe fournit une large gamme de solutions à tous les niveaux de la chaîne de valeur des services de paiement. Les activités du Groupe s'étendent des services de paiement électronique classiques traditionnellement offerts aux commerçants et aux banques (tels que l'acquisition commerçants (*commercial acquiring*), le traitement des ordres (*acquiring processing* et *issuing processing*), les solutions d'acceptation de paiement, le traitement de transactions SEPA), aux services à forte valeur ajoutée offerts aux banques et aux commerçants (tels que les services bancaires numériques, l'authentification mobile, les paiements et les porte-monnaie mobiles, les services liés aux cartes, les cartes privatives, les programmes de fidélité et les services omni-commerce) et aux services innovants fournis aux nouvelles activités numériques (billetterie électronique, e-Gouvernement, e-Consommateur, Vie Connectée). L'étendue des services offerts par le Groupe lui permet de fournir des solutions flexibles et sur mesure adaptées aux besoins des clients, tout en réduisant leurs risques et leurs coûts d'investissement (notamment en proposant des structures de facturation basées entièrement ou partiellement sur les revenus transactionnels plutôt que sur les montants d'investissements liés au projet). En offrant des services sur toute la chaîne de valeur des services de

paiement, le Groupe peut générer davantage de valeur ajoutée à chaque étape du cycle de la transaction, sans trop dépendre d'une ligne d'activités, d'un service ou d'une technologie particulière. La politique du Groupe visant à promouvoir le partage des meilleures pratiques, des développements et des synergies à travers les Lignes de Services permet d'améliorer l'efficacité de l'exploitation et de la production dans l'ensemble du Groupe. Cela crée un cycle vertueux qui conduit à une création de valeur accrue.

De surcroît, le positionnement du Groupe sur l'écosystème étendu des services de paiement lui offre une vision d'ensemble du secteur des services de paiement, lui permettant de réagir rapidement aux évolutions, en particulier réglementaires, et de miser sur les nouvelles opportunités en résultant. En particulier, les relations fortes et étendues avec les principales banques en Belgique, en France, en Allemagne et en Chine devraient lui permettre de bien se positionner pour saisir des opportunités, notamment celles d'externalisation, qui pourraient survenir à la suite d'évolutions réglementaires.

6.3.3 Une présence de premier plan dans la nouvelle génération des services de paiement

Le marché des services de paiement évolue rapidement et le Groupe est bien placé pour capitaliser sur la croissance de la prochaine génération des services de paiement. Déjà en position de premier plan sur le marché des services de paiement en ligne en France et aux Pays-Bas, le Groupe est bien positionné pour étendre ses services de paiement en ligne de nouvelle génération dans les zones où il opère, en mettant en avant la solidité et le succès de son portefeuille de services de paiement en ligne, comprenant Sips (Services de Paiement Sécurisés sur Internet), iDEAL, et les services innovants en matière de banque en ligne et d'e-commerce. Dans le domaine des services de paiement à partir d'un téléphone mobile, le Groupe bénéficie d'un positionnement neutre sur le plan technologique, offrant des services à des banques et institutions financières, des schémas de paiement par carte, des commerçants et des opérateurs téléphoniques, et d'une flexibilité lui permettant d'offrir des services tant sous sa propre marque qu'en marque blanche. Grâce à une vision claire et un département R&D performant, le Groupe possède des atouts essentiels pour offrir des services de porte-monnaie électronique et de paiement mobile, tel que des portefeuilles électroniques respectant la norme PCI-DSS, un système performant d'authentification par logiciel (breveté), une plateforme de paiements mobiles reposant sur la technologie « Host Card Emulation » (breveté) et une plateforme de services de « tokenization » respectant la norme EMVco.

Le Groupe offre également des périphériques de points de vente sur mobile et des solutions de paiement à partir des tablettes, qui ont pour cible les petits commerçants, les start-ups et les petites entreprises ou encore des secteurs particuliers, comme la restauration ou les cinémas. Que ce soit à travers les programmes de fidélité ou les services de gestion de la relation client (CRM) ou des solutions exploitant les opportunités de « big data » ou autres services à valeur ajoutée, le Groupe étend continuellement son portefeuille de services innovants liés aux services de paiement à destination de ses clients commerçants, leur permettant de s'engager et de soutenir leurs clients durant toute la durée de la relation commerciale - avant, pendant et après la vente.

Grâce à ses succès passés en matière d'innovation, le Groupe a commencé à accompagner un grand nombre de marques B2C, dont les exemples les plus récents sont McDonald's (en France) et Adidas (par l'intermédiaire du mur virtuel de chaussures innovant adiVerse), dans la transformation numérique de leurs processus de commercialisation et de marketing et la gestion des clients. Le Groupe est bien positionné pour forger à l'avenir des relations de long terme avec de tels commerçants mondiaux, en concevant des services et solutions à valeur ajoutée adaptés à leurs besoins spécifiques évolutifs au même titre que l'évolution de la technologie et des tendances de comportement des consommateurs. En outre, une grande partie des services fournis par les Lignes de Services Mobilité & Services Web Transactionnels du Groupe sont très innovants, et le Groupe s'appuie sur son expertise dans les domaines des paiements, la numérisation des processus d'activités commerciales, des traitements de volumes élevés de transactions et des analyses de données pour permettre de fournir des solutions pour les entreprises et les entités gouvernementales confrontées au défi de réinventer stratégiquement leurs activités en réponse à la « révolution numérique ». Le Groupe s'appuie sur ses propres développements technologiques et ses solides capacités en matière de Recherche et Développement, qui sont au service de plus de 4 000 ingénieurs sur le terrain et constituent des éléments clés contribuant à la capacité innovatrice et d'amélioration du Groupe.

Enfin, le Groupe est en mesure de fournir à ses clients des systèmes « clé en main » incluant par exemple, dans un seul contrat, l'élaboration d'une plateforme de bout en bout permettant de générer des opportunités commerciales, la conversion de telles opportunités en ordres ou décisions d'achat, le traitement du paiement correspondant sous toutes ses formes et la fourniture de services connexes à haute valeur ajoutée. Selon le Groupe, cela constitue un avantage compétitif majeur par rapport à la plupart de ses concurrents qui, le plus souvent, sont contraints de s'allier au sein de consortiums afin de fournir une telle gamme de services, ce qui peut générer des problèmes d'allocation de responsabilité, des risques de coordination et une complexité dans la relation contractuelle avec le client.

6.3.4 Une infrastructure technologique avancée à capacité variable détenue par le Groupe

Le Groupe poursuit la transformation de ses activités en suivant un modèle de « production globalisée », mettant à profit sa dimension industrielle et une combinaison de procédés et d'outils standardisés, le partage des meilleures pratiques et l'usage efficace des ressources mondiales pour fournir des services de haute qualité à des prix compétitifs. Le Groupe est propriétaire d'une infrastructure technologique avancée s'étendant en Europe, en Amérique latine et en Asie et dont la capacité est adaptable. Le Groupe bénéficie d'une infrastructure technologique sécurisée qui comprend un pôle européen de cinq centres de données conformes aux normes PCI-DSS et certifiés ISO qui sont très résistants grâce à des applications et à

des serveurs redondants, à une connectivité de réseau fiable et à une vaste capacité de stockage de données. Le Groupe entre en phase finale de mise en place d'optimisations structurelles et opérationnelles significatives pour sa plateforme de technologie conçue pour promouvoir une plus grande efficacité et de plus grandes économies d'échelle par une industrialisation et une standardisation complètes de ses processus de production et opérationnels dans chacune de ses Lignes de Services. A l'issue de la dernière étape (prévue en 2017) du développement du « Worldline Integrated Payment Engine » (WIPE), plateforme de paiement complet de pointe qui a été progressivement mise en place depuis 2007, le Groupe sera doté d'une infrastructure



Aperçu des activités

Forces et atouts concurrentiels du Groupe

de paiement intégrée couvrant l'Europe, l'Amérique latine et l'Asie. Le programme WIPE devrait offrir au Groupe un avantage stratégique et opérationnel significatif. En tant qu'entité autonome, le Groupe bénéficiera encore de réelles marges de

progrès pendant qu'il consolide sa position de spécialiste du secteur des services numériques bénéficiant d'une organisation industrielle.

6.3.5 Un profil financier attractif avec un potentiel significatif de croissance

Le modèle économique du Groupe est caractérisé par des revenus récurrents, des flux de trésorerie réguliers, des contrats à long terme avec des taux de renouvellement élevés par le passé, et des ratios de conversion en liquidités élevés. En outre, avec un bilan solide (trésorerie nette positive) et bénéficiant de l'engagement du groupe Atos de soutenir ses stratégies de croissance et de développement, le Groupe est bien positionné pour financer et, si nécessaire, obtenir des financements en vue de saisir des opportunités futures de consolidation et des initiatives de dépenses d'investissement. Par ailleurs, certaines des activités du Groupe, telles que les activités innovantes de

paiement mobile, les analyses de données, et les autres services numériques, étant développés au sein des Lignes de Services Services Commerçants & Terminaux et Mobilité & Services Web Transactionnels, en sont au tout début de leur développement et devraient être les moteurs de la croissance à long terme du Groupe à mesure qu'elles montent en puissance et prennent une part de plus en plus importante du portefeuille de services du Groupe.

Le Groupe s'est fixé pour objectif l'atteinte d'objectifs clairs de croissance à moyen terme.

6.3.6 Des dirigeants expérimentés soutenus par un actionnaire engagé

Le succès de la stratégie du Groupe et sa croissance dépendent en premier lieu de l'expérience et de la solide réputation de ses dirigeants. La Direction du Groupe comprend une équipe de grande qualité de spécialistes disposant d'une grande expertise commerciale et technique, d'une profonde connaissance du secteur des services de paiement basée sur de nombreuses années d'expérience dans le secteur du paiement et de la haute technologie et des services publics (17,5 ans en moyenne parmi

les membres du Comité Exécutif du Groupe), et de solides antécédents en matière d'exécution au regard des initiatives de croissance tant interne qu'externe. La Direction du Groupe bénéficie également d'une longue expérience au sein du groupe Atos et d'une bonne connaissance de son vaste réseau. En tant qu'actionnaire engagé du Groupe, le groupe Atos soutient fortement la Direction du Groupe dans la poursuite de sa stratégie de croissance.



6.4 Stratégie

6.4.1 Poursuivre le développement sur les segments du marché des paiements à forte croissance en vue d'assurer une croissance à long terme

En tirant profit de ses capacités technologiques de pointe en matière de paiement qui peuvent être intégrées de manière transparente dans une chaîne de valeur ajoutée plus large, de ses succès exceptionnels en matière d'innovation et de sa forte plateforme en matière de Recherche et Développement, le Groupe a pour objectif d'assurer sa croissance à long terme en poursuivant son développement sur les segments du marché des services de paiement à forte croissance et en constante évolution et tirer ainsi parti des innombrables opportunités qu'offre la transformation systémique de la société vers la numérisation.

Afin d'exploiter pleinement le potentiel de croissance du marché des paiements numériques, le Groupe entend continuer à se concentrer sur une offre de services innovants et globaux aux commerçants et autres clients cherchant à numériser leur activité tout en leur apportant des moyens de faire participer et soutenir davantage leurs clients et utilisateurs finaux tout au long de leur relation. Le Groupe continuera à développer ses produits et services déjà bien établis dans le domaine du commerce en ligne et mobile et des solutions de paiement multi-canal, se positionnant pour profiter de la forte croissance de l'utilisation de ceux-ci et d'autres nouvelles méthodes de paiement sans espèces alternatives. Le Groupe cherche en particulier à favoriser la croissance de ses activités de commerce mobile, qui comprennent les porte-monnaie électroniques,

les périphériques de points de vente sur mobile (« mPos ») et les autres solutions de paiement pour smartphones et tablettes. Le Groupe participe notamment à diverses initiatives d'interopérabilité des portefeuilles, telles que MasterPass (réseau mondial de portefeuilles électroniques de MasterCard, pour lequel le Groupe est un partenaire d'hébergement certifié), MyBank (ABE Clearing), et le groupe de travail consacré à l'interopérabilité européenne du portefeuille électronique Visa Europe. Ces initiatives ont pour but d'étendre la portée des projets locaux de portefeuille au niveau mondial tant pour les utilisateurs que pour les commerçants.

Parallèlement, le Groupe entend saisir les nouvelles opportunités dans les domaines d'analyse de données, des services de paiement à valeur ajoutée et des autres services numériques.

Le Groupe s'est fixé pour objectif de développer les produits m-commerce afin qu'ils contribuent significativement à la croissance du chiffre d'affaires généré par la Ligne de Services Services Commerçants & Terminaux d'ici 2015. Le Groupe cherchera à tirer parti de ses bonnes relations à long terme et d'en développer davantage, avec des commerçants importants et des banques alors que leurs activités connaissent des transformations numériques globales, créant et/ou saisissant par là même des opportunités au sein des segments de paiement à forte croissance.

6

6.4.2 Saisir des opportunités de développement de la gamme des services offerts aux clients existants

Le Groupe entend tirer profit des opportunités de développement de la gamme des services que lui procure son positionnement global à travers la chaîne de valeur des services de paiement pour élargir et renforcer les relations existantes avec ses clients, auxquels il pourrait ne fournir actuellement qu'une partie limitée de sa large gamme de services, en cherchant à leur offrir la gamme entière de ses solutions technologiques complètes, de manière transversale entre les Lignes de Services. En outre, dans la lignée de sa stratégie d'expansion de sa présence internationale, le Groupe cherche à offrir à ses clients actuels, en particulier ses clients commerçants les plus importants ayant

des opérations multinationales, des services dans d'autres zones géographiques où ils sont actifs, que le Groupe soit présent ou non dans ces régions actuellement. Grâce à sa nouvelle structure organisationnelle verticale centralisée au niveau mondial, le Groupe a pour objectif de fournir progressivement la gamme complète des services qu'il offre au travers de l'ensemble de ses Lignes de Services dans chacune des zones géographiques où il est actuellement présent. Le Groupe entend aussi tirer profit de sa relation avec le groupe Atos et de son soutien pour saisir des opportunités de ventes croisées auprès du large portefeuille de clients du groupe Atos.

6.4.3 Etendre la présence internationale

Un élément clé de la stratégie du Groupe est la consolidation et le développement de sa présence internationale, à la fois sur les marchés européens où il a historiquement été actif et au-delà, avec une attention particulière aux marchés émergents. Le Groupe cherchera progressivement à élargir la gamme complète de ses offres de produits à l'ensemble des pays dans lesquels il opère. En Europe, le Groupe a pour objectif à la fois de consolider ses positions au sein de divers secteurs de services de paiement en France, en Allemagne et au Benelux où il bénéficie d'une présence de premier plan, mais aussi d'étendre la gamme des services et produits qu'il offre au sein de ces pays en tirant profit de sa capacité à offrir des solutions sur l'ensemble de la chaîne de valeur étendue des paiements.

A terme, le Groupe souhaite offrir l'intégralité de sa gamme de produits dans chacun des pays où il est actuellement présent. Le Groupe entend aussi étendre ses activités dans des régions clés d'Europe où il a actuellement une présence limitée mais anticipe un potentiel de croissance significatif, notamment au

Royaume-Uni et en Espagne. En même temps, il cherche à conserver son avantage compétitif distinctif par rapport à ses concurrents globaux, particulièrement en Europe. Cet avantage compétitif provient de la capacité du Groupe à accéder et tirer profit localement d'infrastructures technologiques sécurisées et conformes, de sa connaissance du terrain local dans les pays où il est actif et d'un large éventail de produits et services qu'il offre sur l'ensemble de la chaîne de valeur des services de paiement, qui permettent de multiples opportunités de ventes croisées et de partage d'expertise de manière transversale entre les lignes de produits et les zones géographiques.

L'expansion de la présence du Groupe au-delà des 17 pays où il est actuellement présent est également fondamentale à sa stratégie de croissance. A cette fin le Groupe étend actuellement sa présence, en partie en exploitant la présence internationale importante d'Atos (présent dans plus de 50 pays) et cherchera à tirer pleinement profit de cette présence indirecte à l'avenir.

6.4.4 Tirer profit de la franchise et de la marque pour attirer de nouveaux clients et optimiser les économies d'échelle

Dans le cadre de sa stratégie visant à attirer de nouveaux clients et à optimiser les économies d'échelle, le Groupe compte continuer à développer ses réseaux de vente et de distribution pour promouvoir l'expansion de son portefeuille de clients. En outre, à mesure que les changements de réglementation, notamment la baisse et le plafonnement de commissions d'interchange, modifient les mécanismes de l'industrie européenne des services de paiement, les établissements financiers, devant réévaluer leurs structures de coût, devraient de plus en plus opter pour l'externalisation des fonctions essentielles à des prestataires de services de paiement tiers. En raison de sa taille, sa position parmi les leaders sur les marchés européens, la gamme complète de services qu'il offre sur l'ensemble de la

chaîne de valeur étendue, le Groupe est idéalement placé pour étendre sa clientèle bancaire de base en tirant profit d'une telle accélération de la tendance d'externalisation.

Par ailleurs, le Groupe s'attend à être bien placé pour attirer plus d'activité de la part des banques cherchant à accroître leurs revenus en fournissant des services à valeur ajoutée à leurs clients. Le Groupe compte en outre tirer profit de sa taille et de sa présence de premier plan sur le marché existant pour renforcer davantage sa compétitivité au sein du marché des paiements. Le Groupe entend aussi étendre le nombre de services qu'il offre à ses clients commerçants actuels de petite et moyenne taille en leur offrant une gamme complète de solutions de bout en bout dans son portefeuille de services.

6.4.5 Poursuivre des acquisitions stratégiques

Le Groupe considère que le marché européen des services de paiement est arrivé à un point d'inflexion où la consolidation s'impose. En tant qu'acteur de premier plan sur le marché des services de paiement avec de solides antécédents en matière de création de valeur obtenus grâce à sa stratégie d'acquisition, comme en témoigne l'acquisition de Banksys en Belgique, le Groupe est prêt à tirer profit de telles opportunités de consolidation à l'échelle européenne, tout en restant concentré sur la croissance organique à travers la conservation de sa position parmi les leaders en matière d'innovations. En particulier, le Groupe entend étudier activement les opportunités d'acquisitions qui complèteraient ou permettraient d'accélérer

le développement du Groupe et/ou de réaliser davantage d'économies d'échelle au sein de ses Lignes de Services Services Commerçants & Terminaux et Traitement de Transactions & Logiciels de Paiement. Dans le cadre de sa stratégie d'acquisitions, le Groupe étudie les entreprises et les technologies qui ont le potentiel d'améliorer, compléter ou développer ses offres de produits, renforcer ses propositions de valeur aux clients et augmenter ses économies d'échelle. Pour créer de la valeur, le Groupe a l'intention de cibler les entreprises qui peuvent être intégrées efficacement dans son réseau global de ventes actuel, ses infrastructures technologiques et son modèle opérationnel de livraison, tout en maintenant une discipline financière stricte.

6.4.6 Maximiser l'efficacité de la plateforme d'exploitation

Le Groupe est en train de mettre en place deux programmes majeurs interdépendants d'efficacité et de standardisation, « TEAM » et « WIPE ». Ces programmes sont conçus pour améliorer le modèle d'exploitation du Groupe et augmenter son adaptabilité et son effet de taille à l'échelle mondiale. Au travers de son programme triennal TEAM, initié en début d'année 2014, le Groupe cherche notamment à réaliser d'importantes économies d'exploitation par la rationalisation des plateformes et des infrastructures, à améliorer l'affectation des ressources sur l'ensemble du réseau, à augmenter l'efficacité de ses efforts de vente et la rentabilité de ses contrats, à industrialiser ses méthodes de développement et plus généralement à profiter des ressources, de sa taille et de sa dimension mondiale pour tirer profit de la forte croissance des marchés et industries sur lesquels il est actif. Le programme TEAM devrait aboutir selon le Groupe à des économies de coûts d'environ 150 millions d'euros entre 2014 et 2017.

Le programme WIPE, plateforme de paiement intégrée et complète que le Groupe est en train de déployer en vue d'une mise en place complète d'ici 2017, est conçu notamment pour

aider le Groupe à offrir de nouveaux services permettant un meilleur usage des données riches en contenu générées par les processus de paiement en tirant profit de la capacité du nouveau système à échanger de façon très fluide ces données d'une plateforme à l'autre, à déployer de nouvelles solutions à ses clients rapidement et à moindre coût, à augmenter les opportunités de ventes croisées, à accélérer l'expansion de sa présence internationale, à réduire les coûts et à réaliser des économies d'échelle en remplaçant progressivement les multiples plateformes informatiques par une unique plateforme standardisée et optimisée. Le Groupe a dépensé environ 120 millions d'euros dans la mise en œuvre du programme WIPE depuis 2007 et s'attend à dépenser un montant supplémentaire estimé de 50 millions d'euros afin d'atteindre la pleine capacité opérationnelle pour 2017. Le Groupe s'attend à ce que les programmes TEAM et WIPE renforcent sa capacité à tirer profit de son statut de spécialiste des valeurs numériques concentré pour assurer une croissance durable à long terme.



6.5 Description des activités du Groupe [G4-4]

La stratégie commerciale du Groupe Worldline repose sur l'organisation de son activité autour de trois Lignes de Services présentant chacune leur propre gamme de services et solutions et d'importantes opportunités de croissance :

- La Ligne de Services Services Commerçants & Terminaux offre, principalement aux commerçants, de tirer parti de l'engagement consommateur grâce à son large portefeuille de solutions de paiement électronique et de services à haute valeur ajoutée et ce quel que soit le canal utilisé ;
- La Ligne de Services Traitement de Transactions & Logiciels de Paiement s'adresse aux banques et autres institutions financières. Sa mission est de leur fournir l'ensemble des services de paiement dans un contexte réglementaire complexe et en constante évolution. Ces services bénéficient de la capacité du Groupe à traiter des opérations à grande échelle et à innover constamment pour mettre en œuvre des modèles alternatifs de prix tout en prenant en compte

les nouveaux moyens de paiement et services à valeurs ajoutés ;

- La Ligne de Services Mobilité & Services Web Transactionnels dépasse le cadre traditionnel des opérations de paiement. Elle aide les entreprises et entités gouvernementales à développer de nouveaux services électroniques dématérialisés et à faire évoluer leurs modèles économiques en bénéficiant des avancées digitales autour de la mobilité et de l'analyse des données, et des solutions développées dans le cadre de son activité de paiement.

Le Groupe conduit ses activités au moyen d'une stratégie mondiale d'organisation de l'exécution de ses contrats de manière à tirer le maximum d'effets d'échelle, s'appuyant sur une combinaison de processus et d'outils standardisés, de partage de bonnes pratiques et d'un usage efficace de ressources globales, afin d'offrir des services de haute qualité à un prix compétitif.

6.5.1 Services Commerçants & Terminaux

La Ligne de Services Services Commerçants & Terminaux offre aux commerçants et distributeurs l'opportunité unique d'accompagner leurs propres clients tout au long de la relation commerciale. Avant l'achat, en améliorant son parcours commercial et générant des opportunités de ventes incitatives,

pendant l'achat grâce à une gamme de solutions couvrant l'intégralité de la chaîne de valeur du paiement électronique (de l'acquisition des paiements à l'acceptation multi-canal de ceux-ci en passant par le traitement des transactions), et après l'achat, avec des programmes de fidélisation ciblés et l'analyse

des interactions entre le commerçant et ses clients. Les solutions de paiement et services à valeur ajoutée du Groupe permettent ainsi aux consommateurs d'évoluer librement entre les différents points de vente physiques ou virtuels d'un même commerçant, sans qu'à aucun moment la relation ne s'interrompe.

Les activités de la Ligne de Services Services Commerçants & Terminaux ont généré un chiffre d'affaires de 373,8 millions d'euros en 2014, la marge d'EBO s'élevant à 21,6%. Le Groupe dispose actuellement de plus de 86 000 contrats avec des clients commerçants, tant à des micro-entreprises qu'à des entreprises de dimension internationale, aux termes desquels il fournit plus de 180 000 points de vente et près de 50 000 sites de vente en ligne. En Europe, le Groupe a traité l'acquisition de plus de 1,5 milliard de transactions par carte en 2013. Dans le domaine du commerce électronique, le Groupe a traité et/ou collecté plus de 650 millions de transactions de paiement en 2014 pour le commerce en ligne via une large gamme de plus de 50 moyens de paiement en ligne.

La Ligne de Services Services Commerçants & Terminaux est composée de quatre divisions afin d'être capable de répondre à l'ensemble des besoins métiers et de fournir aux commerçants des solutions leur permettant de transformer et développer leurs activités :

- L'acquisition commerçants (*commercial acquiring*) ;
- Les services en ligne ;
- La vente, la location et la maintenance de Terminaux Electroniques de Paiement (TPE) ;
- Les cartes privatives et solutions de fidélisation.

Outre ceux mentionnés ci-dessous, les principaux clients de cette Ligne de Services comprennent notamment Monoprix, Tesco, Sainsbury's, vente-privee.com, Rue du commerce, Chronodrive, BP, Indian Oil Corporation, Bharat Petroleum et Douglas.

6.5.1.1 Acquisition commerçants (*Commercial acquiring*)

Dans le cadre de cette activité, le Groupe opère principalement dans quatre pays : la Belgique, les Pays-Bas, le Luxembourg et la Slovaquie.

Historiquement, le Groupe proposait essentiellement des services d'acquisition d'ordres de paiement (*commercial acquiring*) en Belgique, où il est aujourd'hui agréé en qualité d'établissement de paiement et constitue le plus important acquéreur d'ordres de paiement, traitant près de 1,4 milliard de transactions en 2014.

Tout commerçant qui souhaite accepter les paiements par carte à travers des schémas tels que Visa ou MasterCard, ou encore les schémas locaux de cartes de paiement tels que Bancontact/Mister Cash, doit souscrire un accès à ce schéma auprès d'un établissement de paiement (ou d'une banque) membre de ce schéma de paiement. L'activité d'acquisition commerçants consiste à conclure des conventions avec les commerçants afin de leur permettre d'accepter les paiements par cartes. Le rôle central de l'acquéreur est de transférer sur le compte bancaire du commerçant les fonds reçus, au moment du paiement par carte, de la banque émettrice de la carte. Un acquéreur garantit la solvabilité et l'intégrité du commerçant qu'il accompagne, dans la mesure où l'acquéreur est tenu de rembourser à la banque émettrice les fonds virés au cas où le commerçant ne délivrerait pas les biens et produits au client final. Pour effectuer l'activité d'acquisition commerçants, une entreprise doit être agréée

en qualité d'établissement de paiement. (Voir la Section 6.9 « Réglementation » du présent Document de Référence.)

De par son offre de bout en bout, le Groupe est le point de contact unique pour les commerçants, ce qui lui permet de leur fournir des prestations de qualité autour de transactions et de paiements par cartes. Le Groupe gère et assure la qualité, la fiabilité et la disponibilité de ses services de paiement, permettant aux commerçants de se consacrer à la conduite de leurs activités. En Belgique le Groupe entretient avec les commerçants un rapport contractuel recouvrant aussi bien les principaux schémas internationaux (Visa, MasterCard, Diners, CUP, JCB) que le schéma national belge de cartes de paiement (Bancontact/Mister Cash).

Le Groupe offre une combinaison optimale de solutions et de possibilités, tant au niveau du front-office que du back-office, lui permettant de fournir une gamme complète de services de paiement de pointe et multi-supports. La plateforme d'acquisition commerçants du Groupe s'articule autour de plusieurs modules qui gèrent tous les types de paiements (EMV, sans contact, par téléphone, 3-D Secure, paiements récurrents, sans système de contrôle, etc.) effectués par différents canaux (point de vente, e-commerce, m-commerce) et par différentes solutions d'acceptation de cartes. Les solutions du Groupe comprennent des services de reporting exhaustif et consolidé et permettent la gestion de nombreuses devises pour les transactions par carte. Enfin, elles comprennent des services efficaces de prévention des fraudes aidant les commerçants et les porteurs de carte à réduire le nombre de transactions frauduleuses.

Au-delà de ces solutions d'acquisition de schémas de paiement, le Groupe Worldline accompagne les commerçants tout au long de leur relation clientèle, leur permettant ainsi de significativement augmenter leur nombre de transactions de paiement. Les solutions clé en main proposées aux commerçants couvrent tous les aspects du paiement électronique (acquisition commerçants, terminaux de paiement, traitement des transactions, stimulation sur point de vente, etc.).

Le Groupe offre, autour du paiement électronique, de nombreux services à valeur ajoutée tels que la détection des fraudes, les enquêtes de satisfaction de clientèle, les programmes de fidélisation ainsi que des solutions complètes de mise en œuvre des programmes de cartes-cadeaux et cartes de fidélité aux couleurs des commerçants.

Le Groupe dispose d'un centre d'appel pour sa clientèle, accessible en plusieurs langues, vingt-quatre heures sur vingt-quatre et sept jours sur sept, qui accompagne les commerçants dans des services essentiels tels que les autorisations de transactions et la détection des fraudes.

S'appuyant sur sa position de leader historique parmi les acquéreurs en Belgique, le Groupe a récemment étendu son activité d'acquisition commerçants aux Pays-Bas (où les opérations ont commencé en 2008, avec plus de 27 000 commerçants fin 2014) au Luxembourg (où les opérations ont commencé en 2008, avec plus de 600 commerçants fin 2014) ainsi qu'en Europe de l'Est, où le Groupe propose désormais des services en Slovaquie depuis 2013 (plus de 2 900 clients commerçants fin 2014).

La clientèle de l'activité d'acquisition commerçants du Groupe au Benelux est composée de tous les secteurs du commerce. Les clients du Groupe sont des acteurs de la grande distribution tels que Carrefour et IKEA, un groupe pétrolier international ou des organisations telles que Hilton et Carlson Wagonlit ainsi que de plus petites entreprises et commerces tels que les restaurants ou magasins de détails.

6.5.1.2 Services en Ligne

Les activités du Groupe en matière de services en ligne couvrent la totalité de la chaîne de valeur du commerce électronique des commerçants, allant des solutions omni-commerce à l'acceptation et la gestion des paiements effectués en ligne (e-paiement), ou par l'intermédiaire des mobiles (paiements mobiles ou « m-paiement »), grâce à Worldline Sips, son service cross-canal de paiement et d'acceptation en ligne.

Les solutions omni-commerce

Le Groupe accompagne les commerçants dans la conception, l'élaboration, l'exploitation et l'amélioration des sites de vente en ligne, en adoptant une stratégie omni-commerce couvrant l'ensemble des canaux de distribution : e-commerce (ventes en ligne), m-commerce (par l'intermédiaire d'appareils mobiles), magasins physiques et réseaux sociaux.

En associant l'expérience solide du Groupe en matière d'innovation avec sa connaissance du secteur de la distribution, le Groupe propose des services omni-commerce flexibles et prêts à l'emploi, à destination d'entreprises de dimension internationale : distributeurs et marques opérant sur le segment des biens de grande consommation et sur le marché des télécommunications. La solution Worldline e-commerce est conçue pour gérer, à travers une plateforme technologique unifiée, tout type de produits (numérique ou physique) dans de multiples points de vente et dans un environnement multi-pays et multimarques. En utilisant ce service omni-canal personnalisé en mode SaaS (*Software as a Service*), les distributeurs bénéficient de l'expertise du Groupe pour développer rapidement leur présence sur les nouveaux canaux de vente digitaux, accroître leur volume de ventes et renforcer la fidélité des consommateurs grâce à une expérience d'achat de même qualité quel que soit le canal utilisé.

Le Groupe gère des centaines de sites de vente en ligne pour le compte de ses clients commerçants, comprenant les principaux groupes français du secteur de la grande distribution. En 2014, le Groupe a traité en moyenne plus de deux millions et demi d'ordres par mois à travers ce canal.

L'offre Worldline e-commerce du Groupe est la plateforme dédiée aux applications informatiques spécialisées, développée par le Groupe. Cette plateforme est hébergée sur les serveurs du Groupe qui accomplissent les processus métiers nécessaires à l'exploitation des sites de vente en ligne :

- Les applications front-office du Groupe sont consacrées au magasin en ligne (*e-shop*), permettant la recherche, la sélection de produits par les consommateurs et le paiement

en ligne sécurisé sur PC, tablette, smartphone, kiosque numérique, téléviseur (TV store) et *via* les réseaux sociaux ;

- Les applications middle-office du Groupe assurent de façon flexible la gestion et le traitement de toutes les données d'achat en ligne, y compris les catalogues, les prix, les stocks et la description des produits, en interagissant avec les bases de données hébergées tant au sein des systèmes informatiques des commerçants que sur les serveurs du Groupe ;
- Les applications back-office du Groupe gèrent et préparent les commandes des consommateurs et organisent les éléments relatifs à la gestion du magasin, tels que les articles en stock, en croisant les commandes et les systèmes de livraison. Ces applications s'interfaçent également avec les programmes de fidélisation des commerçants et les solutions de gestion de la relation client (*Client Management Relation* ou CRM). Elles enregistrent les informations relatives aux transactions et peuvent, sur la base de l'historique des achats respectifs des clients, générer des recommandations incitatives à ces derniers.

Le Groupe propose une offre modulaire et multiplateforme, qui lui permet d'associer et de personnaliser différentes composantes de sa gamme de services, afin d'adapter les services proposés aux besoins de ses clients commerçants. Les processus de collecte de données mis en œuvre par le Groupe s'adaptent aux services informatiques des clients et permettent des interactions, notamment, avec leurs systèmes de planification des ressources et de gestion des entrepôts.

L'une des spécialisations du Groupe, en France, est de fournir son expertise, le traitement de données et la fourniture d'équipements aux commerçants proposant des services de « Click & Collect » (ou « Drive »). Ce type de service comprend un système de commande en ligne et des points de retrait dédiés. Il permet au client de passer une commande en ligne et d'être dirigé vers un magasin spécialement équipé. Dès son arrivée, le client s'identifie sur une borne, règle sa commande (s'il n'a pas déjà payé en ligne) puis est dirigé vers une file spécifiquement dédiée. Le personnel du magasin qui aura préparé à l'avance la commande du client charge les marchandises dans son véhicule dès son arrivée. Le Groupe a ainsi développé des logiciels spécialisés et des équipements (tels que les bornes) pour la réception de la commande du client et de ses données de paiement ainsi que pour le traitement des dites données.

Actuellement, le Groupe propose ses solutions omni-commerce essentiellement en France, en Espagne et au Royaume-Uni.

Le tableau ci-dessous présente quelques exemples de clients importants et des solutions fournies par le Groupe.

Commerçant	Services fournis
McDonald's	Service de commande en ligne innovant permettant aux clients de commander en ligne (Web et mobile) et d'éviter les files d'attente : site internet personnalisé et applications mobiles intégrant des solutions de paiement électronique. Actuellement proposé en France.
Groupe de distribution français	Supermarchés en ligne, supérettes (<i>servicing store</i>) en France et en Italie, avec des applications mobiles et des services de retrait des commandes.
Carrefour	Supermarché en ligne en Belgique, avec une visibilité en temps réel pour chaque magasin des stocks et des prix, offrant des services de commande en ligne, de retrait des commandes et de livraison.





Aperçu des activités

Description des activités du Groupe

L'activité omni-commerce du Groupe englobe également le chiffre d'affaires de son propre site de e-commerce, redspottedhanky.com, grâce auquel le Groupe perçoit des commissions sur la vente de billets de train et autres achats liés aux voyages.

L'affichage numérique (*Digital Signage*)

Le Groupe propose des solutions complètes en matière d'affichage numérique basées sur des données issues de la distribution. Ces solutions permettent aux commerçants d'impliquer leurs clients et de proposer des promotions ciblées et cross-canal en magasin. Le Groupe travaille étroitement avec ses partenaires dans le développement de ces services. Le Groupe a noué un partenariat stratégique avec Samsung en juin 2013. Ce partenariat prévoit le développement et la commercialisation conjointe de solutions fondées sur l'affichage numérique et les tablettes, en bénéficiant de la technologie développée par Samsung et de l'expertise du Groupe en matière d'intégration et de paiement et de mobilité. A titre d'exemple, le Groupe a contribué à la réalisation de solutions dans le cadre d'un partenariat avec Adidas et Samsung concernant l'innovation Adidas AdiVerse virtual footwear wall. Il s'agit d'une application placée en magasin utilisant une technologie de pointe constituée d'un écran tactile permettant la visualisation en 3D, comme un rayon virtuel, des produits Adidas. L'AdiVerse virtual footwear wall permet aux clients de sélectionner un produit, de le faire pivoter sur 360 degrés, de faire un zoom sur un élément particulier, d'obtenir des informations sur le produit et de consulter sur les réseaux sociaux les avis sur le produit concerné. Le virtual footwear wall permet de rendre accessible en magasin l'ensemble du catalogue Adidas et offre un choix plus large aux clients tout en réduisant les coûts de stockage supportés par les distributeurs. Le wall constitue une aide à la vente des produits et favorise la satisfaction des clients en leur proposant un produit correspondant exactement à leurs attentes et en le livrant directement à leur domicile. Dans le cadre de ce projet, plus de 3 700 écrans de visualisation AdiVerse seront déployés au plan mondial, leur contenu étant géré de manière centralisée sur les serveurs du Groupe. Le Groupe fournit une assistance multi-pays pour ses solutions en matière d'affichage numérique, par le biais de ses centres d'assistance en langue locale et de ses capacités sur site, accrue par son solide réseau d'entreprises partenaires.

Worldline Sips - Paiement et Acceptation Cross-Canal

En complément des solutions de vente en ligne, le Groupe offre des solutions aux commerçants pour l'acceptation de paiements électroniques. Le système de paiement sécurisé de Worldline (Sips) est l'une des principales plateformes multi-canal en Europe.

Sips permet à un commerçant d'authentifier les moyens de paiement utilisés pour les achats en ligne sur son site et de soumettre les demandes de paiement correspondantes aux banques émettrices. Sips est disponible sur des solutions de commerce en ligne extérieures au Groupe, comprenant Magento, Prestashop, Hybris et ATG, et est connecté à plus de 110 acquéreurs d'ordres de paiement.

En tant que portail de paiement cross-canal conforme aux standards PCI sur la sécurité des données des porteurs de cartes, Sips permet aux commerçants d'accepter plus de 100 moyens de paiement, que ce soit en ligne ou sur le point de vente, dont les cartes de crédit et cartes de paiement, virements bancaires, porte-monnaie électroniques et cartes privatives. Worldline Sips peut être adapté à une grande variété de canaux de paiement (par Internet, mobile, tablette, serveur vocal interactif, terminaux

sur le point de vente). Sips inclut également une large gamme d'options, incluant le paiement en un clic et le paiement en plusieurs échéances et permet également aux commerçants de recourir à la détection des fraudes, l'authentification améliorée et aux solutions de DCC (*Dynamic Currency Conversion*) proposées par le Groupe.

Le Groupe propose Sips en tant que marque blanche aux banques et revendeurs tiers offrant ces services à leurs clients commerçants mais également directement aux commerçants sous la marque « Sips ». Le Groupe met actuellement tout en œuvre pour étendre la commercialisation directe de ce service au Royaume-Uni. Le Groupe poursuit également ses efforts pour la vente en direct de ce produit dans la région du Benelux, en Allemagne et en Espagne.

A titre d'exemple, les principaux clients auxquels le Groupe fournit des services de paiement en ligne ou par mobile *via* Worldline Sips sont SNCF, Cdiscount, Mc Donald's, Vodafone, Cineworld, Avis, Playmobil ainsi que les gouvernements français et britannique.

Autres principaux clients

Outre ceux mentionnés ci-dessus, les principaux clients de cette division comprennent notamment Société Générale, BNP Paribas et Système U.

6.5.1.3 Terminaux

La division Terminaux du Groupe comprend deux principales lignes de produits : les terminaux de paiement et les modules de sécurité (*hardware security modules*).

Terminaux de paiement

Le Groupe offre une gamme de terminaux polyvalents, prêts à l'emploi et adaptés aux différents segments du marché. Le Groupe offre aux commerçants des terminaux, en vente ou en location, et en assure l'installation et les services d'assistance. Le Groupe commercialise ses terminaux essentiellement dans la région du Benelux, en Allemagne et en France, en se concentrant sur les détaillants importants présents sur un marché local donné (en Belgique par exemple) et les détaillants pan-européens à la recherche de solutions de paiement uniques pour leurs opérations à travers l'Europe. Dans d'autres pays, le Groupe commercialise ses terminaux de paiement essentiellement par l'intermédiaire de banques et d'autres prestataires de services de paiement agissant comme revendeurs. Les plus importants marchés du Groupe par le canal des revendeurs sont actuellement situés dans les pays nordiques, en Suisse, en Europe centrale et le Groupe a récemment conclu des accords de revente au Moyen-Orient, en Afrique du Sud et aux Etats-Unis. En 2014, le Groupe a expédié plus de 115 000 terminaux de paiement.

Tous les terminaux de paiement du Groupe sont basés sur le même système sur puce (*system on a chip*), qui intègre des capacités de traitement haute vitesse des transactions avec un traitement sécurisé des données et des accélérateurs cryptographiques avancés. Les applications personnalisées développées pour un type de terminal peuvent aisément être transposées aux autres terminaux, ce qui permet de maximiser le retour sur investissement du développement. Le téléchargement sécurisé de mises à jour de logiciels et de clés de sécurité peut être effectué lorsque cela est nécessaire, minimisant le besoin

d'intervention sur place. Les mesures de sécurité physiques telles que la sécurité PIN sont quant à elles incorporées dès le départ.

Des tests laboratoires rigoureux et des certifications ISO 9001:2000 contribuent à garantir la qualité de fabrication des terminaux du Groupe, lesquels sont conçus pour avoir une longue durée de vie. L'installation et la mise en service des terminaux, la recherche de solutions adaptées, la fourniture de services optionnels et de consommables font partie de l'assistance offerte par le Groupe, qui propose également la formation de développeurs et de techniciens.

Le Groupe renouvelle constamment sa gamme de terminaux, en portant une attention particulière à la conception du produit, à la sécurité de pointe et à la fiabilité. La gamme de terminaux, qui a été récemment renouvelée fin 2013 avec de nouvelles versions, comprend :

- Les gammes XENTA et YOMANI de terminaux de guichet, conçus pour une transaction rapide sont adaptés à l'environnement de la grande distribution. Le YOMANI a gagné le prix *Red Dot design* en 2010. La gamme de produits récemment renouvelée inclut le nouveau terminal YOMANI Touch, qui incorpore un grand écran tactile en couleurs et un lecteur de cartes sans contacts ;
- Les gammes XENTISSIMO et YOXIMO de terminaux de points de vente mobiles équipés 3G et 2G ;
- Les terminaux XENTEO, XENOA, YONEO et XENTIM, conçus pour les environnements de transactions non surveillées (résistants au vandalisme et aux intempéries) sont parfaitement adaptés pour fournir des solutions de paiement dans 4 secteurs différents : les parcmètres (avec des transactions de faible montant, éventuellement sans demande du code secret (PIN)), les kiosques, les stations essence et les distributeurs automatiques ; le terminal XENTIM qui complète la gamme des terminaux pour les environnements non surveillés, est un terminal conçu pour les paiements de faible montant sans code PIN tels que les distributeurs de boissons et de snacks ; et
- Le terminal YOMOVA, tout-en-un compact, disponible en version portable ou guichet. YOMOVA est conçu pour les restaurants et les magasins.

Le Groupe propose également un dispositif pour les points de vente mobiles fourni avec une application pour les appareils mobiles permettant aux smartphones et tablettes d'être utilisés comme terminaux de paiement mobiles en lieu et place d'un terminal point de vente dédié. L'offre du Groupe inclut deux composantes : une application de point de vente mobile, compatible avec la majorité des smartphones du marché et qui fonctionne sur l'appareil mobile, et un lecteur de carte Bluetooth qui lit les données des cartes de paiement et communique avec l'application smartphone. Cette solution a été lancée en 2013 sur le marché belge. Cette offre, moins onéreuse à mettre en œuvre que l'achat ou la location d'un terminal de paiement dédié, est une solution d'entrée de gamme, qui répond aux besoins des petits commerçants, start-ups et petites entreprises de livraison à domicile.

Le Groupe fournit également des solutions basées sur le Cloud qui exploitent des logiciels de caisse enregistreuse sur tablette et sont connectées à un dispositif de point de vente mobile ou à un terminal de paiement classique. Cette solution permet à un commerçant d'équiper son personnel de vente, qui accompagne les consommateurs dans le magasin avec les outils nécessaires pour procéder à une vente instantanée et à un paiement sur

place, plutôt que de renvoyer le consommateur à une file d'attente pour procéder au paiement.

Le Groupe a également conclu un accord avec Powa Technologies, un spécialiste du commerce international pour revendre le PowaPOS, un support de tablette pour point de vente (*Point of Sale* « POS »). Grâce à son design innovant, ce support peut accueillir une tablette et il intègre une imprimante et un lecteur de code-barres. Le PowaPOS vient compléter le portefeuille de solutions POS innovantes du Groupe, répondant à la demande des commerçants et offrant aussi la possibilité aux banques de la revendre à leurs clients commerçants.

Les terminaux du Groupe sont conçus avec des logiciels libres standards, ce qui accroît la capacité des partenaires ou clients à développer leurs propres applications. La plupart des applications sont effectivement utilisées pour supporter du paiement, il existe cependant d'autres types d'applications qui permettent d'effectuer des promotions en magasin, des études clients (enquêtes) ou des annonces publicitaires sur l'écran du terminal de paiement. Pour protéger les données clients sensibles, les logiciels et composants des terminaux incluent de nombreuses caractéristiques de sécurité dont la suppression instantanée de l'information sensible en cas d'altération physique du terminal. Les terminaux permettent également une gestion à distance au travers d'applications telles que le système de gestion de terminaux XENTURION POS, lequel permet des mises à jour et la gestion des parcs de terminaux. Parmi ses clients de terminaux de paiement les plus importants, le Groupe compte des entreprises du secteur de la grande distribution telles que Casino en France, Ikea, Carrefour, Colruyt, une enseigne de restauration rapide et Fnac en Belgique, Tamoil, Deichmann, Citti en Allemagne, Albert Hein, Hema, Jumbo et H&M aux Pays-Bas ainsi que plusieurs distributeurs d'essence et de gaz en Belgique. Les terminaux du Groupe sont largement distribués dans les pays nordiques, en Suisse et en Europe centrale *via* ses partenaires revendeurs.

Module de Sécurité (Hardware Security Module)

Le Groupe conçoit et développe des modules de sécurité à des fins cryptographiques, utilisés dans une variété d'applications pour lesquelles un encodage avancé est requis, notamment la production et l'encodage des codes PIN et la production de cartes de crédit. ADYTON est le dispositif le plus récent produit par le Groupe. Il utilise des accélérateurs cryptographiques avancés pour plus de vitesse et de sécurité dans la production de codes PIN, le traitement des transactions, la signature numérique et la protection des données. Toutes les opérations critiques sont protégées par une authentification à deux facteurs en utilisant deux des trois méthodes d'authentification suivantes : qui vous êtes (empreintes digitales), ce que vous avez (carte à puce) et ce que vous savez (mot de passe). Ce module d'encodage, récompensé par plusieurs prix, combine un design discret, facile à utiliser et innovant avec une ergonomie intuitive au travers d'assistants. L'adaptateur optionnel et verrouillable permet une installation *sure* dans les armoires informatiques.

6.5.1.4 Cartes Privatives et Programmes de Fidélisation

Le Groupe propose aux distributeurs des solutions sur-mesure de cartes privatives de paiement, de gestion de programmes de fidélisation, d'outils d'animation commerciale et de bornes libre-service innovantes afin d'améliorer les relations avec leurs clients tout au long du parcours d'achat : avant, pendant et après

le processus de vente. Ces services aident les commerçants à mieux cibler et adapter leurs offres aux attentes en constante évolution des consommateurs, à augmenter la fréquence des interactions pour créer de nouvelles opportunités de vente et améliorer l'efficacité des opérations de marketing et des promotions à travers une meilleure compréhension des besoins de leurs clients.

Cartes privatives

Le Groupe offre aux distributeurs de biens ou de services des solutions de bout en bout qui leur permettent d'externaliser tout ou partie du processus d'offre de carte privative, dont notamment les cartes de paiement en circuit fermé qui peuvent être utilisées aux fins de paiement uniquement dans certains points de vente affiliés. Le Groupe offre aux distributeurs une gamme complète de services nécessaires à la mise en place de cartes privatives, depuis la souscription à l'offre de la carte, l'émission et le remplacement des cartes, la vérification de la validité et du solde de la carte jusqu'à l'émission des factures électroniques et le traitement du paiement en passant par la gestion des crédits ainsi que l'assistance effectuée par un centre d'appel dédié. Le Groupe propose également des services de cartes de paiement prépayées et cartes-cadeaux et a également développé des solutions de cartes pour des programmes de titres restaurants tels que les Chèques Déjeuner en France. Le Groupe fournit des services de cartes privatives essentiellement à des entreprises présentes dans les secteurs pétrolier, hospitalier, du loisir et du transport en France, au Royaume-Uni et en Espagne et dans les secteurs de l'essence et du gaz en Inde. Les principaux clients des cartes privatives du Groupe sont Shell, Eni, Repsol, Fuelgenie, Cineworld et Premium Inn.

Programmes de fidélisation

Avec plus de 20 ans d'expérience dans la mise en œuvre et la gestion de programmes de fidélisation, le Groupe assure la gestion de cartes de fidélité principalement en France, au Benelux en Allemagne et en Espagne. Le Groupe offre aux commerçants une variété de services incluant :

- La configuration, le stockage et la gestion de bases de données clients, permettant le contrôle des données client de leur inscription au suivi de leur activité ; un moteur de règles de fidélité et d'animation commerciale qui fournit un outil flexible pour générer des récompenses de fidélité et coupons promotionnels ;
- L'analyse des données de la base clients et leur interprétation afin de mieux adapter le programme marketing en fonction des comportements de la clientèle et ses attentes ;
- Le conseil marketing afin d'aider à la conception du programme de fidélisation et l'offre aux clients.

Le Groupe offre ces services liés aux programmes de fidélisation essentiellement à des grands comptes dans les secteurs de la grande distribution, du transport, des loisirs et à des groupes pétroliers en France et en Espagne.

Outil d'animation commerciale

Le Groupe a récemment lancé des nouveaux outils d'animation commerciale sur tous les canaux de distribution. Grâce à l'analyse des achats et d'autres données collectées à l'occasion des interactions avec leurs clients, les commerçants peuvent développer des offres, coupons et autres messages promotionnels ciblés plus efficaces et ainsi augmenter la fidélité des clients. Le Groupe offre actuellement ces services essentiellement au Royaume-Uni et en France, notamment pour un groupe ferroviaire en Angleterre et en Ecosse, Feu Vert, une enseigne de restauration en France et un groupe international du secteur de la grande distribution.

Les bornes libre-service

Les bornes libre-service Worldline permettent aux enseignes des secteurs de la restauration, de l'hôtellerie et des voyages d'augmenter la satisfaction de leurs clients en accélérant la prise de commande de repas ou de leur enregistrement et ainsi diminuer le temps d'attente. Outre la réduction de la perte de clients agacés par une longue file d'attente, ces bornes permettent au commerçant une optimisation du personnel, une meilleure gestion de celui-ci lors des pics d'affluence, ainsi qu'une intégration uniforme dans leurs systèmes de back-office. Les bornes offrent également une possibilité d'accroître le chiffre d'affaires grâce à une intégration systématique des opportunités de ventes incitatives (*up-selling*) et des recettes plus importantes de messages publicitaires sur leurs écrans. En 2014, le Groupe a installé plus de 2 500 bornes chez ses clients et en a expédié plus de 160.

Aujourd'hui, le Groupe offre des bornes libre-service principalement au Royaume-Uni sous la marque Shere, mais étend actuellement cette offre à d'autres marchés clés, le plus souvent en complément d'autres solutions proposées. Le Groupe offre aux clients une solution complète adaptée à leurs besoins utilisant plusieurs composants dont les bornes proprement dites et les services de traitement des données (hébergés sur les serveurs du Groupe). Beaucoup de clients de billetterie électronique (*e-ticketing*) utilisent les bornes Worldline comme un canal de vente ou pour permettre à leurs clients de retirer des billets. En fonction des besoins du distributeur, le Groupe peut également proposer d'autres services, tels que l'analyse de données clients afin de fournir une offre ciblée. Le Groupe conçoit les bornes et les fabrique dans ses ateliers de montage au Royaume-Uni en utilisant des composants conçus en interne, par ses partenaires ou encore par des tiers.

La base de clients des bornes libre-service du Groupe comprend :

- Des entreprises ferroviaires. Le Groupe accompagne plus d'une douzaine de compagnies ferroviaires au Royaume-Uni, fournissant des bornes libre-service qui permettent aux consommateurs d'acheter et de payer des billets et de retirer des billets prépayés ;
- Des entreprises hôtelières. Le Groupe fournit des bornes libre-service pour l'enregistrement, les restaurants et réservations d'hôtels et les services de paiement à un certain nombre d'hôtels au Royaume-Uni, au Pays-Bas et aux Etats-Unis ;
- Des chaînes de cinéma. Le Groupe fournit des bornes libre-service pour la réservation et le paiement de places de cinéma et de théâtre au Royaume-Uni.

6.5.2 Traitement de Transactions & Logiciels de Paiement

La Ligne de Services Traitement de Transactions & Logiciels de Paiement du Groupe fournit des services de traitement qui permettent aux banques et institutions financières d'externaliser tout ou partie de leurs fonctions essentielles intervenant dans (i) l'émission de cartes de paiement (crédit ou débit), (ii) l'acquisition et le traitement de transactions de paiement électronique, (iii) l'offre de services de banque en ligne (dont les services de paiement *via* une banque en ligne (Online Banking e-Payment ou OBeP)) à leurs clients à travers des plateformes multiples, et (iv) la fourniture de nouvelles options de paiement telles que les porte-monnaie électroniques. Le Groupe fournit également ses solutions logicielles en mode licence aux banques. Les activités de Traitement de Transactions & Logiciels de Paiement ont généré un chiffre d'affaires de 396,1 millions d'euros en 2014 avec une marge d'EBO de 25,2%.

Le Groupe est l'un des leaders européens dans le traitement des transactions électroniques de paiement, avec plus de 2,4 milliards de transactions traitées en 2014 pour les acquéreurs. A travers cette Ligne de Services, le Groupe fournit ce type de services à plus de 200 banques et institutions financières, dont les principales banques de Belgique et presque toutes les banques importantes en Allemagne ainsi que plusieurs banques en France. Le Groupe estime également être le leader indépendant dans les services de traitement des paiements en Inde et propose des solutions de licence de logiciels aux banques dans la région Asie Pacifique, avec une forte présence en Chine, où trois des cinq principales banques ainsi que trois importantes sociétés de cartes de crédit utilisent les licences de logiciels de traitement du Groupe.

Outre ceux mentionnés ci-dessous, les principaux clients de cette Ligne de Services comprennent notamment Deutsche Bank, HSBC, Crédit Agricole, State Bank of India, Punjab National Bank, Attijariwafa Bank et Boursorama.

6.5.2.1 Traitement acquéreurs

Avec plus de 2,4 milliards d'opérations d'acquisition traitées en 2013, le Groupe offre des solutions flexibles permettant aux acquéreurs de sélectionner les services qu'ils souhaitent externaliser. Le système de traitement des acquisitions du Groupe couvre toute la chaîne de valeur depuis l'élaboration du contrat avec le commerçant jusqu'aux activités post-règlement. Il est optimisé pour des systèmes de cartes nationales et internationales sur n'importe quel dispositif de transaction (terminaux de point de vente, distributeurs automatiques de billets « DAB », paiements e/m-commerce).

Lorsqu'un porteur présente une carte pour un paiement, les données de la carte sont lues par un terminal ou un distributeur de billets, ou bien entrées sur la page « paiement » d'une boutique en ligne. De cette saisie, une demande de transaction est générée par la carte qui est authentifiée soit au point de vente soit en ligne par le système d'autorisation. Après l'authentification, une demande d'autorisation est envoyée à la banque émettrice de la carte. Les serveurs et les applications du Groupe permettent à une institution financière d'externaliser cette fonction. Le Groupe prend en charge pour le compte des acquéreurs l'authentification de la carte, la transmission et le traitement des demandes d'autorisation ainsi que le traitement des procédures de compensation et de règlement y afférentes. Les systèmes de paiement du Groupe acceptent les paiements

effectués par le biais d'une large gamme de schémas nationaux et internationaux de paiement par carte, proposent des services pour une gamme complète d'appareils transactionnels, dont les terminaux de point de vente, les distributeurs de billets, et les paiements Internet et mobiles, et comprennent des interfaces permettant aux acquéreurs de surveiller le statut de leurs autorisations et transactions. Les services à valeur ajoutée tels que les outils libre-service pour les commerçants, la conversion dynamique des monnaies (*Dynamic Currency Conversion* - DCC) et les systèmes de prévention des fraudes aident les acquéreurs dans leurs activités quotidiennes. En outre, le Groupe offre des services permettant à l'acquéreur ainsi qu'au commerçant de réconcilier les transactions et de rapatrier les données financières dans leur système de comptabilité respectif. Le Groupe génère des rapports spéciaux permettant de suivre les transactions, notamment des services tels que la conversion dynamique de monnaies (DCC), les surcharges appliquées, ou les services non financiers tels que les consultations de solde. Le Groupe offre également des services de traitement de chèques, notamment l'élaboration d'un *scoring* pour les commerçants à partir de sa solution « Chèque Service ».

Bénéficiant d'une infrastructure technologique centralisée et des connexions transfrontières entre ses filiales, le Groupe est en mesure de fournir des rapports centralisés aux acquéreurs d'ordres de paiement et aux commerçants opérant dans différents pays, en différentes devises.

Parmi les principaux acquéreurs qui ont recours au Groupe on peut citer :

- De nombreuses banques françaises, dont BNP Paribas et Natixis ;
- Axis Bank, une des plus grandes banques du secteur privé en Inde ;
- Kalixa, prestataire de services de solutions de paiement européen basé en Autriche ;
- Un acquéreur d'ordres de paiement majeur en Autriche ;
- PaySquare, acquéreur allemand, dans le cadre de l'expansion de ses activités ; et
- EVO Payments International.

6.5.2.2 Traitement Emetteurs (*Issuing Processing*)

Traitement et Services d'Emission de Cartes

Le Groupe offre aux banques émettrices de cartes une gamme complète de solutions pour l'externalisation de tout ou partie du processus d'émission et de gestion des cartes de paiement et de crédit, des cartes prépayées, et des cartes commerciales ainsi que du traitement des demandes d'autorisation et des transactions de compensation liées à ces cartes. Lorsqu'un porteur présente une carte pour un paiement ou pour un retrait auprès d'un distributeur automatique de billets, l'acquéreur transmet la demande d'autorisation *via* le réseau de paiement à la banque émettrice, qui fournit une autorisation et garantit le paiement du montant de la transaction. Tous ces traitements sont effectués sur les serveurs du Groupe hébergés dans ses centres de traitement et utilisent les plateformes de logiciels Worldline,

au nom et pour le compte de la banque émettrice. Les systèmes de traitement puissants et industriels du Groupe sont conçus pour traiter avec sécurité, fiabilité et efficacité de larges volumes de transactions en des temps très courts et comprennent des interfaces permettant à la banque émettrice de contrôler le statut de ses autorisations et transactions. En complément du traitement technique des transactions, le Groupe offre aux banques émettrices des solutions pour externaliser chaque étape du cycle de vie d'une carte, notamment la demande, l'émission et la personnalisation de la carte, la production des relevés, le traitement des impayés, le règlement et le centre d'appels. Ses marchés les plus importants pour ces services sont l'Allemagne, la Belgique et la France.

Services à Valeur Ajoutée

En complément de ses services d'émission de cartes, le Groupe offre aux banques et institutions financières une large gamme de services à valeur ajoutée les aidant à réduire les risques, à s'adapter aux changements des préférences des consommateurs et générer des revenus supplémentaires. Les principaux services à valeur ajoutée comprennent les services suivants :

- **Wallets.** Le Groupe offre des services de plateformes *Wallet*. Un *Wallet* est une application qui simplifie le processus de paiement, en particulier sur les appareils mobiles, en stockant les références des moyens de paiement tels que des cartes de paiement, comptes bancaires et autres données (fidélité, couponing, etc.), car il évite d'insérer sa carte chez le commerçant ou de saisir des informations relatives à sa carte sur un site Internet ou mobile. Cela rend aussi le processus de paiement plus sûr pour les consommateurs et les commerçants. Ce service offre également aux commerçants et aux banques la faculté d'intégrer des moyens de paiement alternatifs réduisant les coûts de transaction. Le *Cloud Wallet* permet également aux banques porteur d'intégrer un flux de données de transactions plus riche que celui des transactions simples par cartes de paiement. Ils peuvent par exemple générer des recettes additionnelles grâce à de la publicité ciblée (telle que les cartes associées à une offre) et d'autres services de fidélisation qui utilisent ces données.

Le Groupe fournit une gamme complète de services à valeur ajoutée dans le cadre des *Wallets* mobiles, allant de la conception, l'élaboration et la gestion des *Wallets* jusqu'au traitement des transactions de paiement. Ces services couvrent les trois types de *Wallets* électroniques majeurs proposés aujourd'hui :

- **Cloud Wallet**, tel que Buyster, PayLib et MasterPass, qui stockent des données de la carte d'un utilisateur sur les serveurs « dans le Cloud » et permettent à un client de payer des services sur Internet simplement, en s'identifiant (par exemple avec son adresse e-mail ou son numéro de mobile) et s'authentifiant. Le Cloud Wallet est aussi disponible en point de vente via une application sur un appareil mobile ou en photographiant un code-barres 2D (QR Code) affiché sur le reçu imprimé ou le terminal de paiement du point de vente. Une importante caractéristique des *Wallets* dans le Cloud est qu'ils permettent aux commerçants d'accepter des paiements à partir de leurs terminaux actuels, sans avoir à s'équiper de terminaux adaptés comme pour la technologie NFC,
- **LOBeP** - Online Banking ePayment tel iDEAL ou MyBANK permet lors d'un achat à distance, sur Internet ou sur mobile, de rediriger le consommateur vers sa banque en ligne pour qu'il y valide un ordre de virement, voire un

mandat de prélèvement. Pour cela le Groupe propose la brique « validation service ». Associé à un Cloud Wallet, l'OBEP permet à une banque de proposer un large échantillon de moyens de paiement (virement, prélèvement, carte, validation de mandats) à ses consommateur,

- **Wallet NFC**, qui rend accessible les informations d'un utilisateur de cartes depuis l'appareil mobile lui-même et utilise la technologie de communication sans-fil à courte portée (« NFC »), Bluetooth ou une autre technologie pour transmettre l'information d'autorisation depuis le mobile de l'utilisateur jusqu'au terminal de paiement électronique du point de vente. Selon la configuration et le montant de la transaction, les paiements utilisant les *Wallets* de paiement de proximité peuvent requérir l'entrée d'un code PIN. Un nombre grandissant de téléphones mobiles et terminaux de points de vente incorporent la technologie NFC, et de nombreuses solutions de *Wallets* utilisant cette technologie sont en voie de développement. Les deux principales manières de mettre en œuvre les paiements de proximité par mobile sont la méthode « Trusted Service Manager » (TSM) dans laquelle les données de la carte sont enregistrées directement dans des dispositifs externes (SIM, téléphones, cartes SD) et le *Host Card Emulation* (HCE), qui permet au mobile d'accéder aux données de cartes stockées dans le Cloud. Le Groupe développe son offre afin d'intégrer ces deux types de technologies dans sa gamme de services et travaille avec des partenaires comme Visa Europe France pour commercialiser ces services.

Le Groupe dispose d'une grande expérience dans le secteur européen de solutions de *Wallets* en ligne. Le Groupe a conçu, gère et traite les transactions pour les solutions de *Wallets* Bancontact/Mister Cash en Belgique, basées sur le Cloud et propose des transferts entre particuliers (*Person to Person*) par carte de paiement et des paiements de proximité utilisant des appareils mobiles. Le Groupe a également aidé des banques telles que Société Générale et BNP Paribas à intégrer des services de paiement de personne à personne. Le Groupe travaille avec BNP Paribas, Société Générale, La Banque Postale, Crédit Agricole et d'autres banques en France pour développer et étendre PayLib, une solution de Cloud Wallet pour les achats sur Internet. En novembre 2013, le Groupe a conclu un partenariat avec MasterCard pour déployer MasterPass, le système de *Wallet* de MasterCard, dans plusieurs pays européens. Les premiers projets pilote ont déjà été lancés ;

- **Services de Gestion de Fraude.** Le Groupe offre des services de détection de fraudes et de gestion à la fois en temps réel et différé. Ces services analysent la nature d'une transaction, l'historique des achats d'un client et d'autres données (géolocalisation, point relais pour la livraison, *scoring* de documents avec l'offre BeSafe, etc.) afin d'identifier les transactions suspectes effectuées avec une carte de paiement ;
- **Services d'Authentification forte.** Le Groupe offre des services d'authentification forte pour des accès à des services en ligne ou pour renforcer la sécurité des transactions Internet, comme par exemple avec l'architecture 3-D Secure, qui redirige le porteur de cartes vers le serveur d'authentification de sa banque émettrice. Parmi les outils d'authentification forte figure l'OTF (*One Time Password*) émis par SMS. Cette étape supplémentaire rend plus difficiles les tentatives de paiement par une personne autre que le porteur de carte, réduisant ainsi le risque de fraude ;

- **Authentification Sécurisée (Trusted Authentication).** Il s'agit d'une solution d'authentification forte conçue par le département de Recherche et Développement du Groupe. Il s'agit d'une solution d'authentification forte, simple d'utilisation, répondant aux attentes des consommateurs (multi-appareil, multi et cross-canal, fonctionnant en mode connecté et déconnecté). Elle est actuellement utilisée par des banques françaises et belges pour sécuriser l'accès à distance à des services ainsi que des paiements en ligne sur mobile et tablette ;
- **Offres Liées aux Cartes (CLO).** Le Groupe propose aux banques émettrices des traitements spécialisés qui proposent au porteur de carte des avantages immédiats comme les réductions « cash back » lorsqu'il achète les produits ou services proposés par certains commerçants. Ces services « Cash Club » sont basés sur du *data mining* et l'expertise en matière de marketing grand public. Ils adressent des offres personnalisées au porteur de la carte en croisant l'historique de ses paiements avec les propositions promotionnelles fournies par les commerçants ;
- **Analyse de données.** Les services d'analytiques de données du Groupe aident les banques à analyser et à mieux comprendre leurs données de paiement. Ces services comprennent les profils des clients basés sur des groupes de comportement et des comparaisons avec des groupes pairs ainsi que des profils prédictifs de risques et la capacité à contrôler dynamiquement les limites et les restrictions d'utilisation ;
- **Self-Selected Pin (SSP).** L'offre SSP permet au porteur de carte de choisir son code PIN. Cette offre peut s'adapter soit au *Card Management System (CMS)* de l'émetteur soit à celui

de son personnalisateur de cartes. Ce service a été déployé en Allemagne et en Belgique.

Autres principaux clients

Outre ceux mentionnés ci-dessus, les principaux clients de cette division comprennent notamment ING, LCL, Caisse d'Epargne, Groupe Banque Populaire, Commerzbank et Landesbank Berlin.

6.5.2.3 Services de Banque en Ligne

La division Services de Banque en Ligne du Groupe aide les banques et les institutions financières à développer et améliorer leurs services de banque en ligne personnalisés et sécurisés, et prend en charge le traitement lié à des services innovants allant au-delà du paiement traditionnel par carte, comme par exemple les virements ou prélèvements.

eBanking

Les solutions de services de banque en ligne du Groupe permettent aux banques de détail de proposer à leurs clients d'accéder à leurs services bancaires en ligne ou sur leur mobile. Elles permettent de consulter les soldes des comptes, d'effectuer des virements, de consulter les prix des actions et d'acheter des titres, d'interagir avec des conseillers financiers, de consulter les versions numériques des documents relatifs aux comptes et nombreux autres services bancaires. Le Groupe fournit également aux banques des solutions leur permettant de saisir et stocker les contrats sous forme électronique.

Le tableau ci-dessous présente quelques exemples de clients principaux et les solutions fournies par le Groupe :

Crédit Lyonnais, La Banque Postale, Société Générale	Services de messagerie sécurisée dans le cadre de l'interaction entre les banques clientes et leur succursale ou conseiller financier
BNP Paribas	Application mobile « Mes transferts » permettant aux clients de gérer leurs virements point à point (<i>peer-to-peer</i>)
Société Générale	Application mobile mBanking
Fond de Garantie des dépôts	Service web <i>build-to-run</i> permettant de procéder à l'indemnisation des clients d'un établissement bancaire défaillant
BNP Personal Finance - Cetelem	Solutions eContrat (<i>paperless</i>) permettant aux clients de déposer des demandes de crédit en ligne ou au point de vente par le biais de signatures électroniques ou d'une authentification forte

eBrokerage

Les solutions de plateforme de trading du Groupe permettent aux courtiers, aux banques et à d'autres institutions financières de gérer les ordres multi-actifs (*multi-asset orders*) depuis la réception de l'ordre jusqu'à la livraison au marché pour exécution. Les solutions du Groupe sont adaptées pour des ordres concernant une gamme complète de produits financiers (dont des titres financiers, produits dérivés, parts de fonds communs de placement) et conçues pour recevoir des ordres complexes et de toutes provenances (dont les stratégies dites « multi-leg »).

Paiements SEPA et e-SEPA (OBEP - Online Banking ePayment)

Le Groupe fournit des services de paiement innovant effectué sans carte qui permettent de régler des achats en ligne et sur

mobile depuis un site de banque en ligne d'une banque *via* les systèmes iDEAL et MyBank. Le Groupe fournit aussi des services de paiement par prélèvements ou virements SEPA.

- **iDEAL.** Aux Pays-Bas, le Groupe est le prestataire de services de traitement des paiements effectués par le système iDEAL. Lancé en 2005, iDEAL estime être la première méthode de paiement sur Internet aux Pays-Bas, avec une part de marché supérieure à 55% et constitue le plus grand schéma OBEP en Europe en termes des transactions traitées, avec plus de 180 millions de transactions traitées en 2014. Le système de paiements iDEAL permet aux clients de régler les achats effectués sur Internet auprès des e-commerçants affiliés en cliquant sur l'icône de paiement iDEAL au moment de validation de la commande. Ils sont ensuite redirigés vers leur banque en ligne, où ils confirment et soumettent un ordre de paiement électronique pré-rempli pour



transférer directement les fonds nécessaires vers le compte bancaire du commerçant. iDEAL permet aux commerçants d'économiser des frais de traitement par rapport aux paiements par carte, tout en assurant un niveau de sécurité des informations très élevé. Les commerçants aux Pays-Bas participent activement à promouvoir iDEAL, en le choisissant le plus souvent comme option par défaut.

- **MyBank.** Le Groupe est l'un des fournisseurs de services de paiement approuvés par MyBank. Le Groupe propose des solutions aux commerçants, aux banques porteur et aux banques acquéreur. MyBank est une nouvelle solution OBeP pan-européenne. Elle permet aux clients de signer des mandats de prélèvement ou de confirmer les virements au sein des plateformes de services de banque en ligne de leurs banques. Ce programme, actuellement en phase pilote, est conçu pour une utilisation dans toute la zone de paiement SEPA, et concerne, selon MyBank, actuellement plus de 140 institutions financières. Les offres proposées par le Groupe couvrent tout le cycle de paiement : de l'initiation de la transaction par le commerçant à la validation de l'ordre de paiement par le client en passant par tous les échanges de messages entre eux et leurs banques respectives.
- **Virements et prélèvements SEPA.** Dans le cadre de l'espace unique de paiement en euros Single Euro Payments Area (SEPA) effectif, sous réserve de quelques exceptions, à partir du 1^{er} août 2014, les prélèvements et les virements en euros dans la zone SEPA doivent être traités en utilisant les nouvelles normes européennes. Le Groupe offre à ses banques clientes des services pour traiter les prélèvements et les virements SEPA et a travaillé étroitement avec de nombreux créanciers pour les aider à se conformer à ces nouvelles règles.

6.5.2.4 Licences de solutions de paiement

En complément de ses services de traitement de transactions de paiement, le Groupe offre aux banques et aux institutions financières souhaitant effectuer ce traitement en interne une gamme complète de solutions de logiciels de paiement. Ces logiciels, qui peuvent être hébergés sur les serveurs du Groupe

ou ceux d'une banque licenciée, sont conçus pour être intégrés dans les systèmes de ladite banque. Les principales solutions de logiciels du Groupe comprennent (i) ses applications centrales Cardlink II et ASCCEND, (ii) COSES, une solution d'échange intégrée qui gère les communications avec les serveurs de la banque, et (iii) Worldline Pay (WLP), une solution de logiciels de paiement intégrée et complète ainsi que d'autres programmes de logiciels spécialisés. WLP est une famille de solutions conçues pour exécuter les fonctions génériques principales (*generic core functions*) utilisant les toutes dernières technologies et conçue selon une architecture orientée services (SOA). Outre le logiciel lui-même, le Groupe est également en mesure de fournir toutes les ressources et le support nécessaires pour personnaliser le produit final et intégrer les logiciels dans l'environnement du client.

Le Groupe offre ces solutions principalement en Chine et dans d'autres pays en région Asie Pacifique, où le Groupe compte environ 80 banques parmi ses clients, et dans une moindre mesure en Europe, principalement en Allemagne et en France. Parmi les clients chinois, le Groupe compte trois des cinq banques les plus importantes et trois des plus importantes sociétés de cartes de paiement. Les clients du Groupe en Chine comprennent notamment China Construction Bank, Bank of China, Bank of Communications, China Guangfa Bank et China Citic Bank. Parmi les clients européens on peut citer :

- Un émetteur de cartes leader en Autriche ;
- Des sociétés de distribution de carburant telles que BP, DKV, et UTA qui opèrent leur propre réseau de points de vente en Allemagne ;
- La majorité des fournisseurs de réseau de points de vente en Allemagne ;
- Des acquéreurs européens majeurs tels que B+S Card Service, Easycash, Telecash et PaySquare ;
- Postbank/VÖB ZVD Processing, qui opère l'un des quatre hubs bancaires allemands pour les transactions par cartes ; et
- Société Générale, une des principales banques porteur françaises, qui lance actuellement une nouvelle génération de logiciels du Groupe pour son back-office.

6.5.3 Mobilité & Services Web Transactionnels

La Ligne de Services Mobilité & Services Web Transactionnels offre aux clients du Groupe une gamme de solutions conçues pour accélérer et améliorer les nouveaux services numériques et modèles économiques, qui tirent profit d'une numérisation croissante du monde physique. L'émergence de nouvelles activités numériques a été alimentée par une explosion de nouveaux types de besoins chez les consommateurs. De plus en plus d'appareils deviennent connectés ; des smartphones et tablettes aux voitures, camions et immeubles. Les nouveaux services numériques génèrent de gros volumes de données sur les consommateurs, qui peuvent être utilisées pour améliorer l'expérience client. De surcroît, les consommateurs bénéficiant de ces nouveaux services numériques deviennent de plus en plus matures, actifs et nombreux. Parallèlement, les entreprises et

les entités gouvernementales se voient forcées d'évoluer afin de s'adapter aux nouvelles technologies, aux nouveaux usages, aux nouvelles attentes des clients, ainsi qu'aux nouveaux moyens de paiement, tandis qu'elles doivent optimiser leurs procédures qui deviennent de plus en plus coûteuses. Ensemble, ces activités contribuent à la différenciation du Groupe vis-à-vis de nombreux acteurs sur le marché et à démontrer une capacité à aider les partenaires du Groupe dans tous les aspects de leurs activités transactionnelles.

La Ligne de Services Mobilité & Services Web Transactionnels a généré un chiffre d'affaires de 379,4 millions d'euros et une marge d'EBO de 13,7% en 2014.

Le Groupe concentre ses efforts sur les axes suivants pour lesquels il estime que les services numériques ont un potentiel significatif :

- Les systèmes de services de billetterie électronique couvrent une gamme complète de solutions et de services pour les passagers et l'équipage, l'achat, le paiement et le remboursement de titres de transport ainsi que la gestion du fret pour les sociétés de chemins de fer ou d'autres systèmes de transport en commun ;
- Les services numériques pour les gouvernements fournissent aux administrations publiques ou privées des systèmes sécurisés de dématérialisation pour des services publics optimisés, par le biais de la numérisation des procédures pour les citoyens et de dématérialisation de leur paiement (impôts, taxes, amendes, etc.), des solutions de régulation automatique de la circulation et des services d'e-santé ainsi que de nombreux services de confiance pour les clients tels que le contrat digital (e-contrat), la facture électronique couplés avec des solutions d'archivage légal pour les entreprises et de coffre-fort électronique pour les particuliers (e-safe) ;
- E-consommateur & Mobilité fournit au consommateur des services basés sur le Cloud qui améliorent l'expérience du consommateur et génèrent de nouveaux modèles d'activité, ainsi que des solutions Vie Connectée (*Connected Living*) offrant des solutions de mobilité contextuelles pour les consommateurs, patients et citoyens.

Outre ceux indiqués ci-dessous, les principaux clients de cette Ligne de Services comprennent notamment Iberia, Deutsche Bahn, EFFIA, Wolters Kluwer, Météo France, O2, France Télévisions, M6 et IGN.

6.5.3.1 Services de billetterie électronique

Le transport ferroviaire et les autres systèmes de transport en commun prennent de plus en plus en compte les bénéfices potentiels pouvant être retirés des services de billetterie électronique, d'une meilleure gestion des infrastructures routières et de systèmes d'informations clients améliorés, mais ne disposent pas souvent des ressources internes et de l'expertise nécessaires pour concevoir et mettre en œuvre ces solutions. Le Groupe leur offre une gamme de solutions conçues pour les aider à fournir de nouveaux services numériques à leurs clients.

E-ticketing

De la vente à l'exécution de la transaction de paiement, le Groupe fournit une gamme de plateformes de logiciels, kiosques et appareils portatifs, back-office et grand public, afin de gérer les procédures d'émission et de validation des billets électroniques ainsi que de collecte de tarifs, pour le transport ferroviaire mais également pour d'autres systèmes de transport en commun. Le Groupe agit en principe en tant qu'intégrateur de systèmes principal et maître d'œuvre pour un projet, présentant à ses clients une solution globale que le Groupe met en place directement et par le biais de partenaires et de sous-traitants. Les pays principaux dans lesquels le Groupe propose ses activités de billetterie électronique sont l'Europe (principalement au Royaume-Uni) et l'Amérique latine (principalement en Argentine et au Chili).

La ligne Avantix de solutions de billetterie électronique du Groupe comprend des applications permettant aux clients de vérifier les

horaires et de commander et payer en ligne les billets qui leur sont ensuite envoyés directement sur leur téléphone mobile ou leur imprimante. Pour une validation des e-transactions en temps réel, le Groupe fournit au personnel de l'entreprise ferroviaire des appareils portatifs pour contrôler à bord du train les billets ainsi achetés. Les billets peuvent également être retirés à la gare en utilisant les kiosques self-service fournis par le Groupe dans le cadre des activités de kiosque ou par un prestataire extérieur. Les systèmes de services de billetterie électronique du Groupe Avantix sont utilisés sur un grand nombre de lignes de chemins de fer franchisées au Royaume-Uni.

Le Groupe offre également des schémas de billetterie sans contact « smart card » pour les plateformes de transit multimodales, qui permettent notamment aux passagers d'utiliser leurs cartes de voyage, cartes de paiement et porte-carte mobiles pour « marquer » à distance le début et la fin de leur trajet afin de calculer et appliquer automatiquement les tarifs applicables. Il existe actuellement plusieurs schémas de *smart card* sans contact offerts par le Groupe en Amérique latine, notamment Transantiago au Chili, et dans les villes de Cordoba, Mendoza, Salta, Lima, Tucuman, La Rioja ainsi que le système SUBE, que le Groupe exploite pour les systèmes de transport public à Buenos Aires en Argentine.

De même, le Groupe est en train de mettre au point un service de « smart ticket » appelé « get me there » pour l'une des principales agglomérations du Royaume-Uni. Avec « get me there », le « billet pour voyager » du passager est stocké de façon électronique sur une carte plastique réutilisable ou une carte bancaire sans contact et non sur un billet en papier imprimé. Le schéma utilise la norme ITSO que le gouvernement britannique a créée pour le service de smart ticket, ce qui signifie que les différents systèmes de smart ticket existants au Royaume-Uni pourront être compatibles, et ainsi permettre aux utilisateurs de « voyager intelligemment » d'une ville à l'autre dans tout le pays. A compter du 1^{er} janvier 2014, le Groupe a transféré la phase « projet » de ce contrat à Atos.

Gestion de parcours et réservations d'itinéraire

Les plateformes logicielles multimodales de gestion des trajets et réservations permettent au Groupe d'aider les sites de gestion et de réservation de voyages en ouvrant la possibilité aux utilisateurs de comparer et planifier des options de voyages, avec plusieurs modes de transport, ainsi que de réserver et payer leur voyage. Le Groupe propose ces services à travers des multiples plateformes dont des dispositifs en ligne *via* des appareils mobiles. Les services du Groupe sont conçus pour fournir aux utilisateurs une information compréhensible, facile à utiliser et couvrant tous les moyens de transport (bus, car, tram, train, taxi, voiture et avion) afin de permettre aux passagers de planifier leur trajet de manière effective et efficace. L'application de réservation en ligne du Groupe Avantix WebTIS permet aux entreprises ferroviaires de vendre des billets de train, notamment des abonnements, des produits en ligne complémentaires et des services tels que la location d'hôtels et de voitures.

Gestion des infrastructures routières et analyse des données passagers

Le Groupe offre aux entreprises de chemin de fer et opérateurs de réseaux ferroviaires plusieurs services de gestion des circuits « intelligents », qui leur permettent d'optimiser la planification des horaires des trains, d'allouer les ressources (matériel roulant et membres d'équipage) ainsi que des logiciels qui analysent les données clients afin de contribuer à l'amélioration du succès des

campagnes de marketing concernant les services ferroviaires. L'offre du Groupe comprend la plateforme de gestion des circuits ROMAN, qui est un système pour la gestion des horaires, ainsi que Cargo Informations Systems (proposé sous les appellations CIS et CPI), qui est un système logiciel hautement intégré pour la fourniture de services de vente et de facturation pour le fret ferroviaire. Le Groupe a également développé une nouvelle solution de salle de contrôle appelée « Integrale » pour aider les entreprises ferroviaires britanniques à gérer les perturbations du trafic et à améliorer leur efficacité opérationnelle. Le Groupe estime être le premier fournisseur de systèmes d'exploitation ferroviaire au Royaume-Uni.

Autres principaux clients

Outre ceux mentionnés ci-dessus, les principaux clients de cette division comprennent notamment National Rail au Royaume-Uni et ÖBB, bpf!

6.5.3.2 Services numériques pour les Gouvernements et les Services Publics

Le Groupe aide les entités gouvernementales à exploiter les possibilités des services numériques afin d'augmenter leur efficacité et transformer la manière dont elles interagissent avec les citoyens, pour leur permettre d'améliorer le recouvrement des paiements, de fournir de meilleurs services aux utilisateurs finaux et d'optimiser les coûts dans une ère de réductions des dépenses publiques. Les principaux domaines d'expertise du Groupe comprennent, entre autres, des solutions de régulation automatique de la circulation, de taxation et d'encaissement des taxes et amendes, comme du prix du stationnement sur la voie publique, des services en ligne et d'archivage numérique pour les gouvernements et les services publics et des services d'information numériques de santé. Le Groupe fournit également des services de coffre-fort de contenu numérique (*Digital Safe Content*) pour permettre à des entreprises et des administrations de numériser et archiver des copies digitales de documents juridiques en toute sécurité.

Solutions de régulation automatique de la circulation et du stationnement

Le Groupe fournit aux autorités locales, régionales et nationales des services complets et efficaces de régulation automatique de la circulation et du stationnement. Les services proposant des composants technologiques et informatiques offerts par le Groupe peuvent être achetés de manière groupée pour fournir une solution complète ou séparément pour couvrir des fonctions spécifiques. Ils couvrent l'ensemble du processus de régulation automatique de la circulation, comprenant la détection automatique des infractions, l'envoi des notifications d'amendes, la gestion des registres, le processus de paiement des amendes et les services de gestion des recours. Le Groupe fournit également à ses clients des données statistiques sur la circulation et la performance des radars. Le Groupe offre ces services essentiellement en France, en Espagne et en Amérique latine. Ses clients sont notamment l'ANTAI (Agence Nationale de Traitement Automatisé des Infractions) en France, dont le contrat arrive à échéance en 2015 et fera l'objet d'un nouvel appel d'offres, la DGT (Dirección General de Tráfico) en Espagne, un système de paiement en parking présent dans plusieurs villes en Autriche

et Slovaquie et certains systèmes de régulation dans plusieurs villes (Buenos Aires en Argentine ou Berlin en Allemagne).

Services numériques pour les Gouvernements et les Services Publics

Le Groupe propose aux gouvernements nationaux, régionaux et locaux et aux autres organisations du secteur public une large gamme de services numériques pour collecter et gérer des données, développer des services en ligne et d'autres services permettant aux usagers d'accéder à des informations gouvernementales, effectuer leurs démarches et procédures administratives et procéder à des paiements en ligne. Le Groupe développe et gère des services en ligne pour de nombreux gouvernements et entités du secteur public, essentiellement en France et au Royaume-Uni. À titre d'illustration, ses services incluent la collecte et la gestion des données relatives aux inspections de sécurité pour la Vehicle and Operator Services Agency au Royaume-Uni jusqu'en 2015, le traitement des paiements et autres services pour le PMU (Pari Mutuel Urbain, entreprise d'Etat pour les paris) ou la gestion des recouvrements en ligne des impôts pour plusieurs provinces d'Argentine. Le Groupe fournit également des services d'archivage cryptographique pour des organisations gouvernementales ainsi que de collecte et de stockage de données biométriques d'empreintes digitales pour des services tels que les cartes d'identité biométriques en Autriche. Le Groupe compte également la DILA (Direction de l'Information Légale et Administrative) parmi ses clients du secteur public en France.

E-/m-Digital Safe Content

Le Groupe offre aux entreprises une large gamme de solutions de sauvegarde et d'archivage de copies numériques de documents juridiques en toute sécurité. À titre d'exemple, le Groupe aide les entreprises à concevoir et mettre en œuvre une facturation électronique et des plateformes de contrats afin de permettre la signature électronique et le stockage numérique des factures et contrats. Le Groupe gère également des archives numériques de documents juridiques telles que la plateforme Doccle que le Groupe exploite en Belgique et qui permet aux utilisateurs d'archiver en toute sécurité des documents (comme les états comptables de banques participantes) et le programme Cyberdoc en Autriche, qui stocke des copies électroniques d'actes notariés.

Services numériques d'information médicale partagée

Le Groupe fournit une gamme complète de services aux gouvernements et entreprises publiques dans le secteur de la santé. En Argentine, le Groupe gère et traite des transactions pour le système d'assurance maladie par le biais de la carte FarmaLink, qui connecte les patients au système de santé et met en relation les pharmacies, les prestataires de services de santé, les laboratoires pharmaceutiques et les caisses d'assurance maladie dans le cadre du traitement des remboursements. En France, Santeos, filiale du Groupe, capitalise sur ses 15 ans d'expérience dans l'hébergement et le partage des systèmes d'information de santé. Santeos, agréé par le ministère de la santé via l'ASIP Santé, estime qu'il est le premier hébergeur de données de santé des patients en France et héberge à ce titre des données médicales sensibles au travers du Dossier Médical Personnel. Santeos s'est alliée à Agfa healthcare et a créé une offre commune répondant aux enjeux régionaux de l'imagerie médicale partagée.

6.5.3.3 E-consommateur & Mobilité

La demande des consommateurs pour des solutions multimédia et de stockage pour leurs appareils mobiles fait du stockage basé sur le Cloud un outil puissant de fidélisation de la clientèle. Le Groupe fournit aux entreprises de télécommunication mobile des solutions de stockage basées sur le Cloud pour leurs données clients ainsi que des services de messagerie ou des services de gestion d'interaction multi-canal.

Le Groupe travaille également avec ses partenaires en technologie pour développer des services innovants pour véhicules et appareils connectés utilisant la communication M2M (*Machine to Machine*).

Services aux consommateurs basés sur le Cloud

Le Groupe fournit aux entreprises de télécommunication des services de messagerie convergents ainsi qu'une gamme de solutions de stockage de données basées sur le Cloud et d'applications pour leur permettre de fournir à leurs clients des services basés sur le Cloud pour les e-mails et autre outil digital. Le Groupe développe des offres aux consommateurs basées sur le Cloud sur-mesure et adaptées au modèle économique de l'entreprise de télécommunication. Les solutions offertes par le Groupe incluent des services de stockage de médias enrichis, de récupération et de stockage avancé basés sur le Cloud pour du contenu personnel tel que des photos, vidéos, musique, e-mail et SMS et services multimédia comme le contenu en *streaming* et la gestion de carnets d'adresses, ainsi que des services de messagerie convergents permettant la transmission cross-canal de messages (par exemple en transmettant une copie d'un message vocal d'un utilisateur à sa boîte mail). Le Groupe fournit actuellement ces services à plusieurs entreprises de télécommunication, dont Orange et SFR en France.

En mars 2014, le Groupe a annoncé une collaboration avec Onowhy dans le domaine de l'éducation numérique. La société Onowhy fournit une solution éducative intégrée, disponible sur une tablette tactile fabriquée en France et conçue spécialement pour l'univers de l'enseignement. Le Groupe Worldline fournira un Cloud permettant de stocker contenus éducatifs et données personnelles des élèves sur des espaces d'hébergement sécurisés.

Services pour optimiser la relation client

Le Groupe fournit une gamme de solutions de contact clients pour aider les entreprises à gérer et améliorer l'efficacité de leurs centres d'appels et l'interaction avec leurs clients. Les solutions d'assistance aux centres d'appels du Groupe incluent des services tels que des systèmes de réponse vocale interactifs permettant d'apporter des réponses automatisées à certaines questions et des services de distribution automatique des appels, visant à améliorer le routage des appels vers les interlocuteurs qualifiés selon la nature des questions. Le Groupe fournit également des services de gestion de l'interaction multi-canal offerts sur une base SaaS (*Software as a Service*). Ces services assurent la gestion des interactions à travers une variété de chaînes de contact (e-mail, chat, SMS, réseaux sociaux, appareils mobiles et self-service en ligne) en vue de fournir une solution de centre de contacts unique. Le Groupe fournit actuellement ce service à plusieurs clients comme Numericable et un établissement public dans le secteur de Sécurité Sociale. Dans le prolongement de ses activités de paiement, le Groupe étend ces services aux banques en Belgique dans le cadre du service CardStop, lequel permet

aux porteurs de faire opposition sur leurs cartes bancaires perdues ou volées. Le Groupe fournit également d'autres systèmes d'envoi automatique de SMS et d'e-mails aux clients. En France, les principaux clients du Groupe pour ces services sont notamment Numericable, SFR, Bouygues, SNCF et BNP Paribas. Le Groupe propose également ces services en Espagne, au Royaume-Uni et en Allemagne.

Vie Connectée

Solutions de *Connected Living*

Initialement axée sur le M2M, l'offre Vie Connectée (*Connected Living*) du Groupe est maintenant de plus en plus tournée vers les nouveaux modèles économiques qu'offre l'Internet des objets.

Le Groupe accompagne ses clients dans leur stratégie de transformation digitale leur permettant d'offrir au consommateur final des solutions innovantes et fluides pour les services connectés de demain. L'offre Vie Connectée fournit une combinaison unique de services (M2M, mobilité, « big data » et paiement) pour l'Internet des objets. Le Groupe a une expérience éprouvée auprès de différentes industries (Automobile, Electroménager, *Retail*, Santé, etc.) et propose un modèle économique unique et flexible, construit autour d'un portefeuille d'offres évolutif et global permettant une prise en charge de bout en bout. L'objectif du Groupe est de fédérer des services à valeur ajoutée auprès d'un écosystème de fournisseurs partageant le même accès sécurisé à un objet connecté. La plateforme Vie Connectée du Groupe, livrée dans un modèle SaaS, assure un accès sécurisé aux données des utilisateurs.

Le Groupe se concentre sur l'expérience utilisateur, approche stratégique et différenciante pour ses clients. L'offre Vie Connectée du Groupe offre des solutions innovantes et des modèles économiques adaptés à :

- La voiture connectée (automobile, assurance parcs de voitures, camions, etc.) ;
- La maison connectée (objets de la vie quotidienne, les équipements électroniques de la maison, applications, gestion de l'énergie et infrastructures d'immeubles) ;
- La ville connectée (scénarios urbains intelligents se basant sur des infrastructures de capteurs et des scénarios de nouvelle mobilité) ;
- Le patient connecté (dispositifs sociaux et médicaux variés et services de médecine quantifiée à distance).

L'offre Solutions Vie Connectée (*Connected Living Solutions*) inclut des applications prenant en charge :

- La gestion des données, dont des solutions de collecte, sécurisation stockage et analyse de données ;
- La gestion des utilisateurs, dont les autorisations et accès, la vérification d'identité, la protection de la vie privée, la souscription et la facturation ;
- La gestion des applications, dont la gestion du cadre des applications, le partage et l'intégration des données avec des systèmes tiers et des systèmes d'information d'entreprises ;
- La connectivité et les appareils, dont des solutions pour sécuriser, transmettre, contrôler et gérer les informations entre plusieurs membres du réseau.

L'offre de Solutions Vie Connectée regroupe des solutions déjà éprouvées auprès des clients du Groupe :

- Renault R-Link et Parrot, pour lesquels le Groupe met en œuvre la plateforme de services Cloud de Renault R-Link, système multimédia embarqué et connecté, qui équipe déjà de nombreux véhicules de la gamme Renault. Le Groupe offre la possibilité, grâce à la nouvelle tablette R-Link, disponible dans plusieurs modèles Renault, de réaliser des achats sécurisés depuis son véhicule. L'ergonomie et les fonctionnalités du système ont été conçues pour faire de Renault R-Link la solution la plus sécurisée du marché pour le conducteur et pour l'automobile. Pour cette innovation, le Groupe a reçu de Renault-Nissan, Purchasing Organization le Trophée de l'Innovation, lors de la cérémonie de remise des Trophées Fournisseurs ;
- MICHELIN® solutions, société du groupe Michelin dédiée à la mobilité des flottes, pour laquelle le Groupe accompagne la mise en œuvre de solutions connectées innovantes pour ses clients BtoB. La solution Véhicules Connectés (*Connected Vehicles*) du Groupe permet à MICHELIN® solutions de proposer de nouvelles solutions à valeur ajoutée aux flottes. Le Groupe, positionné sur le traitement des transactions, l'échange et la valorisation des données entre ses clients et leurs utilisateurs, a développé sa solution Véhicules Connectés pour accompagner ses clients de l'industrie automobile et des transports, au cœur de leur évolution business : la mobilité. Le Groupe met en place une plateforme télématique de collecte et de traitement de données issues des véhicules pour les clients de MICHELIN® solutions. Cette collecte est réalisée par l'intermédiaire d'un boîtier installé dans le véhicule qui remonte des données telles que le kilométrage, la consommation de carburant, la température, la pression des pneus ou encore la géolocalisation ;
- En s'appuyant sur l'expertise de Worldline, Bosch/Siemens/Hausgeräte pourront offrir à leurs clients « Home Connect », qui leur permettra, au moyen d'une connexion Wi-Fi à domicile standard, de faire fonctionner leurs appareils à distances via les serveurs « Cloud home Connect ». Il offre une connectivité sécurisée via des smartphones et des tablettes et reposera sur une norme ouverte, c'est-à-dire que

plusieurs fabricants d'appareils ménagers pourront l'utiliser. Il a d'abord été lancé sur iOS et sera proposé sur Android en 2015. Grâce à son expertise dans le traitement des transactions, Worldline a développé cette solution et peut gérer la plateforme de Cloud à laquelle les appareils seront connectés ;

- En mars 2014, le Groupe a annoncé une collaboration avec HERE, le système de cartographie développé par le fabricant de mobiles finlandais Nokia, dans le secteur de la voiture connectée. Cette collaboration a pour objectif de proposer des solutions complètes de gestion de flotte pour fournir aux entreprises des informations en temps réel et des statistiques, d'optimiser la gestion efficace de carburant des véhicules et réduire les émissions polluantes ;
- Worldline a rejoint en 2014 l'EEBus Initiative e.V, la plus grande plateforme mondiale en termes de définition de nouveaux contenus pour l'Internet des objets et de prestations de services Cloud. La demande de solutions de « maison connectée » est en expansion. En travaillant avec EEBus Initiative e.V, Worldline peut offrir des solutions modernes capables de communiquer avec des dispositifs de différentes marques, des systèmes de sécurité et des solutions d'énergie intelligentes.

Studio Mobilité

Tempos21, le studio mobile du Groupe offre aux clients ses compétences d'innovation pour le développement d'applications se basant sur des services Vie Connectée proposés par le Groupe. Centre de compétences pour les services mobiles, Tempos21 fournit des applications mobiles avec des fonctionnalités ciblées sur l'expérience utilisateur autour du shopping, du transport, avec des services orientés sur la messagerie, le e-commerce et le m-paiement. Le Groupe exploite également « Le Studio » en France, qui analyse, conçoit et évalue les interfaces sur tous les canaux : web, mobiles, tablettes, télévisions et terminaux.

Autres principaux clients

Outre ceux mentionnés ci-dessus, les principaux clients de cette division comprennent notamment Shell, ERDF et E-Plus.

6.5.4 Co-Entreprises (joint-ventures)

En complément de ses opérations consolidées, le Groupe détenait jusqu'en juin 2014 une participation de 25% au sein de Buyster, co-entreprise avec les opérateurs français de téléphonie mobile Bouygues Telecom, Orange et SFR. Buyster était agréé

en qualité d'établissement de paiement et développait un service de porte-monnaie électronique basé sur le Cloud pour les paiements sur Internet et les appareils mobiles. En 2014, la co-entreprise a entamé un processus de dissolution.

6.5.5 Ventilation Géographique du Chiffre d'Affaires

Le tableau suivant détaille le chiffre d'affaires généré par l'activité du Groupe par secteur géographique pour l'exercice clos le 31 décembre 2014 :

(en million d'euros)	Exercice 2014	En % du chiffre d'affaires total
France	415,0	36,1%
Benelux	331,0	28,8%
Royaume-Uni	151,3	13,2%
Allemagne/Europe de l'Est et centrale	122,1	10,6%
Amérique Latine et péninsule ibérique	72,3	6,3%
Asie	57,7	5,0%
Worldline	1149,3	100,0%



6.6 Technologie

Le Groupe conduit ses activités au travers d'une ligne de production globale mise au service de chacune de ses trois Lignes de Services. Dans ce cadre, le Groupe cherche à tirer avantage de sa dimension industrielle, de ses processus implémentés autour d'outils standardisés, du partage des bonnes pratiques

et de l'utilisation efficace de ses ressources pour proposer des services à des prix compétitifs. Les plateformes informatiques, les centres de données ainsi que les équipements informatiques constituent les principaux atouts du Groupe dans ce domaine.

6.6.1 Les plateformes informatiques

Le Groupe fournit actuellement à ses clients des services d'acceptation des paiements, de traitement des flux informatiques, de gestion des relations clients (CRM) et de détection des fraudes et gestion des contentieux grâce à l'utilisation de plusieurs plateformes informatiques spécialisées et développées séparément. En dépit de leur grande efficacité, ces systèmes n'ont pas fait l'objet d'une intégration complète et dans de nombreux cas, le Groupe utilise des systèmes différents selon les pays pour accomplir des tâches similaires. Pour développer de nouveaux services de bout en bout, réduire davantage les coûts et réaliser des économies d'échelle en uniformisant ses systèmes dans les différents pays, le Groupe développe actuellement un nouveau système de paiement intégré constitué de sept modules principaux conçus pour fonctionner comme une seule plateforme intégrée et qui accompliront des tâches aujourd'hui traitées par de nombreux modules situés dans plusieurs centres de données. Ce nouveau système, appelé Worldline Integrated Payment Engine (WIPE), est conçu de manière à tirer profit des investissements de 120 millions d'euros déjà réalisés par le Groupe depuis 2007 pour les plateformes existantes. Le Groupe entend investir un montant supplémentaire d'environ 50 millions d'euros d'ici 2017 pour accélérer son déploiement, sa modernisation et une plus grande intégration des logiciels et des équipements informatiques en un seul système de paiement intégré.

Une fois mis en place, le Groupe considère que le système WIPE constituera la plateforme de paiement la plus avancée et la plus complète en Europe, rassemblant en un seul système intégré couvrant tout l'éventail des processus depuis les solutions CRM avec la gestion de la relation client, l'acceptation des paiements avec les systèmes front-office associés jusqu'aux services de traitement (acquisition d'ordres de paiement, émission de moyens de paiement, compensation et règlement), en passant par les services connexes (authentification forte, détection de la fraude, etc.). Le Groupe considère que ce nouveau système lui permettra notamment de :

- Proposer de nouveaux services permettant une meilleure utilisation des données détaillées générées par les processus de paiement en tirant profit de la capacité du nouveau système à transférer de manière continue les données entre les différentes plateformes ;
- Déployer rapidement et à moindre coût les nouvelles solutions pour les clients ;
- Créer de nouvelles opportunités de ventes croisées ;
- Continuer à accroître la vitesse et la capacité de traitement ;
- accélérer le développement de sa présence géographique ;



Aperçu des activités

Ventes et marketing

- Faciliter la gestion, la maintenance ainsi que la réalisation de mises à jour futures ; et
- Réduire les coûts et profiter d'économies d'échelle en remplaçant les nombreuses plateformes informatiques par une plateforme unique standardisée et optimisée.

Les deux premiers modules sont Worldline Pay Front Office et Sips 2.0. Le déploiement du Worldline Pay Front Office en

France, en Belgique et en Allemagne est prévu pour 2014. Le Groupe prévoit d'achever d'ici 2015 le déploiement de Sips 2.0 en Allemagne et la migration des clients vers ce module en 2015 (Sips 2.0 ayant déjà été déployé en France, en Belgique et au Royaume-Uni en 2013). Le Groupe prévoit d'achever d'ici 2017 le déploiement des sept modules prévus. Pour faciliter la migration des clients existants, le système WIPE sera déployé progressivement au fur et à mesure du renouvellement des contrats existants et de la mise en place de nouveaux contrats.

6.6.2 Centres de données et équipements informatiques.

En Europe, le Groupe exploite un réseau de cinq centres de données interconnectés, hautement sécurisés et entièrement redondants, situés en France, en Allemagne et en Belgique. Le hub de centres de données européen du Groupe traite plus de 800 transactions de paiement par seconde, s'étend sur une superficie de plus de 5 000 m² et fait fonctionner environ 15 000 serveurs ayant une capacité de stockage de données d'environ 10 pétaoctets. Ce hub de centres de données européen traite environ 85% du volume total des transactions du Groupe. Tous les centres de données du hub européen du Groupe, qui sont conçus pour répondre aux besoins spécifiques de ses activités, sont conformes aux normes de sécurité sur les données élaborées par l'industrie des cartes de paiement (*Payment Card Industry Data Security Standard (PCI-DSS)*) imposées aux prestataires de services de paiement pour accepter, transmettre ou stocker les données des porteurs de cartes. Les centres de données du Groupe ont également obtenu la certification ISO 9001 (gestion de la qualité) et la certification ISO 14001 (gestion de l'environnement). L'ensemble de ces centres de données sont conformes au moins aux normes Tier 3 « Telecommunications Infrastructure Standards ». Les sites abritant ces centres de données sont connectés pour assurer la sauvegarde de données et sont conformes aux standards de bonnes pratiques de gestion du système informatique développés par l'ITIL (*Information Technology Infrastructure Library*) et les normes

bancaires applicables. Le Groupe veille à ce que des mesures de sécurité strictes soient prises dans tous les centres de données qu'il utilise, y compris la vidéo surveillance, le contrôle d'accès, la limitation de l'accès du personnel, la surveillance des infrastructures, la revue annuelle de la gestion des risques, les procédures de continuité des activités et la réalisation d'audits internes et d'audits clients. Le Groupe exploite également un centre de données de dimension limitée situé en Inde. En outre, le Groupe a conclu des accords afin d'utiliser plusieurs centres de données hautement sécurisés et certifiés exploités par Atos ou par d'autres fournisseurs de centres de données tiers. Ces centres de données traitent environ 15% du volume total des transactions du Groupe. Ils sont répartis dans le monde entier, et sont situés notamment au Royaume-Uni, en Espagne, en Argentine, à Hong Kong et en Malaisie. Pour bénéficier d'une connectivité maximale des réseaux, le Groupe s'est installé dans quatre centres de télécommunications européens (situés en France, en Belgique et en Allemagne) loués auprès de tiers interconnectés avec ses propres centres de données par le biais de réseaux de fibre optique de grande capacité. Les centres de données, réseaux, serveurs et centres de télécommunications du Groupe sont exploités et entretenus par une infrastructure de dimension mondiale et une équipe opérationnelle comptant environ 830 experts informatiques.



6.7 Ventes et marketing

Worldline commercialise ses services et produits en utilisant différentes approches et dimensions. Les activités de commercialisation sont en général assurées à deux niveaux :

- Les Lignes de Services : sous le contrôle managérial des responsables globaux et locaux des Lignes de Services, qui définissent la stratégie d'ensemble du développement de leur portefeuille d'activités avec les entités géographiques et qui sont également impliqués dans le pilotage des actions commerciales et la validation des propositions commerciales significatives dans le cadre du processus « Rainbow » ; et

- Les zones géographiques : par les équipes commerciales locales de chaque région où le Groupe est présent. Ces équipes sont animées au niveau régional par un coordinateur et ces équipes couvrent un ou plusieurs pays en fonction de l'importance des marchés respectifs (France, Benelux, Royaume-Uni, Allemagne, Espagne, Amérique latine, Inde/Asie Pacifique).

Au 31 décembre 2014, le Groupe comptait environ 425 personnes dédiées aux efforts de vente et aux activités liées à la vente (dont environ 200 commerciaux et environ 225 personnes consacrées au *business development*, à des activités avant-vente, de gestion des offres et de marketing).

Excepté au Benelux et en Inde où la clientèle est aussi composée d'un grand nombre de petits commerçants (le « Mass-Market »), la clientèle du Groupe est essentiellement composée de grands comptes. Les efforts de vente déployés diffèrent selon les catégories de clients.

Pour les grands comptes, les équipes commerciales travaillent en étroite collaboration avec les équipes techniques pour proposer des solutions du portefeuille commercial existant et, lorsque cela est pertinent, des solutions sur mesure. Les grands comptes sont attribués à des gestionnaires de comptes qui veillent à la qualité et au développement de la relation. Une première approche consiste à développer les activités existantes, dans le cadre d'un processus systématique de « plan de compte ». Pour chaque grand compte, le Groupe définit ses ambitions de développement par le biais de services additionnels dont la vente est envisageable et, tout en surveillant la qualité et la satisfaction des contrats existants, il définit un plan d'action annuel, prévoyant des actions commerciales ciblées et des ateliers d'innovation pouvant être personnalisés. Il s'agit du principal canal de vente de produits et de services pour le Groupe.

Une seconde approche, que le Groupe est en train de perfectionner, est centrée sur l'acquisition de nouveaux clients. Les initiatives relatives à celle-ci relèvent évidemment essentiellement d'une part de réponses à des appels d'offres compétitifs ouverts initiés directement par les clients, mais aussi de démarches de prospection proactive du Groupe notamment par le biais d'associations professionnelles (grande distribution, télécommunications, services financiers, etc.), de networking et de lobbying. Pour les grands comptes du secteur public, cette approche est évidemment différente du fait de l'obligation à se

conformer aux codes des marchés publics, qui dans la plupart des pays exige des entités publiques de lancer des mises en concurrence systématiques tant lors du contrat initial que lors des renouvellements de contrats.

Enfin, pour le « Mass-Market » (en acquisition commerçants) en Belgique et en Inde, les efforts de commercialisation sont organisés autour de deux axes : ventes directes et ventes indirectes. Les ventes directes incluent des ventes par téléphone ainsi que des ventes par le biais de commerciaux salariés, et les ventes indirectes sont réalisées par des indépendants et des sociétés partenaires, ainsi que par des banques partenaires. Ces efforts de vente sont soutenus par une équipe de gestion des campagnes commerciales qui définit les offres de prix, promotions mensuelles et ciblage de marché, et une équipe de définition des produits standards qui définit les propositions commerciales standards qui combinent généralement divers produits en une offre.

Les ventes directes s'appuient en Inde sur une équipe de commerciaux et un centre d'appel pour commercialiser essentiellement des services de contrôle de validité de chèques bancaires. En Belgique, elles s'appuient essentiellement sur un centre d'appel pour la vente aux commerçants de services d'acceptation (terminaux inclus) et d'acquisition de paiement par carte bancaire.

Les ventes indirectes en Inde relèvent de la distribution en marque blanche de services de paiement électroniques. En Belgique, les ventes indirectes sont réalisées par des revendeurs distribuant des terminaux de paiement et des services d'acceptation et d'acquisition, de la marque du Groupe.



6.8 Achat et Fournisseurs

La fonction achats du Groupe analyse les marchés puis sélectionne et gère les fournisseurs externes de biens et de services dont il a besoin pour conduire ses activités et couvrir ses besoins internes. Le Groupe gère ses achats en coordination avec ceux du groupe Atos, ce qui lui permet de réaliser des économies d'échelle (*i.e.*, achats en gros) par le biais d'accords-cadres négociés au niveau du groupe Atos, tout en restant concentré sur les besoins spécifiques propres aux métiers du Groupe et de ses projets clients. Les équipes achats du Groupe et d'Atos effectuent en commun des analyses périodiques et des réévaluations des coûts des achats par catégorie d'achats, et mettent en œuvre des programmes visant à réduire ces coûts par des négociations avec les fournisseurs, la standardisation des contrats et des spécifications et la gestion au plus juste de la demande.

Les principales catégories de produits et de services que le Groupe externalise, qui représentent la part la plus importante des coûts des achats du Groupe, sont les biens et services fournis par des entreprises du secteur informatique, notamment les équipements informatiques et les logiciels, les prestataires de services sous-traités tels que le développement de logiciels et la maintenance ou encore les services de télécommunication. Le

Groupe utilise principalement ces produits et services pour ses centres de données et ses besoins en matière de développement de projets. Les principaux fournisseurs d'équipements et de logiciels informatiques du Groupe sont HP, IBM, Dell, Oracle et SAP. Les activités du Groupe impliquent le traitement d'une quantité extrêmement importante de données nécessitant donc le recours à des services de télécommunication disposant d'une capacité de bande passante importante, et dont les principaux fournisseurs sont Orange, Belgacom et Verizon. Le Groupe acquiert d'autres catégories importantes de produits et de services auprès de tiers, telles que les terminaux de paiement et certains de leurs composants, les services d'impression et d'envoi postaux, et, actuellement dans une moindre mesure, les équipements utilisés pour la fabrication des produits du Groupe dans les domaines des voitures connectées et autres objets communicants dits M2M (*Machine to Machine*) et les solutions « connectées ».

Le Groupe conçoit en interne la plupart de ses terminaux de paiement et produits connexes et externalise leur fabrication et leur assemblage à plusieurs fabricants, tels que Toshiba, Flextronics et Connectronics, principalement situés en Asie (pour les terminaux produits en quantité importante) et en Europe de

l'Est (pour les terminaux produits en plus petite série). Le Groupe s'approvisionne auprès d'entreprises telles qu'Ingenico, Verifone et Pax pour les rares terminaux qu'il ne conçoit pas lui-même. Le Groupe consomme également un volume important de services d'impression et d'envois postaux, en particulier pour les besoins de ses activités e-Gouvernement (et plus particulièrement pour ses solutions de traitement des infractions routières) et ses activités de traitement bancaire en Belgique. Le Groupe a conclu, pour ces services, des conventions de sous-traitance et de partenariat avec La Poste, Docapost, Bpost et Pitney Bowes.

La stratégie d'achats du Groupe consiste à rationaliser les volumes nécessaires pour ses activités et à optimiser les prix d'achats et le coût total de possession. Afin de réduire les risques de difficultés d'approvisionnement et de dépendance excessive vis-à-vis d'un fournisseur unique, le Groupe s'efforce d'identifier les points critiques de la chaîne d'approvisionnement et de développer des plans permettant de garantir les capacités d'approvisionnement de ces composants et services. La politique du Groupe en matière d'approvisionnement auprès de

tiers dépend principalement de la nature et de l'utilisation des biens et services nécessaires à son activité.

Bien que le Groupe mette en œuvre une politique visant à sécuriser les approvisionnements fondée sur la diversification des sources, un composant important pour ses activités provient d'un fournisseur unique. Il s'agit de la puce innovante ASIC (*Application Specific Integrated Circuit*) Samoa II utilisée dans toute la gamme des modèles actuels de terminaux de paiement du Groupe. Le fournisseur de cette puce, la société Faraday/UMC fabrique cette puce conformément aux spécifications du Groupe, en vertu d'un accord de tarification de longue durée entre le Groupe et Faraday/UMC. Pour garantir la continuité de la production et de l'approvisionnement de ces puces essentielles aux activités du Groupe, ce dernier s'assure que Faraday/UMC constitue un stock suffisant de puces pour satisfaire ses besoins pendant plusieurs mois. En outre, Faraday/UMC peut, si besoin, fabriquer ces puces dans plusieurs sites de production, lancer leur production et livrer celles-ci dans un délai maximum de trois mois.



6.9 Réglementation

6.9.1 Réglementation européenne

6.9.1.1 Réglementation en matière de services de paiement

Les services de paiement constituent des services réglementés nécessitant l'obtention d'un agrément lorsqu'ils sont exercés dans les Etats membres de l'Union européenne, en application des dispositions nationales des pays ayant transposé la DSP.

En vertu de cette réglementation, sont notamment considérées comme des services de paiement les activités suivantes, pour lesquelles le Groupe intervient :

- (i) L'émission et/ou l'acquisition d'instruments de paiement ;
- (ii) L'exécution des opérations de paiement par le biais d'une carte de paiement ou d'un dispositif similaire, qu'elles soient effectuées sur un compte de paiement ou couvertes par une ligne de crédit ;
- (iii) L'exécution de transferts de fonds et virements, y compris d'ordres permanents, qu'ils soient effectués sur un compte de paiement auprès du prestataire de services de paiement de l'utilisateur, auprès d'un autre prestataire de services de paiement ou couverts par une ligne de crédit ;
- (iv) L'exécution d'opérations de paiement, lorsque le consentement du payeur à une opération de paiement est donné au moyen de tout dispositif de télécommunication, numérique ou informatique et que le paiement est adressé à l'opérateur du système ou du réseau de

télécommunication ou informatique, agissant uniquement en qualité d'intermédiaire entre l'utilisateur de services de paiement et le fournisseur de biens ou services.

A titre d'exemple, les activités d'acquisition d'ordres de paiement (*commercial acquiring* ou acquisition commerçants) effectuées par le Groupe et consistant, dans le cadre d'un paiement par carte bancaire ou en ligne auprès d'un commerçant, en la réception et la transmission de l'ordre de paiement à la banque du titulaire de la carte afin que celle-ci détermine si l'ordre peut être exécuté, relève de la fourniture du service d'acquisition d'instruments de paiement. De même, le traitement et l'exécution d'ordres de paiement émis par le biais de cartes à débit immédiat (Bancontact/Mister Cash, Maestro et VPay) ou différé (Visa et MasterCard) réalisés par le Groupe sont constitutifs de services d'exécution d'opérations de paiement associées à une carte de paiement.

La conduite des activités réglementées de services de paiement dans un Etat membre de l'Union européenne requiert l'obtention préalable d'un agrément, délivré à cet effet par l'autorité de régulation nationale, soit en qualité d'établissement de crédit habilité à fournir des services de paiement, soit en qualité d'établissement de paiement. Les établissements agréés peuvent exercer leurs activités dans l'Etat membre où ils ont été agréés ainsi que dans tout autre Etat membre où ils ont été autorisés à exercer leurs activités soit en libre prestation de services, à travers une succursale ou une filiale implantée dans l'Etat membre d'accueil ou par le biais d'un agent.

Aux fins de la conduite de ses activités réglementées, la société Atos Worldline NV/SA, filiale du Groupe en Belgique, dispose d'un agrément d'établissement de paiement en Belgique lui permettant d'exercer les activités décrites ci-dessus. Conformément à la réglementation européenne visée ci-dessus, il est permis aux établissements de paiement agréés dans l'un des Etats membres de l'Union européenne de s'établir ou de fournir des services de paiement dans tout autre Etat membre de l'Union européenne sans avoir à obtenir un agrément au sein de cet Etat, soit par voie de libre prestation de services soit à travers une succursale (système dit de « passeport européen »). L'agrément dont bénéficie la société Worldline NV/SA en Belgique a fait l'objet de ce passeport européen en Autriche, République Tchèque, Allemagne, Espagne, France, Royaume-Uni, Italie, Luxembourg, Pays-Bas, Norvège, Pologne et Slovaquie, par voie de libre prestation de services. Worldline NV/SA dispose également de succursales en république Tchèque et en Slovaquie.

Les établissements de paiement sont soumis à une réglementation spécifique, issue de la DSP, notamment en matière de fonds propres et de procédures de contrôle interne qu'ils doivent mettre en place afin de se conformer aux différentes réglementations qui leur sont applicables, telles que les dispositifs de lutte anti-blanchiment, les règles de gouvernement d'entreprise, et la réglementation prudentielle. Le Groupe est ainsi tenu à des obligations de vigilance et de déclaration concernant l'identité de ses clients et des bénéficiaires effectifs des opérations de paiement. Les autorités de régulation nationales des Etats membres peuvent imposer des règles prudentielles plus contraignantes au vu de l'activité spécifique de l'établissement de paiement réglementé. A titre d'illustration, Worldline NV/SA, entité belge du Groupe, dispose d'un agrément d'établissement de paiement dit « hybride » du fait de son activité de fabrication de terminaux de paiement, qui représente, selon l'autorité de régulation belge, un risque potentiel sur ses activités de services de paiement. En effet, des failles de sécurité ou des pannes pourraient affecter les terminaux vendus par le Groupe. A ce titre, cette entité est soumise à des contraintes prudentielles plus importantes, notamment en termes d'exigence de niveau de fonds propres. A titre d'exemple, Worldline SA/NV était soumis à une exigence de fonds propres d'environ 33 millions d'euros pour le 4^e trimestre 2014.

La fourniture de ces services impose le respect par la Société d'obligations administratives et des services accessoires, tels que la remise d'un reçu de confirmation de la transaction effectuée (sous format papier ou électronique), des services d'installation, de supervision et de maintenance du matériel et des logiciels ou le développement d'applications dédiées au client sur les terminaux. Le Groupe est soumis à ces obligations, soit au titre de ses activités d'établissement de paiement, soit contractuellement en tant que sous-traitant d'activités effectuées par les établissements de crédit. Dans ce dernier cas, le Groupe agit en tant que processeur pour le compte des établissements de crédit et, à ce titre, doit s'assurer d'offrir ses services en accord avec la réglementation applicable aux établissements de crédit. Pour une description des services effectués par le Groupe dans le cadre de l'externalisation des activités des établissements de crédit (pour lesquelles le Groupe ne nécessite pas d'agrément), le lecteur est invité à se reporter à la Section 6.9.1.2 du présent Document de Référence.

La réglementation applicable aux services de paiement est en constante évolution. La proposition de DSP II a été publiée par

la Commission européenne le 24 juillet 2013. Elle vise à élargir le champ d'application de la DSP en limitant les exemptions prévues par cette dernière et en soumettant à la réglementation des services de paiement les prestataires de services de paiement tiers, tels que les prestataires offrant un accès à distance aux comptes de paiement tenus par des prestataires de services de paiement ou des services d'initiation d'opérations de paiement *via* des plateformes Internet. Cette proposition de directive, qui est en cours d'examen par les autorités européennes, aurait pour conséquence de créer un nouveau statut réglementaire applicable aux services d'initiation de paiement et d'accès au solde de comptes de paiement. Cette proposition pourrait avoir un impact sur certaines activités de paiement exercées par le Groupe, notamment les services liés aux plateformes de paiement à distance iDEAL et MyBank et les plateformes de paiement à distance par carte Sips, et nécessitera notamment une revue des processus d'authentification et d'autorisation qui seront adoptés dans le cadre de la DSP II afin d'adapter, le cas échéant, les plateformes de paiement du Groupe pour se conformer à la réglementation applicable. Pour une description de ces services, le lecteur est invité à se reporter à la Section 6.5 « Description des activités du Groupe » du présent Document de Référence.

Enfin, le Groupe dispose d'un accès indirect aux systèmes de règlement interbancaire, aux fins de procéder aux opérations de compensation et de règlement des transactions traitées dans le cadre de ses activités d'acquisition d'ordres de paiement. Il est soumis à ce titre à des règles spécifiques de fonctionnement élaborées par les sociétés gérant ces systèmes de règlement interbancaire, comme la STET en France et en Belgique pour le système CORE (*Compensation Retail*).

Le Groupe a mis en place un système de suivi interne des évolutions législatives et réglementaires applicables à ses activités.

6.9.1.2 Réglementation applicable à l'externalisation des activités des établissements de crédit et établissements de paiement

Les établissements de crédit peuvent également être habilités à fournir des services de paiement. Comme toute activité exercée par un établissement de crédit, ces services peuvent faire l'objet d'une externalisation qui consiste, pour cet établissement, à confier à un prestataire externe, lequel peut être une entité réglementée ou non réglementée, la conduite de fonctions opérationnelles. En France, les conditions d'externalisation figurent au sein du règlement CRBF 97-02 du 21 février 1997 relatif au contrôle interne des établissements de crédit et des entreprises d'investissement. En vertu des dispositions de ce règlement, le prestataire externe d'un établissement de crédit doit se conformer aux procédures définies par ce dernier concernant la mise en œuvre du contrôle des services fournis et devra communiquer toute information susceptible d'avoir un impact sur sa capacité à accomplir les tâches externalisées. A titre d'exemple, le Groupe participe à l'émission de cartes de paiement et de relevés bancaires pour le compte de ses clients établissements de crédit. A ce titre, il est placé sous la supervision de l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution, autorité de régulation française.



En application de ces mêmes dispositions, un établissement de paiement agréé peut externaliser certaines de ses activités dans le respect de conditions relatives à son dispositif de contrôle interne. Atos Worldline NV/SA confie ainsi à la Société certaines fonctions opérationnelles liées à la fourniture de services de paiement telles que la gestion de ses centres de données. Atos Worldline NV/SA est à ce titre soumise en Belgique aux dispositions de la loi du 21 décembre 2009 relative au statut des établissements de paiement, à l'accès à l'activité de prestataire de services de paiement et à l'accès aux systèmes de paiement et à celles de la circulaire PPB 2004/5 de la Commission Bancaire, Financière et des Assurances du 22 juin 2004 sur les saines pratiques de gestion en matière de sous-traitance par des établissements de crédit et des entreprises d'investissement.

6.9.1.3 Réglementation relative à l'espace unique de paiement en euros

Dans le cadre de la mise en place de l'espace unique de paiement en euros (« SEPA ») au sein de l'Union européenne a été adopté le règlement SEPA n° 260/2012/CE du 14 mars 2012 (le « Règlement SEPA »). Ce règlement a pour objectif la création d'un marché intérieur des services de virement et prélèvement en euros. Cette réglementation, d'application directe dans les Etats membres, procède notamment à une harmonisation des formats des virements (virement SEPA ou SEPA *Credit Transfer* (« SCT »)) et des prélèvements (prélèvement SEPA ou SEPA Direct Debit (« SDD »)). A titre d'exemple, les coordonnées bancaires des bénéficiaires de virements doivent désormais être présentées sous forme d'IBAN (*International Bank Account Number*) et de BIC (*Bank Identifier Code*). Les nouvelles règles requièrent la migration définitive vers le système SEPA à partir du 1^{er} février 2014. Toutefois, les virements et prélèvements non conformes ont continué à être acceptés par les établissements de crédit et de paiement jusqu'au 1^{er} août 2014.

Dans le cadre de ses activités de fourniture de solutions de paiement par Internet aux commerçants et de services bancaires en ligne aux établissements de crédit, le Groupe a dû adapter son offre de services, notamment la fourniture de relevés de comptes de cartes de paiement, et a également contribué à la mise en conformité de ses clients à ces nouvelles exigences.

Le Règlement SEPA vise également à l'interopérabilité technique des systèmes de paiement, afin que le traitement des virements et des prélèvements ne soit pas entravé par des règles commerciales ou des obstacles techniques. L'interopérabilité se traduit notamment par l'ouverture des schémas de paiement utilisés par les prestataires de services de paiement pour effectuer les virements et les prélèvements.

A titre d'illustration, le Groupe a participé à la migration du schéma de paiement Bancontact/Mister Cash (BC/MC) en Belgique aux exigences SEPA. Historiquement, l'accès à ce schéma était subordonné à la conclusion d'un contrat de prestation de services de paiement entre le commerçant et le Groupe. Un commerçant ne pouvait alors accepter une carte Bancontact/Mister Cash que si le Groupe procédait à l'acquisition des ordres de paiement s'y rapportant. Dans le cadre de la mise en conformité avec les exigences SEPA, le schéma Bancontact/Mister Cash est désormais accessible dans les mêmes conditions à d'autres acquéreurs, disposant d'une licence d'acquisition

d'ordres de paiement (*acquiring*) à la condition qu'ils procèdent aux investissements techniques et opérationnels nécessaires à l'acquisition des cartes de débit domestiques BC/MC. Par ailleurs, le Groupe a procédé à la mise en conformité avec la Réglementation SEPA de sa plateforme de paiement à distance iDEAL en coopération avec les banques néerlandaises.

6.9.1.4 Cadre réglementaire des commissions d'interchange

Les commissions d'interchange sont des sommes perçues, à l'occasion d'un paiement par carte, par la banque du porteur et dont le montant est déterminé par les schémas de paiement (Visa, MasterCard, Groupement des Cartes Bancaires CB) soit sous la forme d'un montant fixe, soit en pourcentage du montant de la transaction. Ces commissions sont payées par le prestataire de services de paiement du commerçant, qui peut être un établissement de crédit ou un établissement de paiement, qui les répercute ensuite sur les frais facturés au commerçant. Elles sont perçues de façon systématique, à l'occasion de chaque utilisation de la carte, dans sa fonction de paiement, soit de façon occasionnelle, à l'occasion d'une prestation ponctuellement rendue, par exemple en cas de demande d'autorisation par téléphone ou d'annulation d'opérations effectuées par cartes. Ces frais pouvant varier fortement d'un pays à l'autre au sein de l'Espace économique européen, la Commission européenne a proposé le 24 juillet 2013 une réglementation sur les frais d'interchange pour les transactions de paiement par cartes de débit et de crédit qui a été adoptée par le Parlement de l'Union européenne le 10 mars 2015. Dans l'ensemble, le règlement plafonne les commissions d'interchange à 0,2% du montant de la transaction pour les cartes de débit et à 0,3% pour les cartes de crédit. En ce qui concerne les cartes de débit, il donne également aux Etats membres la possibilité de définir des plafonds plus bas et d'imposer des montants de commission maximum. Outre le plafonnement des commissions d'interchange, le Règlement renforce également la transparence des commissions et va optimiser la concurrence entre les programmes de cartes de paiement et les banques, notamment en éliminant les problèmes de licences et les autres conditions qui limitent la liberté de choix des distributeurs. Ce Règlement, parce qu'il plafonne les commissions d'interchange, pourrait avoir un impact significatif sur la structure du marché des paiements par cartes en Europe, notamment sur l'acceptation de cartes, la rentabilité, la concurrence accrue des acquéreurs transfrontaliers (qui pourront offrir des commissions d'interchange moins importantes durant une période transitoire) et la capacité à lancer de nouveaux produits.

En tant que schémas quadripartites, Visa Europe et Mastercard seront dans le champ d'application de la réglementation et devront adapter leurs modèles d'activité, leurs modèles tarifaires et leurs portefeuilles de services dans les délais impartis.

Le Groupe intervient dans le processus de commissions d'interchange dans le cadre de la fourniture de services de paiement. A ce titre, il paie aux établissements émetteurs de cartes une commission d'interchange, qu'il refacture à ses clients commerçants, notamment dans le cadre de ses activités d'acquisition d'ordres de paiement.

6.9.2 Réglementation applicable hors de l'Union européenne

Le Groupe n'est soumis à aucune réglementation spécifique au titre de ses activités exercées en dehors de l'Union européenne, à l'exception de l'Inde, où le Groupe exerce des activités d'acquisition d'ordres de paiement (*acquiring*) et d'émission de

moyens de paiement (*issuing processing*) pour des montants limités et pour lesquelles il est soumis à une réglementation locale.

6.9.3 Respect des normes techniques

Les fournisseurs de solutions de paiement, et notamment les fabricants de terminaux, doivent respecter un ensemble de normes de sécurité. Ils sont notamment soumis à des normes développées par le PCI-SSC (*Payment Card Industry - Security Standard Council*). Ces normes de sécurité visent à améliorer la sécurité des données des cartes à travers d'une large adoption des normes spécifiques relatives aux différents composants d'une transaction de paiement par carte. La norme PCI-PTS (anciennement PCI-PED), relative aux dispositifs de saisie du code PIN en est la principale (*Payment Card Industry - PIN Entry Device*). Elle a comme objectif de garantir que le code confidentiel du porteur de carte fasse toujours l'objet d'un traitement sécurisé au niveau du dispositif d'acceptation du code et présente le plus haut niveau de sécurité pour les transactions de paiement. D'autres normes de PCI-SSC sont entrées en application comme PCI-DSS (*Payment Card Industry - Data Security Standard*, visant à sécuriser la confidentialité des données durant la réalisation d'une transaction) et PCI-UPT (norme de sécurité spécifique au module de paiement sur automate). Les évolutions de ces normes impliquant des modifications au niveau des exigences en place sont gérées par les membres fondateurs PCI-SSC : Visa, MasterCard, JCB, American Express et Discover en consultation avec les autres acteurs de l'industrie des paiements électroniques (fabricants de

terminaux de paiements, régulateurs, commerçants, associations de banques, banques, processeurs, etc.). Cette organisation permet aux industriels de participer à l'élaboration des normes et à leurs règles d'application. Le Groupe participe au groupe de travail européen sur la standardisation des protocoles en la matière.

A titre d'exemple, le Groupe a obtenu la certification PCI-DSS (*Payment Card Industry - Data Security Standard*) de sa plateforme de paiement en ligne sécurisé et de son service Paylib (portefeuille électronique basé sur le Cloud). Cette norme vise à garantir que les données confidentielles du porteur de carte ainsi que les données sensibles des transactions fassent systématiquement l'objet d'un traitement sécurisé au niveau des systèmes et bases de données.

Le Groupe est également soumis à des normes internationales de certification, telles que les normes ISO 9001 sur les exigences relatives aux systèmes de management de la qualité et les normes ISO 14001 relatives aux exigences environnementales des infrastructures technologiques. Enfin, le Groupe est soumis à des exigences internationales de sécurité, comme le standard international de sécurité des cartes de paiement, défini par l'EMV User Group (« Europay MasterCard Visa User Group »), auquel le Groupe participe.

6.9.4 Protection des données personnelles

Dans le cadre de son activité, le Groupe Worldline collecte et traite des informations soumises aux législations et réglementations relatives à la protection des données à caractère personnel en Europe ainsi que dans d'autres régions où le Groupe Worldline a des activités. Ces traitements de données personnelles sont effectués tant pour le propre compte des sociétés du Groupe Worldline que pour celui de leurs clients.

6.9.4.1 Traitements effectués au sein de l'Espace économique européen

La Directive 95/46/CE du 24 octobre 1995 (ci-après, la « Directive données personnelles ») constitue le cadre de référence en la matière dans l'ensemble des pays de l'Espace économique européen (l'« EEE », qui inclut l'Union européenne, l'Islande, la Norvège et le Liechtenstein). En France, la Directive sur la protection des données personnelles a été transposée aux termes de plusieurs amendements à la loi n° 78-17 du 6 janvier

1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, dont le principal a été adopté par la loi n° 2004-801 du 6 août 2004.

La Directive données personnelles s'applique aux traitements de données personnelles automatisés ou non automatisés si les données sur lesquelles ils portent sont contenues ou sont destinées à être contenues dans un fichier. Les « données personnelles » sont définies largement comme toute information concernant une personne physique identifiée ou identifiable de façon directe ou indirecte et ce, quel que soit le pays de résidence ou de nationalité de cette personne. Elle oblige les responsables de traitements de données personnelles établis dans un Etat membre de l'EEE ou ayant recours à des moyens de traitement situés sur le territoire d'un Etat membre à prendre un certain nombre de mesures en amont de la collecte de ces données, pendant leur conservation et jusqu'à leur effacement. Aux termes de la Directive données personnelles, est considérée comme « responsable de traitement » (par opposition à un simple sous-traitant agissant pour le compte d'un tiers) la personne ou entité qui, seule ou conjointement avec d'autres, détermine les finalités et les moyens du traitement de données personnelles.



Chaque entité du Groupe Worldline en Europe réalise une analyse au cas par cas afin de déterminer si elle agit en qualité de responsable de traitement ou de sous-traitant pour chacune de ses activités impliquant des traitements de données personnelles.

Lorsqu'une entité du Groupe Worldline agit en qualité de responsable de traitement (par exemple pour ceux concernant les données personnelles des salariés ou la lutte contre la fraude), elle est notamment soumise aux obligations suivantes :

- Bénéficier d'un fondement prévu par la Directive données personnelles pour procéder au traitement de données personnelles, qui peut notamment résulter du consentement de la personne concernée ou de la nécessité de procéder au traitement pour permettre au responsable de traitement de réaliser un intérêt légitime ou d'exécuter un contrat avec la personne concernée ;
- S'assurer que les données personnelles sont (i) traitées loyalement et licitement, pour des finalités déterminées, explicites et légitimes, et de façon proportionnée à ces finalités et (ii) exactes et, si nécessaire, mises à jour ;
- Prendre des précautions particulières avant de procéder aux traitements de données sensibles (par exemple, les données de santé ou les données biométriques) telles que s'assurer que le consentement explicite des personnes concernées a bien été recueilli ou que le traitement se fonde sur l'une des exceptions prévues par la loi applicable transposant la Directive données personnelles pour permettre de procéder à un tel traitement (par exemple, lorsque le traitement est nécessaire pour permettre la défense des intérêts vitaux de la personne concernée ou d'une autre personne ou qu'il porte sur des données manifestement rendues publiques par la personne concernée ou est nécessaire à la constatation, à l'exercice ou à la défense d'un droit en justice) ;
- Mettre en œuvre des mesures techniques et d'organisation appropriées pour protéger les données personnelles contre la destruction accidentelle ou illicite, la perte accidentelle, l'altération, la diffusion ou l'accès non autorisés ;
- Sauf dans certains cas de figure énumérés dans la Directive données personnelles, informer les personnes concernées du traitement de leurs données personnelles, des destinataires des données, de l'identité du responsable de traitement et ses finalités, ainsi que de leurs droits d'accès, de rectification et, dans certains cas, d'opposition à ce traitement et, le cas échéant, leur permettre d'exercer ces droits ;
- Conserver les données personnelles pendant une durée n'excédant pas celle nécessaire à la finalité de leur traitement ;
- Ne procéder au transfert de données personnelles en dehors de l'EEE que lorsque le pays destinataire a été considéré par la Commission européenne comme assurant un niveau de protection adéquat ou que le transfert est encadré par des clauses contractuelles types établies par la Commission européenne ; à cet égard, il convient de noter que le Groupe Atos a été, en Novembre 2014, le premier groupe de services informatiques à obtenir la validation de ses Règles Contraignantes d'Entreprises (*Binding Corporate Rules* ou « BCR ») à la fois en tant que responsable de traitement et en tant que sous-traitant. Les conséquences bénéfiques de cette validation sont détaillées dans la section 6.9.4.2 ci-dessous.

- Accomplir les formalités requises auprès des autorités nationales en charge de la protection des données personnelles dans leurs pays respectifs (telles que la Commission nationale de l'informatique et des libertés en France) préalablement à la mise en œuvre d'un traitement ; ces formalités varient selon les droits nationaux et peuvent aller de la simple déclaration à une autorité ou la tenue d'un registre interne, jusqu'à l'obligation d'obtenir une autorisation ou un agrément avant de procéder à certains types de traitements (par exemple, en France, en cas d'hébergement de données de santé).

La violation de ces obligations par un responsable de traitement peut faire l'objet, selon les pays, de sanctions administratives, civiles ou pénales, notamment de peines d'amende pouvant aller jusqu'à 1,5 million d'euros pour les personnes morales en France.

D'autres activités du Groupe le conduisent à agir en qualité de « sous-traitant » au sens de la Directive données personnelles. Dans ces cas de figure, le Groupe traite les données personnelles que ses clients lui confient et pour lesquels ils sont seuls responsables de traitement. Dès lors, l'ensemble des obligations décrites ci-dessus incombant aux responsables de traitement s'imposent uniquement aux clients mais le Groupe leur garantit néanmoins (i) de mettre en place des mesures techniques et organisationnelles destinées à protéger les données personnelles qu'ils lui communiquent notamment contre la perte accidentelle, l'altération ou la diffusion non autorisée, ou tout accès malveillant ou illégal et (ii) de traiter ces données conformément à leurs seules instructions et pour aucune autre finalité que celles qu'ils ont définies.

Bien que le droit des données personnelles ait été largement harmonisé dans l'EEE, la transposition de la directive « données personnelles » dans les droits nationaux des Etats membres a pu donner lieu à des régimes pouvant varier entre eux et être parfois plus restrictifs que celui imposé par la directive données personnelles. Afin d'assurer une approche coordonnée et harmonisée respectant les législations nationales applicables, le groupe Atos a adopté une « Politique Groupe relative à la Protection des Données Personnelles » (Politique AP17), laquelle a force obligatoire pour l'ensemble de ses entités et de leurs salariés, y compris celles et ceux du Groupe Worldline. Cette politique est fondée sur trois piliers :

- (i) Des principes fondés sur ceux de la Directive « données personnelles » ;
- (ii) Un ensemble de procédures permettant de s'assurer de la mise en œuvre de ces principes ; et
- (iii) Un programme de formation de l'ensemble des salariés du Groupe adapté selon les postes et les responsabilités.

Le respect des diverses législations nationales et la mise en œuvre effective de cette politique par le Groupe est assurée et encadrée par une organisation dédiée à la protection des données personnelles, reposant sur une double expertise à la fois juridique et technique, composée d'un réseau de Responsables de la Protection des Données (*Data Protection Officers*) et de juristes référents dans chacune des entités du Groupe Worldline, composant ainsi un ensemble de Bureaux Locaux dédiés à la protection des données personnelles, lesquels sont coordonnés au niveau du groupe Atos par le Responsable Groupe de la Protection des Données (*Group Chief Data Protection Officer*), responsable du Bureau Global.

L'ensemble des mesures décrites ci-dessus répond également à une volonté d'anticiper le nouveau cadre juridique européen actuellement en discussion. En effet, le 25 janvier 2012, la Commission européenne a proposé un projet de règlement définissant un nouveau cadre juridique applicable à l'ensemble des entreprises effectuant des traitements de données personnelles sur le territoire européen et ayant vocation à remplacer la Directive données personnelles. Parmi les apports importants prévus par ce projet, l'on notera notamment :

- L'introduction du principe de responsabilité (*accountability*), imposant aux responsables de traitement de mettre en place des règles internes et des mécanismes visant à garantir et démontrer leur conformité au règlement à leurs clients, aux personnes concernées et aux autorités de contrôle en charge de la protection des données à caractère personnel ;
- L'obligation de désigner un représentant à la protection des données personnelles dans l'Union européenne lorsque les responsables du traitement ne sont pas établis dans l'Union européenne ;
- La réalisation d'études d'impact relatives à la protection des données préalablement aux traitements présentant des risques ; ou
- La notification des violations de données à caractère personnel et notamment des failles de sécurité.

Par le déploiement et la mise en œuvre de la Politique Groupe Relative à la Protection des Données Personnelles ainsi que des BCR, le Groupe Worldline développe la mise en œuvre ces diverses exigences, le préparant ainsi à faire face aux nouvelles obligations qui pourraient résulter du nouveau cadre juridique européen tel qu'il est actuellement envisagé. L'adoption d'un nouveau règlement a été plusieurs fois repoussée, l'objectif des autorités européennes étant une adoption avant la fin de l'année 2015. Il ne devrait ensuite entrer effectivement en vigueur que deux ans après son adoption. Il pourrait par ailleurs être modifié au cours du processus législatif européen.

6.9.4.2 Traitements effectués en dehors de l'Espace économique européen

Le Groupe Worldline est implanté dans de nombreux pays en dehors de l'EEE où il est amené à effectuer des traitements de données personnelles. Ces traitements peuvent être réalisés pour le compte de clients situés eux-mêmes hors de l'EEE mais également pour des clients situés au sein de l'EEE pour lesquels

des prestations « offshore » sont proposées comme partie intégrante des services fournis par le Groupe Worldline.

Bien qu'il n'existe pas de texte international harmonisant l'ensemble des principes applicables en matière de protection des données personnelles, le cadre réglementaire applicable au sein de l'EEE fait office de référence en la matière, d'une part par son caractère strict et précurseur et, d'autre part, du fait de son influence sur la législation de nombreux pays qui l'ont utilisé comme modèle, notamment en Afrique du Nord, en Amérique latine et en Asie.

C'est pour cette raison, que le Groupe Atos, qui inclut les sociétés du Groupe Worldline a fait le choix d'adopter et de mettre en œuvre des Règles Contraignantes d'Entreprises (*Binding Corporate Rules* ou « BCR ») destinées à assurer que l'ensemble des membres du Groupe, quelle que soit leur lieu d'établissement dans le monde assurent un degré de protection élevé aux données personnelles qu'ils traitent, que ce soit pour en tant que responsable de traitement ou en tant que sous-traitant agissant au nom et pour le compte de leurs clients.

Les BCR constituent un engagement contraignant pour l'ensemble des entreprises des Groupes Atos et Worldline, quel que soit leur lieu d'établissement (Europe, Amérique latine, Afrique, Asie, etc.) aux termes duquel elles s'engagent à respecter de nombreux principes relatifs à la protection des données personnelles qu'elles traitent, principes fondés essentiellement sur les exigences définies par les dispositions de la directive protection des données personnelles. Ces engagements ont été reconnus par un grand nombre des Autorités Européennes de Protection des Données Personnelles comme assurant un fort degré de protection aux données personnelles traitées par ces sociétés, qu'elles agissent pour leur propre compte (en tant que responsables de traitements) ou pour le compte de leurs clients (en tant que sous-traitants). Ils permettent ainsi aux sociétés du Groupe Worldline de procéder à des transferts de ses propres données ou de celles de ces clients hors de l'Union Européenne vers d'autres sociétés du Groupe Atos de manière simplifiée, fluidifiée et sécurisée.

Ces engagements pris de manière unilatérale et volontaire, uniques dans le secteur des services informatiques puisqu'ils couvrent à la fois les sociétés des Groupes Atos et Worldline agissant en tant que responsables de traitement et mais aussi en tant que sous-traitants (c'est-à-dire lorsqu'elles traitent des données au nom et pour le compte de leurs clients), démontrent l'importance qu'elles attachent à la protection des données personnelles.





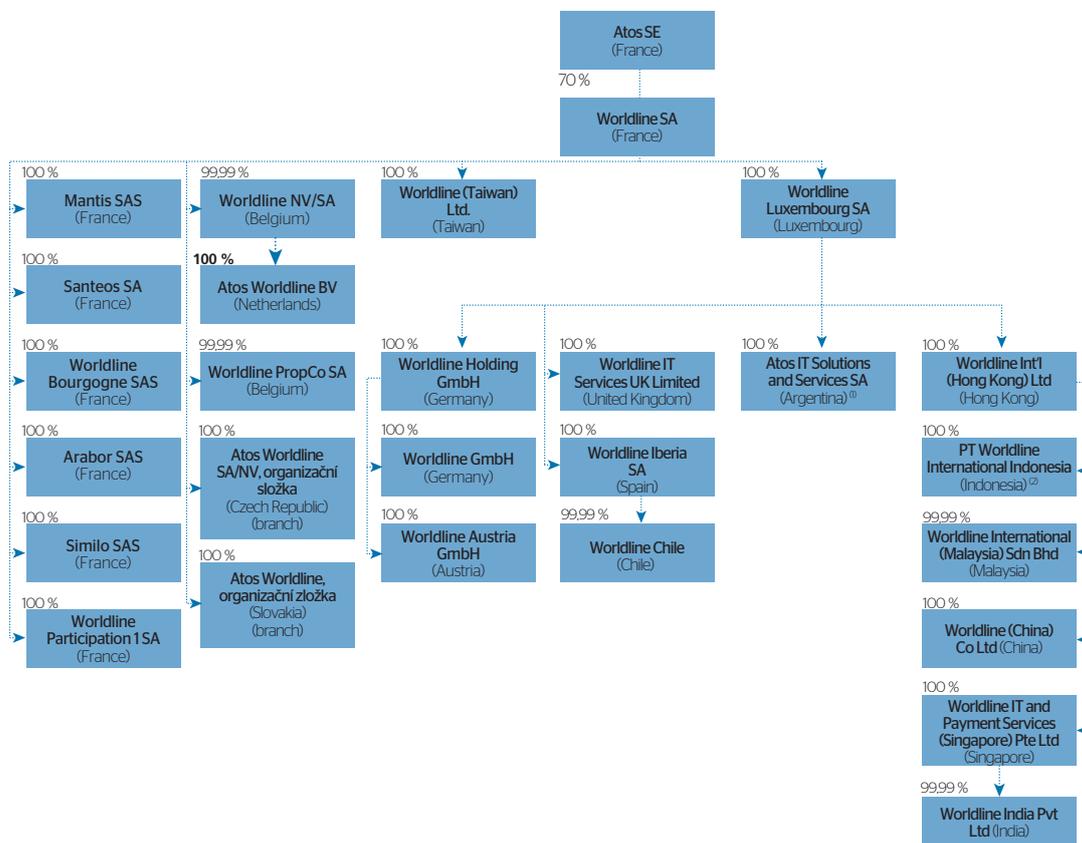
Organigramme [G4-6]

7.1 Organigramme simplifié du Groupe	74
7.2 Filiales et participations	75
7.2.1 Filiales importantes	75
7.2.2 Acquisitions et cessions récentes de filiales	76
7.2.3 Participations	76



7.1 Organigramme simplifié du Groupe

L'organigramme ci-après présente l'organisation juridique du Groupe à la date d'enregistrement du présent Document de Référence.



1. Atos IT Solutions and Services SA est détenue par Worldline Luxembourg SA à hauteur de 76,48% et par la Société à hauteur de 23,52%.
 2. PT Worldline International Indonesia est détenue par Worldline International (Hong Kong) Co. Ltd ; à hauteur de 90% et par la Société à hauteur de 10%.



7.2 Filiales et participations

7.2.1 Filiales importantes

Les principales filiales directes ou indirectes de la Société sont décrites ci-après. Aucune des filiales de la Société n'est cotée.

Worldline NV/SA est une société anonyme de droit belge au capital de 136 012 000 euros dont le siège social est situé à chaussée de Haecht 1442, 1130 Bruxelles, Belgique et immatriculée au Registre du commerce belge sous le numéro BE 0418 547 872. La Société détient directement et indirectement 100% du capital et des droits de vote de Worldline NV/SA (99,99% du capital et des droits de vote sont détenus directement par la Société, Atos Participation 1 SA (filiale à 100% de la Société) détenant une action de Worldline NV/SA). L'activité principale de Worldline NV/SA consiste en la conception, la réalisation et l'exploitation des activités opérationnelles, principalement des activités informatiques portant sur les systèmes de paiement, la gestion de systèmes de paiement et le développement et la commercialisation de solutions pour le commerce électronique, le contrôle d'accès physique et logistique, les paiements électroniques et les programmes de fidélisation.

Worldline GmbH est une société à responsabilité limitée de droit allemand (*Gesellschaft mit beschränkter Haftung*) au capital de 1 688 000 euros dont le siège social est situé à Hahnstrasse 25, Francfort, D-60528, Allemagne et immatriculée au registre du commerce près le Tribunal de première instance de Francfort-sur-le-Main (*Handelsregister B des Amtsgerichts Frankfurt am Main*) sous le numéro HRB 40417. La Société détient indirectement 100% du capital et des droits de vote de Worldline GmbH. L'activité principale de Worldline GmbH consiste en la fourniture de services dans le domaine des technologies de l'information, en particulier le conseil, le développement, le commerce et l'exploitation de logiciels.

Worldline IT Services UK Limited est une société à responsabilité limitée de droit anglais au capital de 43 000 100 livres sterling dont le siège social est situé à 4 Triton Square, Regent's Place,

NW1 3HG Londres, Royaume-Uni et immatriculée au registre des sociétés d'Angleterre et du pays de Galles (*Registrar of Companies of England and Wales*) sous le numéro 8514184. La Société détient indirectement 100% du capital et des droits de vote de Worldline IT Services UK Limited. L'activité principale de Worldline IT Services UK Limited consiste en la conception, la mise en œuvre et l'exploitation de systèmes de paiement, notamment dans le secteur des transports, et la gestion de cartes de paiement.

Worldline Luxembourg SA est une société anonyme de droit luxembourgeois au capital de 33 819 450 euros dont le siège social est situé 2A, rue Nicolas Bové, L - 1253 Luxembourg, Grand-Duché du Luxembourg et immatriculée au Registre du commerce et des sociétés de Luxembourg sous le numéro 79.303. La Société détient directement 100% du capital et des droits de vote de Worldline Luxembourg SA. L'activité de Worldline Luxembourg SA consiste en l'achat, la vente et la commercialisation de logiciels et programmes informatiques et la fourniture de services et documentation afférents à ces produits, la fourniture de prestations de services et conseils dans la gestion d'entreprises, les systèmes d'information et de l'informatique, la détention et la gestion de participations à l'international ainsi que la détention et l'animation de la marque Worldline.

Certains dirigeants de ces filiales exercent des fonctions au sein de la Société, le lecteur est invité à se reporter à la Section 141 « Composition des organes de direction et de contrôle » du présent Document de Référence pour une description des mandats exercés par ces dirigeants.

Le lecteur est invité à se reporter au Chapitre 19 « Opérations avec les apparentés » pour une description des conventions conclues entre les différentes entités du Groupe.

Données financières clés des principales filiales opérationnelles

Le tableau ci-après présente les données financières clés concernant les principales filiales opérationnelles du Groupe pour les exercices clos les 31 décembre 2013 et 2014 (en contribution aux données IFRS combinées) :

Worldline (en millions d'euros)	Chiffre d'affaires		Résultat net part du Groupe		Total actif	
	2014	2013	2014	2013	2014	2013
Worldline NV/SA	306,0	311,1	47,5	48,2	778,0	699,0
Worldline GmbH	112,1	102,6	- 1,0	2,7	92,3	86,0
Worldline IT Services UK Ltd	151,4	147,6	- 1,3	4,9	147,7	136,8



7.2.2 Acquisitions et cessions récentes de filiales

Pour une description des Opérations de Réorganisation Préalables, voir la Section 9.1.2 « Les Opérations de Réorganisation Préalables » du présent Document de Référence.

7.2.3 Participations

Le Groupe détient 25% du capital et 20,75% des droits de vote de la société Buyster SA, en raison de la limitation individuelle du nombre de voix prévue par ses statuts. Buyster SA est actuellement en cours de liquidation.

Cette participation n'était pas significative pour le Groupe et était classée en « entreprise associée » dans les comptes consolidés 2014 du Groupe.



Propriétés immobilières, usines et équipements

8.1 Immobilisations corporelles importantes existantes ou planifiées	77
8.2 Environnement et développement durable	78
8.2.1 Rapport sur les informations sociales et environnementales	78
8.2.2 Rapport sur les informations sociales et environnementales	78



8.1 Immobilisations corporelles importantes existantes ou planifiées

Au 31 décembre 2014, le Groupe détenait des immobilisations corporelles d'une valeur nette totale d'environ 72,6 millions d'euros, principalement constituées des équipements (en particulier informatiques) utilisés dans les centres de production, et plus particulièrement au sein des centres de données. Le Groupe loue la quasi-totalité de ses biens immobiliers, alors que ses équipements informatiques sont généralement achetés.

Les immobilisations corporelles détenues ou louées par le Groupe sont essentiellement constituées :

- De bâtiments administratifs et de bureaux, pour les besoins des fonctions administratives et commerciales du Groupe, dans l'ensemble des pays dans lesquels le Groupe exerce ses activités. Les principaux sites loués se situent en France (notamment le site de Bezons, où la Société a son siège social), en Belgique, en Allemagne et au Royaume-Uni. Les principaux centres de données du Groupe sont localisés dans les sites situés en France (site de Seclin et site de Vendôme, ce dernier ayant été acquis auprès du Groupe Atos avec effet au 7 janvier 2015), en Belgique (site de Bruxelles), en Allemagne (site de Francfort), ainsi qu'en Espagne et au Royaume-Uni où le Groupe loue des espaces de centre de données à Atos. Certains sites en Belgique font l'objet d'une sous-location consentie par la société Worldline PropCo SA à Worldline NV-SA (Belgique) dans le cadre d'un

bail emphytéotique conclu entre Worldline PropCo SA et Immo Haecht 1442, qui détient les droits immobiliers sur les principaux biens immobiliers du Groupe situés en Belgique. Pour une description de la société Worldline PropCo SA, le lecteur est invité à se reporter à la Section 5.16.4 « Opérations de Réorganisation Préalables en Belgique et aux Pays-Bas » du présent Document de Référence. Le Groupe loue également, auprès de tiers interconnectés avec ses propres centres de données, quatre centres de télécommunications européens (situés en France, en Belgique et en Allemagne). Enfin, le Groupe loue des bâtiments et des centres de données dans les pays émergents où il opère, notamment en Inde et en Argentine ;

- D'infrastructures techniques de centres de données, de biens mobiliers, d'équipements (en particulier informatiques) et de serveurs de centres de données, dont le Groupe est propriétaire au travers de ses entités locales ;
- D'un atelier d'assemblage au Royaume-Uni pour la fabrication des bornes libre-service.

Le Groupe considère que le taux d'utilisation de ses différentes immobilisations corporelles est cohérent avec son activité et son évolution projetée et avec ses investissements en cours et planifiés.



8.2 Environnement et développement durable

8.2.1 Rapport sur les informations sociales et environnementales

Le rapport contenant des informations sociales et environnementales, tel que prévu par l'article L. 225-102-1 du Code de commerce, est présenté à l'Annexe III.

8.2.2 Rapport sur les informations sociales et environnementales

Le rapport de l'un des Commissaires aux comptes, désigné organisme tiers indépendant, sur les informations sociales, environnementales et sociétales consolidées figurant dans le rapport de gestion est présentée en Annexe III.



Examen de la situation financière et du résultat du Groupe

9.1 Vue d'ensemble	80	9.7 Performance par secteur géographique	96
9.1.1 Introduction	80	9.8 Prises de commandes	97
9.1.2 Les Opérations De Réorganisation Préalables	80	9.8.1 Principales signatures	97
9.1.3 Principaux Facteurs Affectant le Chiffre d'Affaires et la Rentabilité du Groupe	81	9.8.2 Carnet de commandes	97
9.1.4 Description Synthétique des Principaux Eléments du Compte de Résultat	86	9.9 Gestion des ressources humaines	97
9.1.5 Présentation Sectorielle	88	Analyse de l'évolution des effectifs	98
9.2 Méthodes comptables déterminantes en IFRS	88	Réorganisation, licenciements et Autres	98
9.3 Synthèse	89	Attrition	98
9.4 Réconciliation du chiffre d'affaires et de l'excédent brut opérationnel à périmètre et taux de change constants	90	Sous-traitants externes	98
9.4.1 Chiffre d'affaires	91	9.10 Revue financière	99
9.4.2 Excédent Brut Opérationnel (EBO)	91	9.10.1 Etat du résultat global	99
9.5 Evolution du profil de chiffre d'affaires	92	9.10.2 Tableau de flux de trésorerie	102
9.6 Performance par Ligne de Services	93	9.10.3 Politique de financement	103
9.6.1 Services Commerçants & Terminaux	93	9.11 Indicateurs non-IFRS	104
9.6.2 Traitement de Transactions & Logiciels de Paiement	94	9.11.1 Excédent Brut Opérationnel (EBO)	104
9.6.3 Mobilité & Services Web Transactionnels	95	9.11.2 Flux de trésorerie disponible	105
		9.11.3 EBITDA	106

La présente analyse sur les résultats et la situation financière, qui a été élaborée par la Direction, fournit une revue des résultats, de la situation financière et des liquidités et ressources financières de la Société et de ses filiales et présente les facteurs qui ont affecté ses résultats récents, ainsi que ceux qui sont susceptibles d'affecter ses résultats futurs. La présente analyse est basée sur, et doit être lue avec, les états financiers consolidés audités, et les documents s'y rapportant, en date du, et pour les exercices clos les 31 décembre 2014 et 2013, qui ont été préparés en conformité avec les méthodes IFRS et qui sont inclus dans le Document de Base, ainsi que les informations présentées dans le Chapitre 3 « Informations Financières Sélectionnées et Autres Données », le Chapitre 12 « Informations sur les Tendances et les Objectifs » et le Chapitre 20 « Informations Financières Concernant le Patrimoine, la Situation Financière et les Résultats du Groupe » du présent Document de Référence.



9.1 Vue d'ensemble

9.1.1 Introduction

Le Groupe est un des tout premiers acteurs européens dans le domaine des paiements électroniques et des services transactionnels, et l'un des plus importants acteurs de ce marché à l'échelle mondiale. Avec une expérience de plus de 40 ans dans les systèmes de paiement et une présence dans 17 pays à travers l'Europe, l'Amérique latine et l'Asie, le Groupe opère d'un bout à l'autre de la chaîne de valeur des services de paiement, et offre une gamme complète de services d'acquisition commerçants, de traitement des paiements et de solutions commerciales à des institutions financières, des commerçants, des entreprises et des entités gouvernementales. Le Groupe travaille en étroite collaboration avec ses clients pour exploiter les services externalisés, le plus souvent en vertu de contrats de long terme au titre desquels il est rémunéré par une commission pour la mise en œuvre initiale de la solution, puis en fonction des volumes ou valeurs des transactions pendant la durée du contrat. La forte culture d'innovation du Groupe lui permet d'aider ses clients à améliorer leurs services existants et d'exploiter les avancées technologiques pour créer de nouveaux marchés et services. En 2014, le Groupe a généré un chiffre d'affaires total de 1 149,3 millions d'euros, un EBO de 215,1 millions d'euros et un résultat net de 100,4 millions d'euros.

Le Groupe conduit ses activités au moyen d'une production mondiale, s'appuyant sur sa plateforme d'infrastructures, de plus en plus intégrée, afin de conduire ses trois Lignes de Services de taille relativement similaire :

- **Services Commerçants & Terminaux (chiffre d'affaires 2014 : 373,8 millions d'euros soit 32,5% du chiffre d'affaires total).** La Ligne de Services Services Commerçants & Terminaux du Groupe offre aux commerçants un ensemble de solutions et services très étendu, leur permettant d'accompagner leurs clients tout au long de la relation commerciale, tout en optimisant leurs dispositifs d'acceptation des paiements, et ce quel que soit le canal d'interaction utilisé. Cette Ligne de Services est composée de quatre divisions : l'acquisition commerçants, les services

en ligne, les cartes privées et programmes de fidélisation et enfin les terminaux ;

- **Traitement de Transactions & Logiciels de Paiement (chiffre d'affaires 2014 : 396,1 millions d'euros soit 34,5% du chiffre d'affaires total).** La Ligne de Services Traitement de Transactions & Logiciels de Paiement du Groupe fournit des solutions qui permettent aux banques et institutions financières d'externaliser tout ou partie de leurs fonctions essentielles intervenant dans (i) l'émission de cartes bancaires (de crédit ou de paiement), (ii) l'acquisition et le traitement d'opérations de paiement électronique, (iii) l'offre de services de banque en ligne (dont les services de paiement *via* une banque en ligne (Online Banking e-Payment ou OBeP)) à leurs clients à travers des multiples plateformes, et (iv) la fourniture de nouvelles options de paiement telles que les porte-monnaie électroniques. La Groupe fournit également ses solutions logicielles *via* des licences accordées aux banques et aux institutions financières. Cette Ligne de Services est composée de quatre divisions : le traitement émetteurs, le traitement acquéreurs, les services de banque en ligne et les licences de paiement ;
- **Mobilité & Services Web Transactionnels (chiffre d'affaires 2014 : 379,4 millions d'euros soit 33,0% du chiffre d'affaires total).** La Ligne de Services Mobilité & Services Web Transactionnels du Groupe dépasse la clientèle traditionnelle de commerçants, de banques et institutions financières du Groupe afin de répondre aux besoins des clients du secteur privé et public en leur proposant de nouvelles solutions numériques et de nouveaux modèles économiques, qui tirent profit d'une numérisation croissante du monde physique. Ce marché a vocation, selon le Groupe, à générer des volumes de transactions significatifs supplémentaires dans les années à venir. Cette Ligne de Services est composée de trois divisions : la billetterie électronique, les services électroniques gouvernementaux et les services e-consommateur et mobilité.

9.1.2 Les Opérations De Réorganisation Préalables

En 2013, à l'issue des Opérations de Réorganisation Préalables décrites à la Section 51 « Histoire et Evolution » du présent Document de Référence, les activités qui constituent aujourd'hui le Groupe (les « Activités Worldline ») ont été séparées du groupe Atos (les « Activités non Worldline »). Auparavant, certaines activités Worldline étaient réalisées par des entités qui ne faisaient pas partie du Groupe et ont dû être apportées aux entités qui constituent aujourd'hui le Groupe. Les Opérations de Réorganisation Préalables ont été comptabilisées dans les états financiers comme un regroupement d'entités sous contrôle commun. Les états financiers combinés ont été préparés comme si toutes les entités ou activités historiquement détenues par le groupe Atos au 1^{er} janvier 2011 faisaient partie du Groupe à cette date, et toutes les activités non Worldline ont été exclues à

compter de cette date. Pour les entités qui ont été apportées au Groupe, dans le cadre des Opérations de Réorganisation Préalables mises en place en 2013, et qui sont réputées appartenir au Groupe à compter du 1^{er} janvier 2011, les sommes correspondantes payées pour leur acquisition par le Groupe ont été comptabilisées, pour les besoins des états financiers combinés, dans les flux de trésorerie pour 2013, année pendant laquelle les transferts de titres ont eu lieu. Concernant les entités acquises ou cédées par le groupe Atos entre le 1^{er} janvier 2011 et le 31 décembre 2013, les états financiers combinés tiennent compte des acquisitions et des cessions à la date de la transaction. Voir la Section 20.11.6.2 du présent Document de Référence pour de plus amples informations sur la préparation des états financiers combinés historiques.

9.1.3 Principaux Facteurs Affectant le Chiffre d'Affaires et la Rentabilité du Groupe

9.1.3.1 Dynamique du Secteur des Services de Paiement

Confronté à l'évolution des habitudes des consommateurs, aux avancées technologiques et aux évolutions réglementaires, le secteur des services de paiement traverse actuellement une période de mutation importante. La performance sous-jacente des activités du Groupe est très sensible aux évolutions dans le secteur des services de paiement. Les principales tendances sont notamment :

- Croissance des volumes de transactions. Une part importante du chiffre d'affaires du Groupe provient du traitement des transactions de paiement, facturé principalement à la transaction ou en fonction des volumes de transactions (basé sur un pourcentage de la valeur de la transaction). Ces types de transactions connaissent une croissance significative car les consommateurs délaissent progressivement les paiements en espèces au profit des autres moyens de paiement. Cette évolution s'explique par différents facteurs, notamment la généralisation de l'acceptation par les commerçants des paiements autres qu'en espèces, l'expansion des transactions de e-commerce et des transactions sur mobiles, les mesures prises par les pouvoirs publics pour favoriser les paiements autres qu'en espèces ainsi que d'autres facteurs. D'après les estimations de A.T. Kearney, le taux de croissance annuel composite du nombre de transactions autres qu'en espèces dans l'Union européenne s'est établi à 4,5% sur la période 2005-2011, et selon ses prévisions, devrait s'élever à 8% durant le reste de la décennie pour un nombre total de transactions qui devrait atteindre 177 milliards d'ici 2020. Voir la Section 6.2 « Présentation du secteur et du marché » du présent Document de Référence ;
- Evolutions réglementaires. En Europe, des changements réglementaires en cours d'adoption devraient nettement diminuer les commissions d'interchange et accroître la capacité des établissements de paiement à accéder à d'autres marchés européens que celui de l'état membre d'origine dans lequel ils disposent d'une licence (Visa/MasterCard) portant sur l'émission de cartes de paiement ou l'acquisition d'opérations par cartes de paiement. L'effet de la diminution des commissions d'interchange sur le chiffre d'affaires du Groupe sera indirect plutôt que direct, car le Groupe enregistre son chiffre d'affaires net des commissions d'interchange payées aux banques émettrices et n'agit pas lui-même en qualité de banque émettrice. Ces changements auront un impact sur le chiffre d'affaires du Groupe principalement à travers leurs effets sur les commerçants et les banques clients du Groupe ainsi que sur le comportement des consommateurs. Le Groupe estime que la diminution des commissions d'interchange incitera un plus grand nombre de commerçants à accepter le paiement de petits montants par cartes de paiement et cartes de crédit, entraînant une augmentation supplémentaire du nombre de transactions. En outre, le Groupe considère que les banques émettrices, face à une diminution de leur chiffre

d'affaires lié aux commissions d'interchange, envisagent de plus en plus d'externaliser leurs services de traitement des paiements afin de réduire les coûts. Elles chercheront également à offrir des services additionnels entraînant de nouvelles commissions visant à compenser la diminution des commissions d'interchange. Le Groupe a récemment été confronté à des pressions sur les prix, et anticipe que celles exercées par les banques continueront à s'intensifier en raison de la modification des commissions d'interchange. Voir les Sections 6.9 « Réglementation » et 6.2 « Présentation du secteur et du marché » du présent Document de Référence ;

- Evolutions technologiques. La mobilité et la technologie Big Data donnent naissance à de nouveaux modes de paiement et à de nouveaux modèles économiques. Ces évolutions pourraient alimenter la croissance du nombre de transactions. De même, les services de hub de services de paiement (*payment services hub*) (tels que WIPE pour le Groupe Worldline) gagnent en importance afin d'adapter les systèmes existants aux nouveaux modèles et modes de paiement, ce qui pourrait créer de nouvelles opportunités d'externalisation par les banques qui ne disposent pas, à court terme, d'un volume suffisant de transactions pour investir afin de faire évoluer leurs propres systèmes ;
- Emergence de nouveaux modes de paiement électronique. Les nouveaux modes de paiement électronique tels que les paiements OBeP et le porte-monnaie électronique point-à-point créent de nouveaux modes de paiement sans carte pour les paiements électroniques qui, selon le Groupe, devraient accroître les volumes de transactions. Ces nouveaux services offrent des opportunités liées aux structures de commissions différentes du système classique de commissions d'interchange, mais pourraient néanmoins également entraîner de nouvelles pressions sur les prix qui pourraient à leur tour alimenter la croissance des volumes. L'impact net sur le Groupe dépendra du fait que l'effet de la hausse des volumes sera ou non supérieur à l'effet de toute baisse des prix associée ;
- Dynamique des prix. La concurrence est vive au sein du secteur des services de paiement, et la capacité à fournir des services fiables de grande qualité à un prix compétitif pour des volumes élevés est un facteur de différenciation important. Le Groupe cherche à tirer parti de son envergure et de sa production globale pour accroître sa capacité à proposer des prix et tarifs compétitifs sans sacrifier sa fiabilité ni sa rentabilité ;
- Emergence de nouvelles activités numériques. La révolution numérique donne naissance à de nouvelles activités numériques qui devraient alimenter la croissance des paiements dans les années à venir. L'e-ticketing et la collecte de tarifs automatisée, les nouveaux services en ligne aux gouvernements et services de données et les solutions de Vie Connectée (*Connected Living*) qui utilisent l'Internet sont autant d'évolutions qui créent de nouveaux écosystèmes de services associés à de nouveaux besoins de paiements autres qu'en espèces.

9.1.3.2 Structure des contrats

Bien que chaque contrat soit adapté aux circonstances et que les conditions spécifiques varient d'un client à l'autre, les contrats du Groupe comportent généralement deux volets principaux :

- Contrats « build to run », du projet à l'exploitation. Le Groupe fournit la plupart de ses services dans le cadre de contrats « build to run » à moyen et long terme. Ces contrats prévoient généralement le paiement d'une commission fixe au Groupe lors de la réalisation d'une étape donnée durant l'étape « build » du service, ainsi que le paiement de commissions régulières une fois que le service est opérationnel. Les commissions « run », perçues pour la gestion et la maintenance du système, comportent généralement une composante fixe, habituellement fonction d'une capacité prédéterminée ou d'un nombre minimum de transactions, et une composante variable basée sur le nombre de transactions au-delà d'un seuil prédéterminé ;
- Contrats basés sur la valeur des transactions. Le Groupe fournit certains services dans le cadre de contrats principalement basés sur la valeur des transactions traitées. Ces contrats prévoient des commissions minimums pour la mise en place initiale du service. Ils englobent le traitement des transactions par cartes de crédit (ou de paiement) dans le cadre de l'activité d'acquisition commerçants du Groupe, et certains des contrats de billetterie électronique du Groupe en Amérique latine. Le Groupe comptabilise le chiffre d'affaires des contrats basés sur la valeur des transactions à la date de la transaction.

Quelle que soit la période considérée, le chiffre d'affaires et la rentabilité du Groupe sont affectés par le mix des types de contrats et leur stade de développement.

- Concernant le chiffre d'affaires, le Groupe comptabilise généralement une partie significative au démarrage du contrat durant la phase « build ». Une fois que la phase « run » d'un projet démarre, le chiffre d'affaires lié aux transactions est généralement moins élevé durant la phase de « montée en puissance » du projet, et plus élevé une fois que le projet arrive à « maturité ».
- En règle générale, l'étape la plus rentable d'un contrat est celle de la « maturité », durant laquelle le chiffre d'affaires lié aux transactions augmente (ou demeure élevé) et s'associe à des coûts supplémentaires relativement faibles. La phase « build » est généralement moins rentable, car les coûts de mise en place d'un service sont habituellement plus élevés que les coûts fixes de fonctionnement d'un service une fois qu'il est opérationnel. Durant la phase de « montée en puissance », un contrat, dont le chiffre d'affaires de l'étape « run » est tarifé à la transaction ou selon la valeur de la transaction elle-même, peut ou non être rentable en fonction des conditions du contrat et selon que les commissions (indépendantes du nombre ou de la valeur des transactions) sont suffisamment élevées pour compenser les coûts associés.
- Compte tenu du chiffre d'affaires initial durant la phase « build » et la rentabilité relativement moins élevée des étapes « build » et de montée en puissance d'un projet, les différences dans le mix des stades de développement des projets du Groupe d'une période à l'autre peuvent être à l'origine de fluctuations importantes du chiffre d'affaires et de la rentabilité entre périodes au niveau consolidé ou, d'une manière encore plus prononcée, au niveau d'une Ligne de Services ou d'une division particulière.

9.1.3.3 Composition du Chiffre d'Affaires des Lignes de Services

Le chiffre d'affaires consolidé du Groupe provient de la vente de services et de produits par ses trois Lignes de Services.

Chiffre d'affaires de la Ligne de Services Services Commerçants & Terminaux

Le chiffre d'affaires de cette activité provient de quatre divisions :

- **Acquisition Commerçants (commercial acquiring).** Le chiffre d'affaires généré par l'activité d'acquisition commerçants du Groupe provient principalement du traitement des transactions par cartes de crédit et de paiement. Les commissions prélevées par le Groupe correspondent généralement à un pourcentage de la valeur de la transaction (pour les transactions par carte de crédit) ou à une commission fixe par transaction (pour les cartes de paiement) ou les deux (dans le cas de transactions de faibles montants). Ces commissions sont comptabilisées à la date de la transaction. Le chiffre d'affaires du Groupe découle également de services additionnels, comprenant les services connexes aux activités de paiement comme la détection de la fraude, les enquêtes de satisfaction auprès des clients, les services de fidélisation tels que les solutions de cartes de fidélité et de cartes-cadeaux. Le chiffre d'affaires généré par l'activité d'acquisition commerçants est principalement fonction du montant moyen des transactions, du mix des différents types de commerçants dans le portefeuille de clients, et de la performance commerciale des commerçants qui comptent parmi les clients du Groupe ;
- **Services en Ligne.** Le chiffre d'affaires des services en ligne provient de deux groupes de solutions : les solutions multi-commerce et les solutions d'acceptation des paiements *via* Worldline Sips. Les solutions multi-commerce sont généralement vendues dans le cadre de contrats de moyen à long terme prévoyant des commissions pour la conception et la mise en place du service, des commissions régulières qui supposent habituellement un nombre minimum de transactions, et des commissions prédéterminées à la transaction lorsque le nombre minimum de transactions fixé est dépassé. Le chiffre d'affaires des solutions multi-commerce englobe également le chiffre d'affaires du site du Groupe de e-commerce redspottedhanky.com, grâce auquel le Groupe perçoit des commissions sur la vente de billets de train et autres achats liés aux voyages, qui correspondent généralement à un pourcentage de la valeur de l'élément vendu. Le chiffre d'affaires lié aux services de paiement sécurisé (Worldline Sips) du Groupe est généré principalement par des commissions d'activation, des abonnements mensuels et des commissions sur le traitement des transactions qui intègrent des réductions pour les volumes élevés de transactions. Le Groupe intègre également dans cette Ligne de Services le chiffre d'affaires lié aux autres services associés à l'acceptation des paiements. Le chiffre d'affaires des services en ligne dépend principalement du nombre de projets multi-commerce en phase « build » au cours de la période considérée, du nombre de transactions multi-commerce traitées pour les projets en phase « run » et du nombre de services de paiement sécurisé et autres transactions acceptées traitées ;
- **Cartes Privatives et Programmes de Fidélisation.** Le chiffre d'affaires des cartes privatives et programmes de fidélisation dépend principalement du nombre de cartes ou de cartes

de fidélité géré, du niveau des transactions par carte et des commissions moyennes par carte gérée et par transaction. Lors de la conception d'un nouveau programme de fidélité, le Groupe reçoit généralement des commissions « build » au titre de la mise en place initiale du programme ;

- **Terminaux.** Les terminaux sont généralement loués ou vendus aux commerçants avec une commission d'installation initiale et des redevances mensuelles de maintenance, et sont souvent associés à des services d'acquisition commerçants dans les pays où le Groupe offre ces services. Le chiffre d'affaires des terminaux repose principalement sur le nombre de terminaux vendus ou loués et sur le prix moyen ou la commission de location moyenne par terminal, qui sont principalement influencés par les conditions de marché et le mix de terminaux vendus.

Chiffre d'Affaires de la Ligne de Services Traitement de Transactions & Logiciels de Paiement

Le chiffre d'affaires de la Ligne de Services Traitement de Transactions & Logiciels de Paiement provient de quatre divisions :

- **Traitement Émetteurs.** La majorité du chiffre d'affaires lié au traitement émetteurs provient du traitement des transactions dans le cadre de contrats à long terme, qui prévoient une facturation principalement basée sur le nombre de cartes de crédit gérées et sur le nombre de transactions traitées. Le chiffre d'affaires lié au traitement émetteurs dépend donc principalement du nombre de cartes gérées, du niveau moyen des transactions et des commissions moyennes par carte gérée et par transaction. Le Groupe offre généralement des réductions au titre des volumes en fonction de fourchettes prédéfinies de volumes de transactions et de cartes gérées. Lorsque le Groupe acquiert un nouveau client ou participe à la mise en place de nouveaux services tels que les porte-monnaie électroniques, il prélève généralement une commission au titre de la mise en place initiale du service, puis facture en fonction du nombre de transactions commerciales traitées ;
- **Traitement Acquéreurs.** Le chiffre d'affaires du traitement acquéreurs dépend principalement du nombre de transactions traitées par le Groupe dans les pays où il n'est pas lui-même l'acquéreur, et des commissions moyennes par transaction. Une tendance à l'internalisation en France pourrait entraîner à court terme une baisse du chiffre d'affaires de cette division. Le chiffre d'affaires du traitement acquéreurs comprend également le chiffre d'affaires découlant du traitement des chèques, activité qui enregistre une baisse régulière de son chiffre d'affaires compte tenu de la généralisation des paiements par carte et des modes de paiement autres que les espèces et les chèques, dont la rentabilité est fonction des créances irrécouvrables indemnisées aux commerçants ;
- **Services de Banque en Ligne.** Le chiffre d'affaires des services de banque en ligne provient des commissions sur le traitement des transactions OBeP, des prélèvements et virements SEPA, ainsi que des transactions de *e-Brokerage*, qui sont généralement facturées à la transaction. Le chiffre d'affaires de cette division provient également de projets tels que l'amélioration des sites Internet des banques et l'adaptation des systèmes des clients aux transactions SEPA, qui sont généralement facturées sur la base de projets « build and run ».

- **Licences de Paiement.** Le chiffre d'affaires des licences de paiement découle généralement d'une redevance de licence de logiciel versée au moment de la vente du logiciel, et de commissions annuelles sur la maintenance et l'assistance, qui sont basées sur un pourcentage de la redevance de licence initiale. Une part importante du chiffre d'affaires de cette division provient également de projets d'assistance de banques pour le déploiement et l'intégration du logiciel dans leur système existant. Les projets d'intégration représentent généralement la part la plus importante du chiffre d'affaires des licences de paiement.

Chiffre d'Affaires de la Ligne de Services Mobilité & Services Web Transactionnels

Le chiffre d'affaires de cette Ligne de Services provient de trois divisions :

- **Services de Billetterie Electronique.** Les services de billetterie électronique sont généralement vendus dans le cadre de contrats « build to run » à moyen et long terme. Ils englobent une facturation initiale au titre de la mise en place des projets, ainsi que, au cours de la durée de vie des contrats, des commissions basées sur le nombre ou la valeur des billets gérés. Le chiffre d'affaires de cette division repose principalement sur le nombre de contrats remportés, sur le mix entre projets en phase « build » et ceux en phase « run », sur le volume ou la valeur des transactions et enfin sur les conditions tarifaires moyennes ;
- **Services Numériques pour les Gouvernements et les Services Publics (contrats « e-Gouvernements »).** Cette division fournit aux entités publiques une gamme de services, notamment de numérisation à grande échelle, de régulation de la circulation, d'enregistrement des contrôles techniques, de collecte des impôts, de services numériques d'information médicale et de remboursement des frais médicaux, dans le cadre de différents types de contrats, souvent de grande taille. Dans ce contexte, il est à noter que 60% de l'activité services électroniques gouvernementaux est actuellement réalisée sur deux contrats significatifs, qui arrivent à échéance en 2015 et seront alors soumis à un appel d'offres. Un grand nombre de ces services est fourni dans le cadre de projets « build to run », qui prévoient une commission initiale au titre de la conception et de la mise en place au projet, puis des commissions basées sur la capacité du système pour la maintenance et le fonctionnement du programme. Le Groupe perçoit également des commissions basées sur le nombre de transactions ou d'enregistrements traités et de l'extension de la capacité des systèmes. Une fois qu'un service est opérationnel, l'extension de sa capacité génère un chiffre d'affaires additionnel ;
- **e-Consommateur et Mobilité.** Les services e-consommateur et mobilité arrivent en troisième place dans la contribution au chiffre d'affaires des activités de Mobilité & Services Web Transactionnels. La division e-Consommateur et mobilité offre une gamme étendue de services. Les services basés sur le Cloud sont généralement basés sur le nombre d'utilisateurs finaux et sur l'utilisation moyenne par utilisateur. Le chiffre d'affaires lié à ces services peut également découler de la mise en place de nouveaux services. Les services de contact sont généralement basés sur le nombre et la durée des connexions. Les projets de Vie Connectée (*Connected Living*) comprennent généralement un chiffre d'affaires lié à la mise en place du projet, et des recettes régulières basées sur le nombre d'appareils connectés gérés.

9.1.3.4 Cycles de Reconduction des Contrats

Le chiffre d'affaires et la rentabilité du Groupe peuvent être affectés de manière significative par les cycles de reconduction des contrats. Les contrats auxquels le Groupe est partie sont généralement conclus pour une durée de trois à cinq ans, certains contrats conclus avec des entreprises du secteur privé en Amérique latine pouvant avoir une durée allant jusqu'à dix ans. Lorsqu'un contrat arrive à terme, le client peut chercher à le reconduire, à renégocier les termes du contrat ou choisir de ne pas le reconduire. Les termes d'un contrat reconduit ou l'absence de reconduction d'un contrat peuvent avoir, selon l'importance du contrat concerné, un impact significatif sur le chiffre d'affaires et la rentabilité du Groupe ou d'une Ligne de Services sur une période donnée. Bien que l'activité du Groupe soit répartie entre un nombre important de contrats et qu'aucun client ne représente plus de 6% du chiffre d'affaires du Groupe en 2014, le poids relatif d'un contrat donné peut être plus important à l'intérieur d'une Ligne de Services ou d'une division. Un certain nombre de contrats significatifs arriveront à terme au cours de la période 2014-2016. Voir la Section 4.1 « Facteurs de Risques - Risques relatifs au secteur d'activité et aux marchés du Groupe » pour plus d'informations sur les niveaux de concentration des clients du Groupe.

9.1.3.5 Conjoncture Economique

Une partie du chiffre d'affaires du Groupe provient du traitement des transactions de paiement soit à la transaction, soit en pourcentage de la valeur des transactions. Durant les périodes de ralentissement économique, les consommateurs réduisent généralement leurs dépenses et les émetteurs de cartes abaissent les plafonds de crédit et durcissent les conditions d'émission de cartes, ce qui peut avoir un impact défavorable sur la valeur totale des transactions générées par les consommateurs et le nombre de cartes gérées. L'impact de cette situation a toutefois été plus que compensé durant les dernières années par l'évolution séculaire en faveur des paiements autres qu'en espèces. Par ailleurs, bien que les consommateurs diminuent leurs dépenses en période de ralentissement, bon nombre d'entre eux effectuent des transactions de plus petits montants mais plus nombreuses. Ceci contribue à atténuer l'impact de la baisse globale des dépenses car une part importante du chiffre d'affaires du Groupe est réalisée en fonction du nombre de transactions effectuées. En outre, la majeure partie du chiffre d'affaires de la Ligne de Services Services Commerçants & Terminaux provient de distributeurs de produits de consommation courants tels que les produits alimentaires ou le carburant, dont les ventes sont moins volatiles, ce qui atténue encore l'impact des ralentissements économiques sur le Groupe.

9.1.3.6 Mix des Services

Le chiffre d'affaires et la rentabilité du Groupe sont également affectés par le mix et le stade de maturité des services qu'il offre. Comme indiqué à la Section 9.1.3.2 « Structure des Contrats » du présent Document de Référence, la part la plus importante du chiffre d'affaires d'un contrat « build and run » est généralement enregistrée durant l'étape « build ». En revanche, la phase la plus rentable de ce type de contrat est généralement celle de

la maturité de la phase « run ». Chacune des trois Lignes de Services comporte un mix de services dont certains sont à maturité, et d'autres sont encore en phase de construction ou de montée en puissance. Sur le plan de la rentabilité, la proportion des services à maturité des Lignes de Services Traitement de Transactions & Logiciels de Paiement et Services Commerçants & Terminaux est plus élevée, ce qui leur permet d'afficher en 2014 un Excédent Brut Opérationnel de respectivement 25,2% et 21,6%. En revanche, la Ligne de Services Mobilité & Services Web Transactionnels réalise généralement une proportion plus élevée de son chiffre d'affaires durant les phases « build » et de montée en puissance, elle enregistre une croissance de son chiffre d'affaires plus élevée, mais une plus faible rentabilité (Excédent Brut Opérationnel de 13,7% en 2014). De même, le Groupe peut percevoir des commissions en moyenne plus élevées sur les transactions par cartes de crédit que sur celles par carte de paiement, sur les solutions OBeP et sur certaines transactions par porte-monnaie électronique. Si ces catégories de paiements autres qu'en espèces augmentent fortement au cours des périodes futures, le niveau de rentabilité dépendra du fait que les nouveaux volumes générés par ces modes de paiement compensent ou non la diminution des commissions à la transaction, et de la construction de plateformes adaptables pour traiter ces volumes de façon rentable.

9.1.3.7 Présence Géographique

Bien que le Groupe fournisse des services à l'ensemble de l'écosystème des services de paiement, à l'heure actuelle, il n'offre pas l'ensemble de ces services dans chacun de ses principaux marchés. Dans le cadre de sa stratégie, le Groupe compte progressivement étendre sa présence géographique et offrir ses services dans tous les marchés où il est présent, et tirer parti de la nouvelle structure de ses Lignes de Services et de l'intégration et la standardisation accrues de ses plateformes informatiques.

Le Groupe réalise actuellement la grande majorité de son chiffre d'affaires dans ses marchés stratégiques historiques d'Europe (environ 89% en 2014), mais la part de son chiffre d'affaires réalisé dans les marchés émergents, en Amérique latine et en Asie, augmente. La part du chiffre d'affaires réalisé par le Groupe dans les marchés émergents d'Amérique latine et d'Asie était supérieure à 10% en 2014, pourcentage qui devrait augmenter au fil du temps avec la poursuite du développement international du Groupe. Les taux de pénétration des marchés stratégiques d'Europe peuvent encore progresser, mais les taux de croissance des paiements par carte et des paiements autres qu'en espèces sont nettement plus élevés dans les marchés émergents.

9.1.3.8 Caractère Saisonnier et Variabilité d'une Période à l'Autre

Bien que les activités du Groupe n'aient généralement pas un caractère saisonnier prononcé, le Groupe enregistre la part la plus importante de son chiffre d'affaires au quatrième trimestre grâce à l'augmentation des achats durant les fêtes de fin d'année. En revanche le chiffre d'affaires du premier trimestre, où les projets sont souvent en phase de démarrage, est souvent le moins élevé. Les fêtes de fin d'année compensent quelque peu un ralentissement des contrats de e-Gouvernement du Groupe, pour lesquels les volumes sont moins élevés en période de congés.

Alors que les résultats du Groupe n'affichent pas de fortes variations dans le courant de l'année, ses résultats au niveau consolidé ou au niveau d'une Ligne de Services ou d'une division particulière peuvent connaître des fluctuations significatives d'une période à l'autre (notamment trimestrielle). En particulier, compte tenu du chiffre d'affaires initial durant la phase « build » et la rentabilité relativement moins élevée des étapes « build » et de montée en puissance d'un projet, une proportion plus ou moins importante du chiffre d'affaires en phase « build » peut avoir, d'une période à l'autre, un impact significatif sur le chiffre d'affaires et la rentabilité du Groupe. Une série d'autres facteurs peut causer ou contribuer à des fluctuations d'une période à l'autre, incluant le non-renouvellement de contrats importants ou la périodicité de remplacement des terminaux en fin de vie.

9.1.3.9 Modification du Périmètre [G4-17] et [G4-23]

Le périmètre de combinaison du Groupe n'a pas évolué de manière significative durant la période couverte par les états financiers mais pourrait évoluer sous l'effet de sa stratégie de croissance externe.

9.1.3.10 Projet TEAM

Début 2014, le Groupe a lancé le projet « TEAM », un programme triennal d'accroissement de l'efficacité opérationnelle, d'industrialisation et de standardisation dont l'objectif est d'externaliser le potentiel et la valeur du Groupe en améliorant l'efficacité et l'intégration de toutes ses activités au plan mondial. A travers le programme TEAM, le Groupe a pour objectif d'améliorer son modèle économique, de réduire ses coûts et d'exploiter au mieux ses ressources et ses atouts afin de bénéficier de la croissance robuste dans ses marchés et ses secteurs, enfin de tirer pleinement parti de sa taille et de sa dimension mondiale. Ce programme devrait permettre au Groupe de mettre à profit les mesures « d'amélioration continue » qui ont déjà commencé à être mises en œuvre dans le cadre du programme analogue TOP au sein du groupe Atos, telles que le *lean management* et une efficacité accrue des achats, tout en instaurant de nouvelles mesures « d'efficacité par la transformation » visant à augmenter les volumes de production du Groupe, à accroître sa présence à l'international et à intégrer et standardiser l'infrastructure des systèmes d'information du Groupe. Au travers du programme TEAM, le Groupe cherche à réduire les coûts pour réaliser alors des économies de coûts avoisinant 150 millions d'euros d'ici à 2017. Environ un tiers des économies devrait provenir des mesures d'amélioration continue, et deux tiers de l'efficacité acquise grâce aux mesures de transformation.

Le programme TEAM comprend huit principales mesures de réduction des coûts :

- **Rentabilité des contrats.** Améliorer encore la rentabilité des projets et des contrats existants du Groupe en améliorant le contrôle de la performance des contrats et en mobilisant des groupes de travail constitués d'experts pour mettre en œuvre si besoin est des processus correctifs ;
- **Industrialisation des méthodes de développement.** Poursuivre l'introduction d'outils et de méthodologies standardisés pour le développement de projets et de logiciels, et affecter des ressources dédiées aux « meilleures pratiques » dans les Lignes de Services et les divisions géographiques du Groupe, afin d'améliorer l'efficacité du

développement de logiciels, de réduire les temps morts dans le développement et la production, de minimiser les doubles emplois et les redondances, de favoriser la réutilisation des fonctionnalités existantes et d'optimiser l'utilisation des ressources ;

- **Optimisation de l'organisation des activités.** Rationaliser les activités et le personnel du Groupe affecté au développement en créant une structure organisationnelle plus lisse et trouver le juste équilibre entre fonctions internes et fonctions externalisées, entre ressources internes et prestataires externes, ainsi qu'améliorer la mobilité dans l'ensemble du Groupe afin de mieux tirer parti de son solide vivier d'experts ;
- **Massification des produits.** Accroître l'efficacité et bénéficier d'effets d'échelle, des services et des compétences partagés en consolidant les activités de production du Groupe, qui se chevauchent actuellement, afin de créer un processus de production global, en standardisant les processus de production à l'échelle internationale grâce à l'introduction d'un modèle de livraison transfrontière efficace pour la plupart des contrats internationaux ;
- **Rationalisation des infrastructures.** Continuer l'intégration des plateformes technologiques du Groupe en introduisant le « Worldline Integrated Payment Engine » (WIPE), une plateforme technologique complète, totalement intégrée, hautement adaptable, conçue pour générer des avantages stratégiques et opérationnels significatifs, et en améliorant la hiérarchisation et la répartition des tâches de production dans l'ensemble de l'organisation ;
- **Services au client.** Améliorer encore le niveau des services au client, au profit des clients du Groupe et de leurs clients en accélérant notamment le déploiement de mesures locales visant à augmenter l'efficacité et en améliorant la gestion de la charge de travail en période de pic d'activité saisonnier ou cyclique ;
- **Achats.** Continuer à développer l'implication des équipes chargées des achats du Groupe pour tirer parti des meilleures pratiques et de l'envergure du Groupe, en impliquant systématiquement les équipes chargées des achats dans le cycle des projets, en les intégrant en amont au processus de décision, en augmentant la taille des équipes face à l'intensification de la demande, et en introduisant des étapes dans les processus d'achat et d'établissement des budgets ;
- **Lean management.** Poursuivre et assurer le suivi de la mise en œuvre du programme de lean management lancé par Atos, qui met en œuvre une méthodologie standard destinée à renforcer l'ensemble des activités du Groupe, à accroître la fidélisation des clients, à tirer parti des compétences et de la créativité des collaborateurs afin d'accroître l'efficacité opérationnelle, à améliorer la qualité des services, à promouvoir le bien-être au travail et à attirer et conserver les meilleurs talents ;
- Outre les mesures de réduction des coûts, le programme TEAM comprend des mesures commerciales destinées à accroître les ventes en augmentant le temps que consacrent les équipes commerciales aux activités de marketing pur et de prospection, à établir des plans d'action commerciaux qui garantissent le respect de priorités de vente claires, à répondre aux besoins des clients et à mettre en place des opportunités de ventes croisées pour leur proposer une gamme plus complète de produits Worldline, enfin à encourager la force de vente du Groupe en continuant d'optimiser les éléments de rémunération variable.

9.1.3.11 Services fournis par le groupe Atos

Le groupe Atos fournit au Groupe un certain nombre de services administratifs et financiers, et de services informatiques à des conditions de marché. Les montants versés au groupe Atos pour ces services se sont élevés à 145,8 millions d'euros en 2014 et 114,7 millions d'euros en 2013. L'augmentation du niveau des dépenses est principalement due à une activité plus importante de projets pour lesquels le Groupe a externalisé certaines fonctions auprès des services informatiques d'Atos. Le groupe Atos facture au Groupe le prix de ces services, qui sont comptabilisés en charges de sous-traitance. Le lecteur est invité à se reporter à la Section 19.11 « Accords de fourniture de prestations de services » du présent Document de Référence et à la Note 24 des états financiers consolidés pour une description des accords relatifs à ces services.

Les principales dépenses facturées au Groupe par le groupe Atos comprennent :

- **Charges locatives.** Le Groupe verse au groupe Atos sa part de charges locatives pour les locaux partagés. Ces charges sont comptabilisées dans la ligne « Charges Opérationnelles » dans la catégorie « charges locatives » ;

- **Charges de sous-traitance.** Le groupe Atos refacture au Groupe, à un prix basé sur les coûts d'Atos plus une marge contractuellement fixée, les coûts de personnel qui fournit des services informatiques et de maintenance au Groupe. Ces dépenses sont comptabilisées dans la ligne « sous-traitance », à compter du 1^{er} juillet 2013 ;
- **Charges générales et administratives.** Atos fournit également au Groupe des services d'assistance et à la gestion d'entreprise, comprenant des services comptables et de ressources humaines. Ces charges sont comptabilisées dans la ligne « Charges Opérationnelles », dans la catégorie « autres charges » ;
- **Redevance de licences de marques.** En 2013, le Groupe a versé à Atos des redevances au titre de licences lui permettant d'utiliser la marque Atos. Cette dépense a été comptabilisée dans la ligne « Charges Opérationnelles », dans la catégorie « autres charges ». Aucune redevance au titre de l'utilisation de la marque Atos n'a été versée à Atos en 2014 car l'accord de redevance de licences de marques a été annulé en 2014 ;
- **Charges financières.** Atos fournit des financements au Groupe à des conditions de marché. Ces charges sont comptabilisées dans la ligne « coût de l'endettement financier net ».

9.1.4 Description Synthétique des Principaux Eléments du Compte de Résultat

9.1.4.1 Chiffre d'Affaires

Le chiffre d'affaires du Groupe provient de ses trois Lignes de Services décrites ci-dessus. Voir la Section 9.1.3.3 « Composition du Chiffre d'Affaires des Lignes de Services » du présent Document de Référence.

9.1.4.2 Charges de Personnel

Les charges de personnel du Groupe correspondent principalement aux traitements et salaires, aux charges sociales, aux impôts et à la participation aux bénéficiaires, aux charges liées aux paiements fondés sur des actions et aux différences entre les cotisations de retraite et la charge de retraite nette. Ces charges dépendent généralement du nombre moyen de salariés et des niveaux de rémunération moyens. Durant la période considérée, ces charges sont restées relativement constantes en pourcentage du chiffre d'affaires, représentant 41,3% en 2014 et 41,1% en 2013.

9.1.4.3 Charges Opérationnelles

Les charges opérationnelles du Groupe englobent les catégories suivantes :

- **Charges de sous-traitance directes.** Les charges de sous-traitance correspondent au coût des services sous-traités, dont près de la moitié concerne la sous-traitance

informatique, le plus souvent rémunérée sur la base du temps passé et du matériel fourni par le prestataire. L'autre moitié provient des autres services sous-traités, comprenant principalement des services non informatiques, tels que des services d'impressions, d'envois postaux et de préparation de différents rapports ainsi que des services de distributeurs automatiques de billets. Le niveau de ces charges, sur une période donnée, dépend principalement du nombre de projets au stade de conception, dont le Groupe peut décider de sous-traiter certains volets plutôt que de les traiter en interne, et du volume de transactions enregistrées par les clients, ce qui affecte le niveau de certains coûts qui dépendent de ces volumes, tels que les besoins en impressions, envois postaux et préparations de différents rapports. Près de la moitié des charges de sous-traitance du Groupe en 2014, dépensées sur la base du temps et du matériel fournis par le prestataire, concernait des services informatiques sous-traités au Groupe par le groupe Atos. En 2014, les coûts de sous-traitance ont enregistré une hausse due principalement au développement de la plateforme de traitement WIPE du Groupe ;

- **Achats de logiciels et de matériels informatiques.** Ces charges correspondent principalement au coût des composants utilisés par le Groupe pour fabriquer les terminaux, le matériel, les modules de sécurité et autres matériels et dans une moindre mesure, le matériel vendu dans le cadre des projets d'intégration. Le nombre et le mix des terminaux vendus et le coût moyen des composants par terminal sont les principaux éléments déterminant ces coûts ;

- **Maintenance.** Les frais de maintenance correspondent principalement aux charges pour la maintenance des logiciels, équipements et locaux du Groupe ;
- **Charges locatives.** Les charges locatives correspondent aux loyers des locaux, à certaines redevances de cartes et aux frais de location de logiciels. Les loyers des locaux dépendent généralement de la surface des locaux et du prix moyen des locations, qui est généralement déterminé par l'emplacement et la nature du local ;
- **Frais de télécommunications.** Le Groupe utilise de manière significative les services postaux et les télécommunications (notamment la bande passante). Ces coûts dépendent généralement du niveau d'utilisation et des tarifs moyens. En 2014, ces coûts ont diminué en pourcentage des ventes, principalement à la faveur de la baisse des tarifs sur le marché et des négociations menées à bien par les équipes du Groupe chargées des achats ;
- **Transport et déplacements.** Ces charges, qui correspondent aux frais de déplacement et aux véhicules d'entreprise, sont restées relativement stables en pourcentage des ventes en 2014 ;
- **Honoraires.** Ces charges correspondent aux honoraires versés à des consultants, aux Commissaires aux comptes et aux avocats ;
- **Impôts et charges similaires (autres que l'impôt sur les sociétés).** Ces charges, qui englobent les différentes taxes autres que l'impôt sur les sociétés telles que la TVA non récupérable, sont restées relativement stables en pourcentage des ventes sur la période considérée ;
- **Autres charges.** Ces charges comprennent différents éléments, dont l'allocation au Groupe des coûts d'Atos de gestion et d'assistance globales qui lui sont fournis, les coûts d'électricité des centres de données du Groupe, les redevances de licences de marques versées à Atos (en 2013 uniquement) et les charges d'indemnisation liées aux chèques impayés et versées aux clients du service des chèques ;
- **Autres charges opérationnelles.** Les autres charges opérationnelles comprennent la charge d'amortissement, ainsi que d'autres charges telles que les plus ou moins-values sur la cession d'immobilisations, la comptabilisation en perte de créances irrécouvrables et les variations nettes des provisions. La charge de dépréciation dépend principalement de la taille du portefeuille et de l'évolution de la base d'actifs du Groupe ;
- **Production immobilisée.** Les charges opérationnelles sont présentées nettes de la production immobilisée. Les coûts correspondant au développement d'applications spécifiques pour des clients ou à des solutions technologiques destinées à un groupe de clients, dont la durée d'utilité de l'actif sous-jacent est supérieure à un an sont immobilisés. Leur montant cumulé est compensé dans le compte de résultat sur ce poste. La hausse des charges de production immobilisée en 2014 reflète le développement de la plateforme de traitement WIPE du Groupe.

Marge Opérationnelle

La marge opérationnelle du Groupe est calculée en soustrayant du chiffre d'affaires les charges de personnel et les charges opérationnelles. Les principaux facteurs influant sur la marge opérationnelle du Groupe sont le niveau de son chiffre d'affaires et le niveau moyen de ses charges de personnel et charges opérationnelles, en pourcentage du chiffre d'affaires.

Excédent Brut Opérationnel

Le Groupe présente également son Excédent Brut Opérationnel, un indicateur non-IFRS qui fournit une information supplémentaire et utile aux investisseurs. Voir la rubrique « Indicateurs non-IFRS » ci-dessous pour une réconciliation entre l'Excédent Brut Opérationnel et la marge opérationnelle ainsi que des informations supplémentaires sur son mode de calcul.

9.1.4.4 Autres Produits et Charges Opérationnels

Les autres produits et charges opérationnels, qui correspondent à des produits et des charges qui sont inhabituels, anormaux et peu fréquents, englobent les coûts liés à la réorganisation des effectifs, les coûts de rationalisation et les frais associés, l'amortissement de la relation clients et d'autres charges. Ces charges comprennent les charges de transition et de réorganisation relatives aux Opérations de Réorganisation Préalables. La rubrique « Autres » sous « Autres Produits et Charges Opérationnels » correspond principalement à des plus ou moins-values sur la vente de certains actifs (par exemple, la vente par location-financement du centre de données et de bureaux à Bruxelles en 2013).

9.1.4.5 Résultat Financier

Le résultat financier correspond au coût de l'endettement net financier, aux gains (pertes) de change et couvertures liés et à d'autres produits (charges) financiers. Le résultat financier dépend principalement du montant de l'encours de la dette et des taux d'intérêt moyens payés.

9.1.4.6 Charge d'impôt

L'impôt sur les sociétés du Groupe dépend du résultat avant impôt et du taux d'imposition effectif. Celui-ci dépend de différents facteurs, notamment la composition relative du résultat avant impôt du Groupe, les taux d'imposition en vigueur dans les territoires où le résultat est réalisé, ainsi que d'autres facteurs tels que l'existence d'impôts différés actifs et la possibilité de les utiliser.

9.1.5 Présentation Sectorielle

En accord avec l'IFRS 8, la présentation sectorielle du Groupe est basée sur la présentation du reporting interne qui est régulièrement revu par le principal décideur opérationnel. Voir la Note 2 aux états financiers consolidés du Groupe.

Pour l'exercice 2013, la présentation sectorielle au titre de l'IFRS 8 est basée sur un reporting interne qui était organisé par zone géographique.

A compter du 1^{er} janvier 2014, le principal décideur opérationnel revoit un reporting interne organisé sur la base de la nouvelle organisation par Lignes de Services mise en place dans le cadre des Opérations de Réorganisations Préalables. En conséquence, la présentation sectorielle au titre de l'IFRS a été modifiée à partir du 1^{er} trimestre 2014 pour suivre cette approche par Ligne de Services.



9.2 Méthodes comptables déterminantes en IFRS

Lors de la préparation des états financiers consolidés, la Direction est amenée à faire des jugements et des estimations et à retenir des hypothèses qui affectent les montants publiés des actifs et passifs, des produits et des charges dans les états financiers, ainsi que des actifs et passifs éventuels à la date de clôture. Les estimations, les hypothèses et les jugements pouvant donner lieu à des ajustements significatifs de la valeur comptable des actifs et des passifs concernent principalement :

- **Les tests de dépréciation du goodwill.** Le goodwill fait l'objet de tests de dépréciation au minimum annuellement, conformément aux principes comptables énoncés ci-après. Les valeurs recouvrables des Unités Génératrices de Trésorerie (UGT) sont déterminées sur la base du calcul de leur valeur d'utilité ou de leur juste valeur diminuée des coûts de la vente. Les calculs nécessitent l'utilisation d'estimations telles que décrites en Note 10 « *Goodwill* », des états financiers consolidés ;
- **La reconnaissance du chiffre d'affaires et des coûts liés aux contrats à long terme.** Le chiffre d'affaires et les coûts associés, y compris les pertes à terminaison prévues, sont évalués conformément aux principes comptables exposés ci-après. Les coûts totaux prévus des contrats sont fondés sur des hypothèses opérationnelles telles que des prévisions d'activité ou des écarts de coûts qui ont une incidence directe sur le niveau de chiffre d'affaires et les éventuelles pertes à terminaison comptabilisées ;
- **Frais de développement.** Le Groupe comptabilise les frais de développement correspondant aux solutions techniques élaborées pour certains clients ou mises à la disposition d'un groupe de clients. Les critères utilisés pour la comptabilisation de ces actifs nécessitent une part de jugement et leur respect influence le montant des coûts pouvant être capitalisés. Ces frais de développement sont amortis sur leur durée de vie moyenne estimée.



9.3 Synthèse

Le chiffre d'affaires s'est établi à 1 149,3 millions d'euros en 2014, pour atteindre une croissance organique à périmètre et taux de change constants de 2,8%, soit +31,1 millions d'euros. Les trois Lignes de Services ont chacune contribué à cette croissance.

La Ligne de Services Services Commerçants & Terminaux a enregistré une croissance de 2,0% (+7,4 millions d'euros) et a représenté 33% du chiffre d'affaires de Worldline. Les activités acquisition commerçants, cartes privatives & programmes de fidélisation et services en ligne ont affiché une croissance soutenue en termes de volumes. La croissance globale de cette Ligne de Services s'est accélérée au cours de l'année, portée notamment par la reprise progressive de l'activité terminaux de paiement.

La Ligne de Services Traitement de Transactions & Logiciels de Paiement, qui a représenté 34% du chiffre d'affaires de Worldline, a enregistré une croissance de +1,4% (+5,4 millions d'euros), alimentée par la croissance rapide des volumes de Services de Banque en Ligne telles que les virements électroniques SEPA, et par les Logiciels de Paiement, plus particulièrement en Asie avec des banques chinoises de premier plan. L'activité traitement émetteurs est demeurée stable, tandis que l'activité traitement acquéreurs a été affectée par l'impact de l'internalisation d'un contrat en France.

La Ligne de Services Mobilité & Services Web Transactionnels a enregistré une croissance de +5,1% (+18,2 millions d'euros) par rapport à 2013 et a représenté 33% du chiffre d'affaires total. La croissance s'est poursuivie dans les services de billetterie

électronique (« e-Ticketing »), stimulée par les opérations dans l'industrie du transport au Royaume-Uni et les systèmes d'encaissement automatique en Amérique latine. Cette Ligne de Services a également tiré profit des services de transformation numérique fournis aux clients d'Atos dans le cadre du programme de synergie commerciale, plus particulièrement dans le domaine de la connectivité machine à machine.

L'excédent brut opérationnel (EBO) de Worldline a augmenté de 50 points de base pour atteindre 215,1 millions d'euros, soit 18,7% du chiffre d'affaires. Grâce à des volumes en hausse et aux premières retombées du plan de transformation TEAM, les activités Traitement de Transactions & Logiciels de Paiement (+190 points de base) et Services Commerçants & Terminaux (+50 points de base) ont contribué à cette amélioration. Cependant, l'EBO de l'activité Mobilité & Services Web Transactionnels a baissé de 70 points de base en raison d'une baisse de prix contractuelle accordée à un client britannique du secteur public et d'un mix d'activités défavorable en France, avec davantage de projets en phase de lancement ou en phase de transition par rapport à l'année dernière.

A fin décembre 2014, le carnet de commandes s'est élevé à 1,7 milliard d'euros et a représenté une année et demie de chiffre d'affaires, en légère progression par rapport à l'année précédente.

Worldline comptait 7 303 salariés au 31 décembre 2014, une augmentation de 98 salariés (soit une hausse de +1,4%) sur un an. L'effectif global direct est en hausse de +0,7%. Le taux d'attrition quant à lui est resté faible, à 6,6%.



9.4 Réconciliation du chiffre d'affaires et de l'excédent brut opérationnel à périmètre et taux de change constants

Comme décrit dans le Document de Base publié lors de l'introduction en bourse du Groupe, les états financiers combinés audités de l'année 2013 ont été modifiés avec pour objectif de simuler les effets que l'opération de séparation vis-à-vis d'Atos aurait pu avoir sur le compte de résultat, l'état du résultat global et le tableau des flux de trésorerie de Worldline, si cette opération avait pris effet au 1^{er} janvier 2013 et si Worldline avait opéré comme un groupe distinct, autonome et coté à compter de cette date (« les informations financières *pro forma* » du Document de Base).

La réconciliation entre les comptes combinés 2013 et les comptes 2013 *pro forma* à taux de change et périmètre constants est présentée ci-dessous :

(en millions d'euros)	« Comptes <i>pro forma</i> » du document de base				2013*
	2013 Statutaire (combiné)	Effets de périmètre	Effets de <i>pro forma</i>	Effets de change	
Chiffre d'affaires	1 135,1	-9,8		-7,1	1 118,2
EBO	203,2	0,5	0,6	-1,2	203,1
% EBO	17,9%				18,2%

* Pro forma à périmètre et taux de change constants.

L'effet de variation de périmètre de -9,8 millions d'euros sur le chiffre d'affaires et de +0,5 million d'euros sur l'EBO correspond au transfert de travaux d'intégration du contrat Transport for Greater Manchester. Les effets de *pro forma* sont mineurs à +0,6 million d'euros et traduisent les ajustements de la base de coût de Worldline afin de refléter une activité autonome.

Les effets de change traduisent les variations de la livre sterling et des monnaies d'Amérique latine et d'Asie.

Les données présentées ci-après sont basées sur l'information financière 2013 *pro forma* à taux de change et périmètre constants.

Examen de la situation financière et du résultat du Groupe

Réconciliation du chiffre d'affaires et de l'excédent brut opérationnel à périmètre et taux de change constants

9.4.1 Chiffre d'affaires

En 2014, le chiffre d'affaires s'est élevé à 1 149,3 millions d'euros, soit une variation organique de +2,8% par rapport au chiffre d'affaires *pro forma* de 1 118,2 millions d'euros à périmètre et taux de change constants en 2013.

La réconciliation du chiffre d'affaires combiné 2013 et du chiffre d'affaires *pro forma* à périmètre et taux de change constants, par Ligne de Services et par secteur géographique est présentée ci-dessous :

(en millions d'euros)	Chiffre d'affaires				2013*
	2013 Statutaire (combiné)	Effets de périmètre	Effets de <i>pro forma</i>	Effets de change	
Services Commerçants & Terminaux	364,6			1,8	366,4
Traitement de Transactions & Logiciels de Paiement	391,7			-1,1	390,7
Mobilité & Services Web Transactionnels	378,8	-9,8		-7,8	361,2
Worldline	1 135,1	-9,8		-7,1	1 118,2

* Pro forma à périmètre et taux de change constants.

(en millions d'euros)	Chiffre d'affaires				2013*
	2013 Statutaire (combiné)	Effets de périmètre	Effets de <i>pro forma</i>	Effets de change	
France	413,5				413,5
Benelux	333,2				333,2
Royaume-Uni	147,7	-9,8		7,5	145,3
Allemagne/Europe de l'Est et centrale	111,2				111,2
Amérique Latine et péninsule ibérique	73,5			-13,3	60,3
Asie	56,0			-1,3	54,7
Worldline	1 135,1	-9,8		-7,1	1 118,2

* Pro forma à périmètre et taux de change constants.

9.4.2 Excédent Brut Opérationnel (EBO)

L'EBO s'est établi à 215,1 millions d'euros en 2014, soit 18,7% du chiffre d'affaires et une amélioration de +50 points de base par rapport au montant *pro forma* à périmètre et taux de change constants de 2013.

La réconciliation de l'EBO combinée 2013 et de l'EBO *pro forma* à périmètre et taux de change constants, par Ligne de Services est présentée ci-après :

(en millions d'euros)	Excédent brut opérationnel (EBO)				2013*
	2013 Statutaire (combiné)	Effets de périmètre	Effets de <i>pro forma</i>	Effets de change	
Services Commerçants & Terminaux	78,9		-1,3	-0,3	77,4
Traitement de Transactions & Logiciels de Paiement	88,9		2,5	-0,3	91,1
Mobilité & Services Web Transactionnels	53,6	0,5	-1,2	-0,6	52,2
Coûts centraux	-18,1		0,6		-17,6
Worldline	203,2	0,5	0,6	-1,2	203,1

* Pro forma à périmètre et taux de change constants.

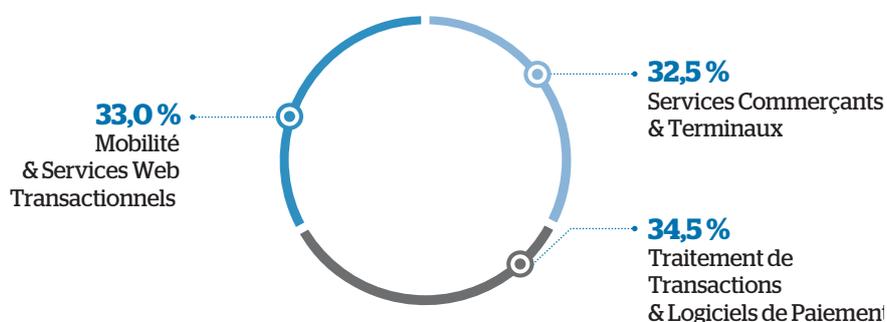


9.5 Evolution du profil de chiffre d'affaires

Le profil de chiffre d'affaires de Worldline est resté équilibré en 2014, chacune des Lignes de Services ayant représenté environ un tiers du chiffre d'affaires total.

(en millions d'euros)	Chiffre d'affaires		
	2014	2013*	Croissance organique
Services Commerçants & Terminaux	373,8	366,4	+2,0%
Traitement de Transactions & Logiciels de Paiement	396,1	390,7	+1,4%
Mobilité & Services Web Transactionnels	379,4	361,2	+5,1%
Worldline	1149,3	1118,2	+2,8%

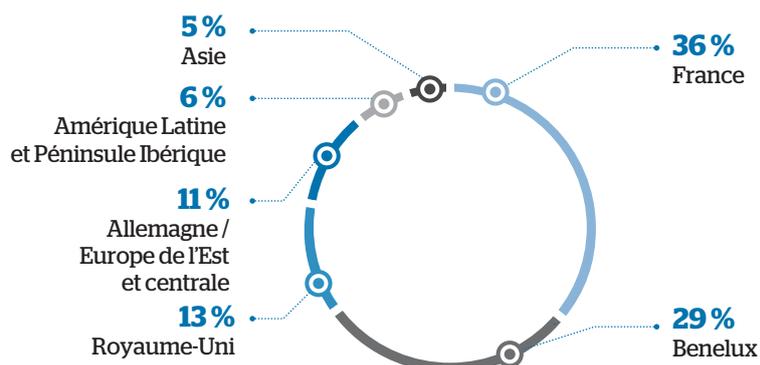
* Pro forma à périmètre et taux de change constants.



L'Europe représente la majeure partie des activités de Worldline, soit 89% du chiffre d'affaires total en 2014, contre 90% en 2013 à taux de change et périmètre constants. Cette légère hausse du poids des activités hors Europe s'explique par la croissance enregistrée pour l'essentiel en Amérique latine et en Asie.

(en millions d'euros)	Chiffre d'affaires		
	2014	2013*	Croissance organique
France	415,0	413,5	+0,3%
Benelux	331,0	333,2	-0,7%
Royaume-Uni	151,3	145,3	+4,1%
Allemagne/Europe de l'Est et centrale	122,1	111,2	+9,8%
Amérique Latine et péninsule ibérique	72,3	60,3	+19,9%
Asie	57,7	54,7	+5,5%
Worldline	1149,3	1118,2	+2,8%

* Pro forma à périmètre et taux de change constants.





9.6 Performance par Ligne de Services

(en millions d'euros)	Chiffre d'affaires			EBO		% EBO	
	2014	2013*	Croissance Organique	2014	2013*	2014	2013*
Services Commerçants & Terminaux	373,8	366,4	+2,0%	80,8	77,4	21,6%	21,1%
Traitement de Transactions & Logiciels de Paiement	396,1	390,7	+1,4%	99,6	91,1	25,2%	23,3%
Mobilité & Services Web Transactionnels	379,4	361,2	+5,1%	51,9	52,2	13,7%	14,4%
Coûts centraux				-17,2	-17,6	-1,5%	-1,6%
Worldline	1 149,3	1 118,2	+2,8%	215,1	203,1	18,7%	18,2%

* Pro forma à périmètre et taux de change constants.

9.6.1 Services Commerçants & Terminaux

(en millions d'euros)	Services Commerçants & Terminaux		
	FY 2014	FY 2013*	Change
Chiffre d'affaires	373,8	366,4	+2,0%
EBO	80,8	77,4	
% EBO	21,6%	21,1%	+0,5pt

* Pro forma à périmètre et taux de change constants.

Chiffre d'affaires

Le chiffre d'affaires de Services Commerçants & Terminaux s'est établi à 373,8 millions d'euros, en hausse de +7,4 millions d'euros, soit une croissance de +2,0% par rapport à 2013.

- La croissance de l'activité acquisition commerçants, principale activité de la Ligne de Services, a été soutenue par la hausse du nombre de transactions (+6%). Cette augmentation a également été alimentée par le déploiement de solutions innovantes : services à valeur ajoutée, convertisseur multidevises, services Doccle eCS.
- L'activité cartes privatives & programmes de fidélisation a progressé grâce à une croissance du volume de transactions au Royaume-Uni et aux bonnes ventes de kiosques de billetterie. Le nombre de transactions sur cartes privatives a augmenté de 9% au cours de l'année.
- Dans les Services en Ligne, l'activité de *gateway* de paiement en ligne a profité d'une croissance des volumes et d'une bonne dynamique au Royaume-Uni, notamment grâce à des projets dans le secteur public et avec Cineworld, ainsi qu'à des travaux liés à la fermeture de la coentreprise Buyster. Les activités e-Commerce sont restées stables.
- L'activité terminaux de paiement a décliné en raison d'une réduction du nombre d'unités vendues à l'international (c'est-à-dire hors Benelux), principalement liée à la concurrence

dans les pays nordiques et à des retards deancements produits. Cependant, cette activité s'est redressée progressivement au cours de l'année et le nombre de terminaux expédiés a augmenté de 12% au second semestre 2014 par rapport au premier semestre. Cette amélioration est liée à la pénétration de nouveaux marchés, notamment en Allemagne avec une vente importante conclue avec l'un des principaux distributeurs.

Excédent Brut Opérationnel

L'EBO de Services Commerçants & Terminaux a progressé de +3,4 millions d'euros par rapport à 2013 et s'établit à 80,8 millions d'euros, soit 21,6% du chiffre d'affaires, en hausse de +50 points de base d'une année sur l'autre, principalement grâce à :

- La progression des volumes au sein des activités acquisition commerçants et cartes privatives & programmes de fidélisation ; et
- Au programme d'optimisation des coûts TEAM.

Ces facteurs positifs ont plus que compensé les difficultés rencontrées sur certains projets spécifiques, en particulier au Royaume-Uni. D'autre part, certains ajustements comptables dont l'origine était antérieure aux opérations de filialisation, ont été neutralisés par Atos (voir la Note 23 des états financiers combinés).

9.6.2 Traitement de Transactions & Logiciels de Paiement

Traitement de Transactions & Logiciels de Paiement

(en millions d'euros)	FY 2014	FY 2013*	Change
Chiffre d'affaires	396,1	390,7	+1,4%
EBO	99,6	91,1	
% EBO	25,2%	23,3%	+1,9pt

* Pro forma à périmètre et taux de change constants.

Chiffre d'affaires

En 2014, le chiffre d'affaires de Traitement de Transactions & Logiciels de Paiement s'est établi à 396,1 millions d'euros, en hausse de +5,4 millions d'euros, soit une croissance de +1,4% par rapport à 2013. Au premier semestre, ce pôle s'est montré particulièrement dynamique grâce des projets lié au portefeuille électronique de BCMC en Belgique et à d'autres applications complémentaires (fraude, etc.).

Pour l'ensemble de l'année 2014 :

- Le principal moteur de croissance a été l'activité services de banque en ligne grâce au succès de la solution de paiement électronique iDEAL aux Pays-Bas, ainsi que de gros volumes de paiement SEPA et de services électroniques pour des banques en France et en Allemagne. Le nombre de transactions électroniques SEPA a plus que doublé au cours de l'année ;
- L'activité licences de solutions de paiement a bénéficié de mise en place de systèmes dans la région APAC, notamment d'importants projets Cardlink avec des banques de premier plan en Chine, ainsi que des projets en Espagne et en Allemagne ;
- L'activité traitement émetteurs est restée stable sur l'année, enregistrant une croissance au premier semestre. Les volumes ont progressé de manière régulière (+11% en nombre de transactions) et la croissance a été soutenue par de nouveaux services additionnels. Toutefois, le second semestre a subi un recul des activités projet ainsi qu'un impact défavorable lié à des renégociations de contrat modifiant parfois l'étendue de certaines activités, comme la fin par exemple des services de relevé bancaires pour certaines banques en Belgique ;

- L'activité traitement acquéreurs a décliné en raison de la baisse de l'activité chèque et de la ré-internalisation d'un contrat d'acquisition d'ordres de paiement d'une grande banque française, depuis le mois de mars. Le nombre de transactions traité a donc diminué de 1% (+9%, hors effet de la ré-internalisation mentionnée ci-dessus).

Le programme de synergies commerciales avec Atos a contribué à la croissance à cette Ligne de Services, notamment avec de clients grands comptes du secteur bancaire français.

Excédent Brut Opérationnel

Traitements de Transactions & Logiciels de Paiement a atteint un EBO de 99,6 millions d'euros, soit 25,2%, en 2014, une augmentation de +8,5 millions d'euros ou +190 points de base par rapport à 2013. Cette amélioration s'explique par :

- Une bonne dynamique des volumes en France et en Allemagne, aussi bien dans le Traitement Emetteurs que dans les Services de Banque en Ligne ;
- La compensation des effets de baisse de prix des contrats avec les grandes banques belges par les mesures efficaces du programme TEAM et un plan d'action renforcé en matière d'optimisation des coûts (à la fois pour le développement de logiciels et l'exécution des contrats) ;
- Un effet favorable de mix de chiffre d'affaires lié à la progression des volumes et le recul des activités projet.

Ces bonnes performances ont absorbé l'impact sur l'EBO causé par la perte du contrat d'acquisition d'ordres de paiement en France mentionné ci-dessus et de la baisse de l'activité chèque.

9.6.3 Mobilité & Services Web Transactionnels

Mobilité & Services Web Transactionnels			
(en millions d'euros)	FY 2014	FY 2013*	Change
Chiffre d'affaires	379,4	361,2	+5,1%
EBO	51,9	52,2	
% EBO	13,7%	14,4%	-0,7pt

* Pro forma à périmètre et taux de change constants

Chiffre d'affaires

Le chiffre d'affaires du secteur Mobilité & Services Web Transactionnels s'est élevé à 379,4 millions d'euros, en hausse de +18,2 millions d'euros, soit +5,1% par rapport à l'année dernière.

- Cette croissance provient principalement de l'activité de billetterie électronique. Le chiffre d'affaires généré par les solutions ferroviaires a progressé au Royaume-Uni, grâce à la croissance des volumes de l'application WebTIS et à de nouveaux projets, notamment avec « Network Rail ». En Argentine, les systèmes d'encaissement automatique ont affiché de bons résultats grâce à une augmentation des volumes et à de nouveaux projets, notamment à Tucuman et Mar del Plata.
- Services Numériques pour les Gouvernements et les Services Publics :
 - L'Amérique latine a enregistré une forte croissance, grâce à une augmentation des volumes, plus particulièrement dans les systèmes d'encaissement automatiques d'impôts,
 - En France, l'activité est en légère augmentation malgré un contexte macroéconomique de réduction de la dépense publique. Cette légère croissance s'explique par une combinaison de montée en puissance de projets existants et de nouveaux projets de numérisation (comme la gestion des subventions pour l'état Français), compensés par des réductions liées à des fins de contrat ou une limitation de leurs champs d'application, concernant principalement les

activités passeports biométriques et déclaration de revenus en ligne,

- Au Royaume-Uni, le chiffre d'affaires a été affecté par une baisse de prix accordé dans le cadre d'un contrat du secteur public.
- Le chiffre d'affaires de l'activité e-Consommateur & Mobilité a affiché une légère croissance en 2014. Cette tendance résulte principalement de la croissance des projets Vie Connectée (*Connected Living*) en France et en Allemagne.

La croissance du chiffre d'affaires de Mobilité & Services Web Transactionnels a également tiré profit des services de transformation numérique fournis aux clients d'Atos dans le cadre du programme de synergie commerciale, plus particulièrement dans le domaine de la connectivité machine à machine.

Excédent Brut Opérationnel

L'EBO a atteint 51,9 millions d'euros ou 13,7% du chiffre d'affaires. De manière prévisible, la rentabilité de la Ligne de Services a été affectée par une baisse tarifaire importante accordée au cours de l'année 2013 sur un contrat particulier avec le gouvernement britannique. Grâce à divers plans d'actions ciblés, cette rentabilité s'est redressée en cours d'année conduisant ainsi à une amélioration de l'EBO de +180 points de base au deuxième semestre 2014 par rapport au deuxième semestre 2013.

9.7 Performance par secteur géographique

Les Lignes de Services constituent l'axe primaire d'information sectorielle. L'axe secondaire correspond aux secteurs géographiques, dont le chiffre d'affaires est présenté ci-dessous.

Le chiffre d'affaires présenté pour un secteur géographique peut concerner des ventes ou prestations de services réalisées dans différents pays ou régions (par exemple, la plupart des ventes mondiales de l'activité terminaux de paiement sont enregistrées dans le chiffre d'affaires du Benelux).

(en millions d'euros)	Chiffre d'affaires		
	2014	2013*	Croissance organique
France	415,0	413,5	+0,3%
Benelux	331,0	333,2	-0,7%
Royaume-Uni	151,3	145,3	+4,1%
Allemagne/Europe de l'Est et centrale	122,1	111,2	+9,8%
Amérique Latine et péninsule ibérique	72,3	60,3	+19,9%
Asie	57,7	54,7	+5,5%
Worldline	1149,3	1118,2	+2,8%

* Pro forma à périmètre et taux de change constants.

La France a enregistré un chiffre d'affaires de 415,0 millions d'euros, en légère augmentation de +0,3% par rapport à 2013. Les trois Lignes de Services ont connu des évolutions contrastées, la croissance des Services Commerçants & Terminaux et Traitement de Transactions & Logiciels étant en partie compensée par la baisse d'activité enregistrée en Mobilité & Services Web Transactionnels.

Le chiffre d'affaires du **Benelux** a atteint 331,0 millions d'euros en 2014, représentant une légère baisse de -0,7% par rapport à 2013. La Ligne de Services Services Commerçants & Terminaux a connu d'une part une croissance soutenue en Acquisition Commerçants, notamment dans le secteur du commerce électronique grâce à de nouveaux services à forte valeur ajoutée et d'autre part une baisse sur l'année de l'activité terminaux de paiement. Le chiffre d'affaires de Traitement de Transactions & Logiciels (Traitement émetteur) a également diminué en raison de la pression sur les prix faisant suite au renouvellement de tous les contrats fin 2013.

En 2014, le chiffre d'affaires au **Royaume-Uni** atteint 151,3 millions d'euros, en augmentation de +4,1% par rapport à 2013, grâce à l'activité cartes privatives (Premier Inn, Fuel Genie), et celle de billetterie électronique, bénéficiant d'une combinaison de montée en puissance des volumes de projets existants et du lancement de nouveaux projets. Ces effets positifs ont pu compenser l'impact de la baisse de prix importante accordée contractuellement pour un contrat de Services Numériques pour les Gouvernements et les Services Publics.

En **Allemagne, Europe de l'Est et centrale**, le chiffre d'affaires a atteint 122,1 millions d'euros en 2014, soit une croissance de +9,8%. La Ligne de Services Traitement de Transactions & Logiciels a été stimulé par l'activité services de banque en ligne, grâce aux revenus importants générés par les offres iDEAL et SEPA. La progression des volumes a continué à soutenir l'activité traitement émetteurs et la ligne Mobilité & Services Web Transactionnels a significativement progressé, grâce à une bonne dynamique des Services Numériques pour les Gouvernements et les Services Publics en Autriche et à l'impact positif du programme de synergie commerciale avec Atos.

Les régions Amérique latine et péninsule ibérique ont enregistré un chiffre d'affaires de 72,3 millions d'euros, soit une croissance de +19,9%, concentrée dans les pays d'Amérique latine (Argentine et Chili). En Amérique latine, les deux segments e-Ticketing et Services Numériques pour les Gouvernements et les Services Publics ont enregistré de très bons résultats en 2014, grâce à de nouveaux projets comme celui de la ville de Tucuman et des augmentations de prix et de volumes pour des clients existants.

Enfin, **l'Asie** a enregistré une croissance de +5,5% de son chiffre d'affaires, qui a atteint 57,7 millions d'euros en 2014, incluant notamment à une croissance à deux chiffres en Inde. L'activité de Licence de Solution de Paiements dans les autres pays de l'APAC a bénéficié de la montée en puissance de projets en Chine (en particulier un projet de migration de plate-forme de logiciel pour l'une des principales banques chinoises).



9.8 Prises de commandes

9.8.1 Principales signatures

En 2014, la nouvelle organisation de Worldline par Lignes de Services a apporté des bénéfices tangibles et a permis l'internationalisation du portefeuille d'offres commerciales. Cela s'est traduit par des progrès commerciaux majeurs en 2014, comme le développement de l'activité acquisition commerçants hors de la Belgique (+32% aux Pays-Bas), le développement de l'e-Commerce en Espagne avec un distributeur de premier plan, la signature de contrats de connectivité machine à machine en Chine avec un grand fabricant d'électroménager et la vente de terminaux de paiement dans de nouveaux marchés avec notamment la pénétration du marché allemand.

Le développement rapide des paiements mobiles s'est confirmé en 2014. Worldline a maintenu sa position de leader européen en traitement de transactions de portefeuille électronique grâce aux contrats signés avec Paylib in France, BCMC et Sixdots en Belgique et avec une banque allemande.

En 2014, le Groupe a signé tous les contrats majeurs de traitement de transactions qui étaient en renouvellement, particulièrement avec des banques européennes de premier plan. Des projets de migration vers de nouveaux modules WIPE ont été approuvés, en particulier avec des banques allemandes et belges pour des services d'acceptation de transaction et avec des banques françaises.

9.8.2 Carnet de commandes

Fin décembre 2014, le carnet de commandes s'est établi à 1,7 milliard d'euros, représentant une année et demie de chiffre d'affaires.



9.9 Gestion des ressources humaines [G4-9] et [G4-10]

L'effectif total était de 7 303 fin décembre 2014, soit une augmentation nette de 98 salariés par rapport à l'effectif de 7 205 à fin décembre 2013.

L'effectif direct a augmenté de 47 salariés durant la période pour s'établir à 6 670 fin décembre 2014, représentant 91,3% de l'effectif total de Worldline, un pourcentage stable par rapport à décembre 2013.

L'évolution de l'effectif en 2014 par nature et par pays est présentée ci-dessous :

Effectifs	Janvier 2014	Recrutements	Départs	Licenciements/ restructurations	Autres	Décembre 2014	Variation	%
France	2 726	+106	-99	-30	-33	2 670	-56	-2,1%
Benelux	1 036	+105	-42	-10	-11	1 078	+42	+4,1%
Allemagne & Europe de l'Est et centrale	795	+25	-24	-2	-20	774	-21	-2,6%
Asie	729	+192	-152	-2	+19	786	+57	+7,8%
Amérique latine et péninsule ibérique	753	+85	-58	-29	-2	749	-4	-0,5%
Royaume-Uni	584	+89	-56	-5	+1	613	+29	+5,0%
Direct	6 623	+602	-431	-78	-46	6 670	+47	+0,7%
Indirect	582	+80	-43	-25	+39	633	+51	+8,8%
Total (directs et indirects)	7 205	+682	-474	-103	-7	7 303	+98	+1,4%

Analyse de l'évolution des effectifs

Effectifs directs

- En France, grâce à des gains d'efficacité, le personnel direct a diminué de 56 salariés, en parallèle, les informaticiens internes ont été reclassés en personnel indirect (18 salariés).
- Le Benelux a renforcé ses équipes en Acquisition Commerçants et a embauché du personnel pour se conformer à la réglementation de la Banque nationale et aux règles des schémas de cartes de paiement. Des sous-traitants externes ont également été remplacés par de la main-d'œuvre directe. En conséquence, l'effectif a augmenté de 42 salariés au cours de la période.
- Grâce à une augmentation des volumes et des gains d'efficacité, l'Allemagne et l'Europe centrale et orientale ont pu réduire légèrement leur nombre de salariés directs (-21), tout en enregistrant une croissance du chiffre d'affaires de 9,8%.
- Le personnel direct a augmenté en Asie (+57 salariés), reflétant le développement de l'activité dans cette région.

- Les effectifs directs ont augmenté au Royaume-Uni (+29 personnes). Cela s'explique par des mesures prises pour réduire le nombre de sous-traitants externes et le début d'un plan de succession pour répondre au vieillissement de la population. Ce plan prend en compte une augmentation prévisible de l'attrition liée aux départs à la retraite au cours des trois prochaines années. Les recrutements concernent principalement des juniors, des jeunes diplômés et des transferts d'Atos Royaume-Uni.

En 2014, l'effectif global direct a augmenté de 0,7%. Cependant, l'effectif basé en Europe a diminué, passant de 84,5% de l'effectif direct fin décembre 2013 à 84,0% fin décembre 2014.

Personnel indirect

- L'effectif indirect a augmenté de 51 personnes, principalement dû au renforcement de l'équipe commerciale et à certains reclassements de personnel direct en personnel indirect.

Réorganisation, licenciements et Autres

Les réorganisations et licenciements ont concerné 78 salariés directs et 25 salariés indirects en 2014. La catégorie Autres comprend d'autres types de sortants (ruptures conventionnelles, décès) ainsi que des salariés qui ont changé de catégorie (direct/

indirect) suite à une promotion. L'augmentation de 39 membres du personnel indirect s'explique par des promotions de la catégorie directe à indirecte (30 salariés) et des transferts du groupe Atos (9 salariés).

Attrition

Le taux d'attrition volontaire des salariés directs est resté faible à 6,5% fin 2014. Dans l'ensemble, ce taux était de 6,6% sur la même période.

Pays	Attrition
France	3,7%
Benelux	4,0%
Allemagne & Eur de l'Est et centrale	3,1%
Asie	19,9%
Amérique latine et péninsule ibérique	7,7%
Royaume-Uni	9,4%
Direct	6,5%
Indirect	7,0%
Total (D+I)	6,6%

Sous-traitants externes

Le nombre de sous-traitants externes (y compris les ressources domestiques et internationales) a augmenté de 16 équivalents temps plein (« ETP ») et atteint un total de 548 ETP fin 2014. Ce

changement s'explique par le recours croissant à des ressources internationales (Maroc, Arménie), qui sont en grande partie sous-traitées au groupe Atos.



9.10 Revue financière [G4-9]

9.10.1 Etat du résultat global

Le Groupe a réalisé un résultat net (attribuable aux actionnaires de la Société Mère) de 100,4 millions d'euros en 2014, représentant 8,7% du chiffre d'affaires consolidé. Le résultat net normalisé, retraité des produits et charges inhabituels, anormaux et peu fréquents (nets d'impôts), s'est élevé à 113,8 millions d'euros, représentant 9,9% du chiffre d'affaires consolidé.

En 2013, le résultat net de 118,5 millions d'euros incluait un résultat exceptionnel après impôt de 12,5 millions d'euros relatif à la cession-bail d'un centre de données en Belgique, comptabilisés en autres produits et charges opérationnels.

9.10.1.1 Marge opérationnelle

(en millions d'euros)

	Exercice 2014	% Rentabilité	Exercice 2013	% Rentabilité
Marge opérationnelle	170,3	14,8%	164,0	14,4%
Autres produits et charges opérationnels	-19,7		5,9	
Résultat opérationnel	150,6	13,1%	169,9	15,0%
Résultat financier	-7,4		-13,4	
Charge d'impôt	-41,0		-36,2	
Part des participations ne donnant pas le contrôle et quote-part du résultat net des sociétés mises en équivalence	-1,8		-1,8	
Résultat net - attribuable aux propriétaires de la société mère	100,4	8,7%	118,5	10,4%
Résultat net normalisé - attribuable aux propriétaires de la société mère*	113,8	9,9%	118,6	10,5%

* Défini ci-après.

9.10.1.2 Excédent Brut Opérationnel

L'Excédent Brut Opérationnel (EBO) représente la performance opérationnelle sous-jacente des activités courantes et est expliqué dans la revue opérationnelle.

(en millions d'euros)

	Exercice 2014	Exercice 2013
Marge opérationnelle	170,3	164,0
+ Amortissement des immobilisations corporelles et incorporelles	43,6	37,2
+ Valeur nette des immobilisations cédées/mises au rebut	1,2	0,7
+ Charge d'option de souscription d'actions	1,3	1,5
+/- Dotations/(Reprises) nettes aux provisions pour retraite	2,0	2,7
+/- Dotations/(Reprises) nettes aux provisions	-3,3	-2,9
EBO	215,1	203,2

9.10.1.3 Autres produits et charges opérationnels

Le poste « Autres produits et charges opérationnels » comprend les produits et charges qui sont inhabituels, anormaux et peu fréquents et a représenté une charge nette de 19,7 millions d'euros en 2014. Le détail par nature de ce poste est le suivant :

(en millions d'euros)	Exercice 2014	Exercice 2013
Réorganisation des effectifs	-3,4	-3,7
Rationalisation et frais associés	-8,7	-0,8
Coûts d'intégration et d'acquisition	-0,5	-1,6
Amortissement de la Relation Clients et des brevets	-3,5	-3,5
Autres	-3,6	15,5
Total	-19,7	5,9

Les 3,4 millions d'euros de coûts de réorganisation des effectifs sont principalement liés à la mise en place de la nouvelle organisation du Groupe.

Les 8,7 millions d'euros de coûts de rationalisation et frais associés comprennent notamment 5,5 millions d'euros de charges externes pour la mise en place du programme TEAM, 0,7 million d'euros lié à la fermeture de bureaux en France et en Belgique et 1,2 million d'euros lié aux projets commun de transformation d'Atos et de Worldline.

Les coûts d'intégration et d'acquisition sont principalement liés à l'intégration des infrastructures et l'homogénéisation des systèmes informatiques en 2014.

Les 3,5 millions d'euros d'amortissement de la relation clients et des brevets correspondent à la partie du prix d'acquisition allouée à la valorisation de la relation clients, du carnet de commandes et des brevets apportés par Banksys et Siemens IT Solutions & Services.

Les autres éléments s'élèvent à 3,6 millions d'euros. Ils incluent notamment des coûts internes et externes liés à la préparation de l'introduction en bourse et des coûts résiduels liés aux opérations de filialisation (1,7 million d'euros). Par ailleurs, 1,2 million d'euros concerne des coûts non récurrents préalables aux opérations de réorganisation ayant donné le périmètre actuel de Worldline.

En 2013, les autres produits et charges opérationnels incluaient une plus-value de 19,0 millions d'euros résultant de la cession-bail d'un centre de données en Belgique.

9.10.1.4 Résultat financier

Le résultat financier du Groupe s'est soldé par une charge nette de 7,4 millions d'euros sur l'exercice (contre une charge de 13,4 millions d'euros en 2013). Il est composé d'un coût de l'endettement financier net de 2,2 millions d'euros et de coûts financiers non opérationnels de 5,2 millions d'euros.

Le coût de l'endettement financier net est passé de 3,7 millions d'euros en 2013 à 2,2 millions d'euros sur l'exercice.

Les coûts financiers non opérationnels se sont élevés à 5,2 millions d'euros (contre 9,7 millions d'euros en 2013) et étaient principalement composés de pertes nettes de change pour 2,3 millions d'euros ainsi que des coûts financiers des pensions pour 2,2 millions d'euros. Ces coûts représentent la différence entre les coûts de désactualisation des obligations des régimes à prestations définies et les rendements notionnels générés par les actifs financiers des régimes faisant l'objet de préfinancements.

9.10.1.5 Impôt

A la clôture de l'exercice 2014, la charge d'impôt s'est élevée à 41,0 millions d'euros pour un résultat avant impôt de 143,2 millions d'euros. Le Taux d'Impôt Effectif (TIE) annualisé s'est élevé à 28,6%. Le Groupe s'attend à un taux d'impôt effectif compris entre 28% et 29% sur la période 2015 à 2017.

9.10.1.6 Résultat net normalisé

Le résultat net normalisé avant éléments inhabituels, anormaux et peu fréquents (net d'impôt) est de 113,8 millions d'euros.

(en millions d'euros)	Exercice 2014	Exercice 2013
Résultat net - attribuable aux propriétaires de la société mère	100,4	118,5
Autres produits et charges opérationnels	-19,7	5,9
Effet d'impôt sur les autres produits et charges opérationnels	6,5	-2,1
Autres éléments inhabituels d'impôts	-0,2	-3,9
Total éléments inhabituels - net d'impôt	-13,4	-0,1
Résultat net normalisé - attribuable aux propriétaires de la société mère	113,8	118,6

9.10.17 Résultat net par action

Le nombre d'actions au 1^{er} janvier 2014 était de 11 621 805 actions et a été porté à 116 218 050 après la division de la valeur nominale de l'action par 10, réalisée le 23 avril 2014.

Dans le cadre de l'introduction en bourse, 15 548 780 nouvelles actions ont été créées le 27 juin 2014.

Enfin, dans le cadre du plan d'actionnariat salarial « Boost » 159 758 actions ont été créées le 29 décembre 2014 portant le nombre total d'actions à la clôture à 131 926 588.

Le nombre moyen d'actions s'est élevé à 92 032 482 actions sur la période. Il n'y a pas impact dilutif.

(en millions d'euros)	Exercice 2014	% Rentabilité	Exercice 2013	% Rentabilité
Résultat net [a]	100,4	8,7%	118,5	10,4%
Résultat net normalisé [b]	113,8	9,9%	118,6	10,5%
Nombre moyen d'actions [c]	92 032 482		11 621 805	
Résultat Net Par Action (RNPA) normalisé [a]/[c] (en euros)	1,09		10,20	

A des fins comparatives et afin de présenter un résultat par action sur une base comparable entre 2014 et 2013, un résultat par action ajusté a été calculé pour décembre 2013 et décembre 2014. Celui-ci est basé sur des comptes *pro forma* pour 2013 tels que présentés dans le document de base et sur un nombre égal d'actions pour les deux années :

(en millions d'euros)	Exercice 2014	Exercice 2013 <i>Pro forma</i>
Résultat net [a]	100,4	110,2
Autres produits et charges opérationnels	-19,7	5,9
Effet d'impôt sur les autres produits et charges opérationnels	6,5	-2,1
Autres éléments inhabituels d'impôts	-0,2	-3,9
Résultat net normalisé [b]	113,8	110,3
Nombre d'actions à fin décembre 2014 [d]	131 926 588	131 926 588
Résultat Net Par Action (RNPA) [a]/[d] (en euros)	0,76	0,84
Résultat Net Par Action (RNPA) normalisé et ajusté [b]/[d] (en euros)	0,86	0,84

9.10.2 Tableau de flux de trésorerie

(en millions d'euros)	Exercice 2014	Exercice 2013
Excédent Brut Opérationnel (EBO)	215,1	203,2
Investissements opérationnels	-68,9	-61,7
Variation du besoin en fonds de roulement	22,8	16,1
Flux de trésorerie opérationnel	169,0	157,6
Impôts payés	-34,5	-33,7
Coût de l'endettement financier net payé	-2,2	-3,7
Réorganisation provenant des autres produits et charges opérationnels	-3,0	-3,3
Rationalisation & frais associés provenant des autres produits et charges opérationnels	-6,1	-0,9
Coûts d'intégration et d'acquisition	-0,5	-1,6
Investissements financiers nets*	-1,2	-0,2
Autres variations**	-7,1	6,8
Flux de trésorerie disponible	114,4	121,0
(Acquisitions)/cessions matérielles (solde net)	-11,6	-208,2
Augmentations/(réductions) de capital	248,1	2,9
Augmentations/(réductions) de capital des sociétés mises en équivalence	-	-1,6
Dividendes versés aux actionnaires	-45,1	-
Flux de trésorerie net	305,8	-85,9
Endettement net d'ouverture	-99,6	-14,6
Variation de trésorerie	305,8	-85,9
Incidence des variations de cours de monnaies étrangères sur la trésorerie	-3,1	0,9
Endettement net de clôture	203,1	-99,6

* Investissements financiers nets à long terme.

** Les autres variations correspondent aux autres éléments opérationnels décaissés (excluant la réorganisation, la rationalisation et frais associés, les coûts d'intégration et d'acquisition), aux dividendes versés aux participations ne donnant pas le contrôle, à la revente d'actions propres & aux augmentations de capital liées à l'exercice d'options de souscription d'actions et autres éléments financiers décaissés.

Le flux de trésorerie disponible représenté par la variation de trésorerie nette ou de l'endettement net, corrigés des variations de capital, des dividendes versés aux actionnaires et des acquisitions/cessions sur l'exercice, a atteint 114,4 millions d'euros contre 121,0 millions d'euros en 2013. Le flux de trésorerie disponible au cours de l'exercice 2013 incluait le produit de la cession-bail du centre de données en Belgique pour 20,7 millions d'euros.

Le montant de flux de trésorerie opérationnel s'est élevé à 169,0 millions d'euros, en augmentation de 11,4 millions d'euros par rapport à l'exercice 2013. Cette hausse s'explique par l'effet combiné des trois éléments suivants :

- Une hausse de l'Excédent Brut Opérationnel (EBO) de 11,9 millions d'euros ;
- Des investissements opérationnels en croissance pour 7,2 millions d'euros ;
- Une amélioration du besoin en fonds de roulement de 6,7 millions d'euros.

L'Excédent Brut Opérationnel s'est établi à 215,1 millions d'euros, soit une augmentation de 11,9 millions d'euros par rapport à décembre 2013, représentant 18,7% du chiffre d'affaires contre 17,9% en 2013.

Les investissements opérationnels ont atteint 68,9 millions d'euros, soit 6,0% du chiffre d'affaires, légèrement supérieur aux 5,4% de l'exercice 2013. Les investissements sont principalement liés à la capitalisation de coûts relatifs à la modernisation des plateformes technologiques pour 46,3 millions d'euros.

La variation du besoin en fonds de roulement a atteint 22,8 millions d'euros. Le délai de règlement clients s'est élevé à 52 jours à fin décembre 2014, tandis que le délai de paiement fournisseurs s'est établi à 86 jours à fin décembre 2014.

Les impôts payés se sont élevés à 34,5 millions d'euros, en ligne avec l'année 2013 qui atteignaient 33,7 millions d'euros.

Le coût de l'endettement financier net s'est élevé à 2,2 millions d'euros en baisse de 1,5 million d'euros par rapport à l'exercice 2013. Ce coût comprend :

- 3,8 millions d'euros de coûts sur l'endettement brut correspondant à un taux moyen annualisé de 0,88% ;
- 1,6 million d'euros de rémunération sur la trésorerie brute représentant un taux moyen annualisé de 0,36% ;

Les décaissements liés aux coûts de réorganisation ont représenté 3,0 millions d'euros.

Des coûts de rationalisation et frais associés résultant principalement du lancement du programme TEAM et de la fermeture de bureaux en France et en Belgique ont été décaissés pour 6,1 millions d'euros.

Les coûts d'intégration et d'acquisition d'un montant de 0,5 million d'euros sont principalement liés à l'intégration des infrastructures et l'homogénéisation des systèmes informatiques en 2014.

Les investissements financiers nets d'un montant de 1,2 million d'euros sont principalement relatifs aux titres de participation non consolidés.

La ligne « Autres variations » pour 7,1 millions d'euros correspond principalement :

- Aux coûts internes et externes liés à la préparation d'introduction en bourse et aux coûts résiduels liés aux opérations de filialisation pour 3,0 millions d'euros ;
- Aux pertes de change et autres coûts financiers pour 3,3 millions d'euros ;
- A d'autres coûts non récurrents pour 0,8 million d'euros.

Par conséquent, le flux de trésorerie disponible généré au cours de l'exercice 2014 a atteint 114,4 millions d'euros.

L'augmentation de capital d'un montant de 248,1 millions d'euros correspond :

- A l'augmentation de capital lié à l'introduction initiale en bourse (246,2 millions d'euros net des coûts de transaction relatifs à cette opération) ;
- A l'augmentation de capital dans le cadre du plan d'actionnariat salarial « Boost » en décembre 2014 pour 1,8 million d'euros.

L'impact de 11,6 millions d'euros d'endettement provenant des acquisitions nettes de cessions correspond aux coûts de la filialisation de la Chine au cours du premier semestre 2014.

Durant le premier semestre 2014, Worldline SA a payé 45,1 millions d'euros au titre de dividendes à son actionnaire unique Atos SE.

La variation de cours de monnaies étrangères, déterminée sur l'exposition de la dette ou de la trésorerie par pays, a généré une augmentation de l'endettement net de 3,1 millions d'euros.

9.10.3 Politique de financement

9.10.3.1 Structure de financement

Les besoins de liquidités estimés de Worldline sont complètement couverts que ce soit par sa trésorerie positive ou, si besoin, par des emprunts long terme et autres instruments financiers à long terme.

Le 26 juin 2014, dans le cadre de cette politique, Worldline SA a souscrit une facilité de crédit renouvelable auprès de Atos SE pour un montant de 300 millions d'euros lui permettant de couvrir ses besoins de liquidités, y compris ceux liés aux fluctuations saisonnières de son besoin en fonds de roulement. La facilité de crédit renouvelable dispose d'une maturité de deux ans et ne comporte pas de ratio bancaire.

9.10.3.2 Politique d'investissement

Worldline a pour politique de louer ses espaces de bureaux et autres actifs immobiliers administratifs ou opérationnels. Certains actifs immobilisés, tels que le matériel informatique ou les véhicules de société, peuvent faire l'objet d'un financement par le biais de contrats de location simple ou de location-financement. Ces contrats de location simple ou de location - financement sont sélectionnés en fonction du coût de financement et du type de solution le mieux adapté aux actifs concernés.



9.11 Indicateurs non-IFRS

9.11.1 Excédent Brut Opérationnel (EBO)

Le Groupe présente, en complément des mesures IFRS, un indicateur de performance supplémentaire, « l'excédent brut opérationnel », qui exclut l'impact sur la marge opérationnelle des charges de dépréciation et autres charges détaillées dans le tableau ci-après. Le tableau ci-après présente le passage de la marge opérationnelle à l'excédent brut opérationnel (EBO) pour les périodes indiquées. L'EBO n'est pas un indicateur

prévu par les normes IFRS et n'a pas de définition standard. Par conséquent, la définition utilisée par le Groupe pourrait ne pas correspondre aux définitions données à ces mêmes termes par d'autres sociétés. L'EBO ne doit pas être utilisé à l'exclusion de, ou en substitution des mesures IFRS.

Le tableau ci-après présente le passage de la marge opérationnelle à l'excédent brut opérationnel pour les périodes indiquées, sur une base consolidée.

(en millions d'euros)

	Exercice 2014	Exercice 2013
Marge opérationnelle	170,3	164,0
+ Amortissement des immobilisations corporelles et incorporelles	43,6	37,2
+ Valeur nette des immobilisations cédées/mises au rebut	1,2	0,7
+ Charge d'option de souscription d'actions	1,3	1,5
+/- Dotations/(Reprises) nettes aux provisions pour retraite	2,0	2,7
+/- Dotations/(Reprises) nettes aux provisions	-3,3	-2,9
EBO	215,1	203,2

Les charges de dépréciation sont restées quasi stables entre 2014 et 2013 à environ 3,8% et 3,3% du chiffre d'affaires respectivement.

9.11.2 Flux de trésorerie disponible

Le Groupe présente, en complément des flux de trésorerie calculés sur une base IFRS, des indicateurs non-IFRS « Flux de trésorerie opérationnel » et « Flux de trésorerie disponible ». Ces indicateurs sont calculés à partir de l'excédent brut opérationnel dont le calcul est exposé ci-avant.

Le tableau ci-après présente le passage de l'EBO au flux de trésorerie opérationnel, puis du flux de trésorerie opérationnel au flux de trésorerie disponible, pour les périodes indiquées.

(en millions d'euros)	Exercice 2014	Exercice 2013
Excédent Brut Opérationnel (EBO)	215,1	203,2
Investissements opérationnels	-68,9	-61,7
Variation du besoin en fonds de roulement	22,8	16,1
Flux de trésorerie opérationnel	169,0	157,6
Impôts payés	-34,5	-33,7
Coût de l'endettement financier net payé	-2,2	-3,7
Réorganisation provenant des autres produits et charges opérationnels	-3,0	-3,3
Rationalisation & frais associés provenant des autres produits et charges opérationnels	-6,1	-0,9
Coûts d'intégration et d'acquisition	-0,5	-1,6
Investissements financiers nets*	-1,2	-0,2
Autres variations**	-7,1	6,8
Flux de trésorerie disponible	114,4	121,0

* Investissements financiers nets à long terme.

** Les autres variations correspondent aux autres éléments opérationnels décaissés (excluant la réorganisation, la rationalisation et frais associés, les coûts d'intégration et d'acquisition), aux dividendes versés aux participations ne donnant pas le contrôle, à la revente d'actions propres & aux augmentations de capital liées à l'exercice d'options de souscription d'actions et autres éléments financiers décaissés.

Le tableau ci-après présente le passage du « Flux de Trésorerie Opérationnel » calculé sur la base exposée ci-avant, au « Flux de trésorerie opérationnel net » calculé sur une base IFRS.

(en millions d'euros)	Exercice 2014	Exercice 2013
Flux de trésorerie opérationnel	169,0	157,6
● Investissements opérationnels	68,9	61,7
● Encaissements liés aux cessions d'immobilisations inclus dans EBO	-	-
Impôts payés	-34,5	-33,7
Réorganisation provenant des autres produits et charges opérationnels	-3,0	-3,3
Rationalisation & frais associés provenant des autres produits et charges opérationnels	-6,1	-0,9
Coûts d'intégration et d'acquisition	-0,5	-1,6
Autres produits et charges opérationnels	-4,4	-6,4
Autres produits et charges financières	-3,3	-7,5
Autres variations	0,4	-0,4
Flux nets de trésorerie générés par l'activité	186,5	165,5

9.11.3 EBITDA

Le Groupe présente, en complément de la marge opérationnelle calculé sur une base IFRS, un indicateur « EBITDA » calculé à partir de l'indicateur « Excédent brut opérationnel » calculé à partir de l'excédent brut opérationnel dont le calcul est exposé

ci-avant. Le Groupe utilise cet indicateur principalement dans le calcul du ratio endettement net/EBITDA.

Le tableau ci-après présente le passage de l'EBO à l'EBITDA pour les périodes indiquées.

<i>(en millions d'euros)</i>	Exercice 2014	Exercice 2013
Excédent Brut Opérationnel (EBO)	215,1	203,2
Réorganisation des effectifs provenant des autres produits et charges opérationnels	-3,0	-3,3
Rationalisation & frais associés provenant des autres produits et charges opérationnels	-6,1	-0,9
Coûts d'intégration et d'acquisition	-0,5	-1,6
Autres produits et charges opérationnels	-4,3	14,3
EBITDA	201,2	211,7



Liquidité et ressources financières

10.1 Présentation générale	107	10.4 Analyse de la trésorerie	110
10.2 Ressources financières	108		
10.3 Principaux emplois	109		
10.3.1 Investissements	109		
10.3.2 Dividendes	109		
10.3.3 Financement du Besoin en Fonds de Roulement	109		
10.3.4 Engagements Contractuels	110		



10.1 Présentation générale

Les principaux besoins de financement du Groupe incluent les besoins en fonds de roulement, les dépenses d'investissement, le paiement des dividendes et le remboursement des emprunts.

Le Groupe couvre ses besoins principalement grâce à la trésorerie générée par l'activité, aux prêts intragroupes consentis par le groupe Atos, à ses comptes courants et à la trésorerie centralisée du groupe Atos dont le Groupe est partie prenante.

Il est aussi rappelé qu'à la suite de l'introduction en bourse du Groupe le 27 juin 2014, 15 548 780 actions ont été créées et un flux net de trésorerie de 248,1 millions d'euros a été enregistré.

Le Groupe bénéficie également de lignes de crédit auprès de banques locales, principalement dans les pays où les financements intragroupe font l'objet de dispositions réglementaires restrictives, en particulier en Argentine.

Le tableau ci-dessous explique plus en détail la répartition de la trésorerie nette du Groupe au 31 décembre 2014 :

<i>(en millions d'euros)</i>	31 décembre 2014	31 décembre 2013
Trésorerie et équivalents de trésorerie	215,6	542,0
Passifs financiers	-1,9	-46,0
Part à moins d'un an des passifs financiers	-10,6	-595,6
Total	203,1	-99,6

Au 31 décembre 2014, le Groupe avait une trésorerie nette de 203,1 millions d'euros.

Le Groupe bénéficie d'une facilité de crédit renouvelable octroyée à hauteur de 300 millions d'euros par Atos SE, afin de couvrir ses besoins en liquidités et notamment des fluctuations temporaires des besoins en fonds de roulement. Les principaux termes et conditions de cette facilité de crédit renouvelable sont les suivantes :

- Montant maximum : 300 millions d'euros ;
- Durée : Deux ans avec faculté pour la Société de mettre fin à la convention à tout moment sans frais ni pénalité (moyennant, s'il y a lieu, l'indemnité de réemploi applicable en cas de remboursement anticipé d'un tirage) et avec faculté pour Atos SE de mettre fin à cette convention et demander le remboursement si le groupe Atos venait à détenir moins de 25% du capital de la Société, auquel cas la Société disposerait

d'un préavis de 2 mois pour procéder au remboursement des montants empruntés ;

- Echéance de tirage : 1, 3 ou 6 mois, avec possibilité de remboursement anticipé moyennant le paiement d'une indemnité de réemploi ;
- Taux applicable à chaque tirage : Euribor correspondant à la période d'intérêt, soit 1, 3 ou 6 mois + marge de 0,5-1% ;
- Commissions de non-utilisation : 35% de la marge.

Le Groupe projette, le moment venu, de recourir à une facilité de crédit renouvelable auprès d'institutions financières tierces afin de remplacer la facilité de crédit renouvelable consentie par Atos SE.



10.2 Ressources financières

D'un point de vue historique, le Groupe a eu recours aux sources de financement décrites ci-dessous. Ces ressources sont principalement des ressources à court terme (disponibilités, trésorerie générée par l'activité, emprunts court terme).

- Les disponibilités. La trésorerie et les équivalents de trésorerie du Groupe aux 31 décembre 2014 et 2013 s'élevaient à respectivement 215,5 millions d'euros et 542,0 millions d'euros. Déduction faite des découverts bancaires et des montants dus au groupe Atos dans le cadre des avances en compte courant et de la trésorerie centralisée décrits à la Section « Emprunts » ci-après, la trésorerie et les équivalents de trésorerie nets ont totalisé respectivement 205,7 millions d'euros et 2,5 millions d'euros à ces mêmes dates. Voir la Note 20 aux états financiers consolidés.

- La trésorerie générée par l'activité, avant variation des besoins en fonds de roulement, intérêts et impôts d'un montant de respectivement 198,3 millions d'euros en 2014 et 183,1 millions d'euros en 2013.
- Les emprunts et les emprunts en cours. Les encours du Groupe totalisaient 12,5 millions d'euros au 31 décembre 2014 et 641,6 millions d'euros au 31 décembre 2013. Le tableau ci-après analyse les emprunts du Groupe à ces dates. Voir la Note 20 aux états financiers consolidés.

(en millions d'euros)	31 décembre 2014			31 décembre 2013		
	Courant	Non courant	Total	Courant	Non courant	Total
Contrats de location-financement	0,4	1,6	2,0	0,3	1,7	2,0
Titrisation	-	-	-	28,9	-	28,9
Découverts et cash pooling	3,6	-	3,6	134,7	-	134,7
Comptes courants avec les entités Atos	6,3	-	6,3	404,8	-	404,8
Emprunts avec les entités Atos	-	-	-	26,5	44,0	70,5
Autres passifs financiers	0,3	0,3	0,6	0,4	0,3	0,7
Total passifs financiers	10,6	1,9	12,5	595,6	46,0	641,6

Les emprunts du Groupe se répartissent principalement comme suit :

- Comptes courants avec des entités Atos (6,3 millions d'euros au 31 décembre 2014). Cette catégorie correspond principalement au financement procuré par le groupe Atos au Groupe à travers des avances en compte courant. Ces financements portent intérêt aux taux du marché et sont principalement libellés en euros ;

- Découverts et cash-pooling (3,6 millions d'euros au 31 décembre 2014). Cette catégorie correspond principalement au financement procuré par le groupe Atos au Groupe à travers la trésorerie centralisée. Ces financements portent intérêt aux taux du marché et sont principalement libellés en euros. Cette catégorie englobe également des découverts bancaires auprès de banques locales, principalement dans les pays où les financements

intragroupes font l'objet de dispositions réglementaires restrictives, en particulier en Argentine. Dans ce pays, les lignes de crédit faisaient l'objet d'une garantie d'Atos, qui a expiré le 31 décembre 2013. La ligne de crédit a été intégralement remboursée au 31 décembre 2013 suite à la capitalisation de cette filiale ;

- Emprunts avec les sociétés du groupe Atos (0,0 million d'euros au 31 décembre 2014). Cette catégorie correspond principalement au financement procuré par le groupe Atos au Groupe à travers des prêts intragroupe. Ces financements portent intérêt aux taux du marché et sont principalement libellés en euros ;
- Titrisation (0,0 million d'euros au 31 décembre 2014). Cette catégorie comprend les prêts consentis par le groupe Atos, qui correspondent aux produits de la cession de créances clients du Groupe dans le cadre du programme de titrisation du groupe Atos ;
- Contrats de location-financement (2,0 millions d'euros au 31 décembre 2014). Les emprunts du Groupe sous forme de contrats de location-financement sont limités. L'encours au 31 décembre 2014 concerne principalement un contrat du Groupe en Belgique ;
- Autres emprunts (0,6 million d'euros au 31 décembre 2014). Cette catégorie comprend des autres emprunts divers ne rentrant pas dans les catégories ci-dessus.

10.3 Principaux emplois

10.3.1 Investissements

Le Groupe a réalisé des investissements opérationnels nets de 68,9 millions d'euros en 2014 et 41,0 millions d'euros en 2013. Voir la Section 9.10.2 « Tableau de flux de trésorerie » et la Section 5.2 « Investissements » du présent Document de Référence.

10.3.2 Dividendes

Le Groupe a versé des dividendes de 45,1 millions d'euros en 2014. Aucun dividende n'a été versé en 2013. Lors de sa réunion du 17 février 2015, tenant compte de la priorité stratégique définie pour 2015 en matière de développement de la Société, le Conseil d'Administration a décidé de proposer lors de la prochaine

Assemblée Générale des actionnaires de ne pas verser de dividende au titre des résultats 2014. Voir la Section 20.5 « Politique de Distribution de Dividendes » du présent Document de Référence.

10.3.3 Financement du Besoin en Fonds de Roulement

Le Groupe finance son besoin en fonds de roulement grâce à la trésorerie générée par l'activité et, autant que de besoin, recourt à des emprunts à court terme. La variation du besoin en fonds de roulement a constitué une ressource de 22,8 millions d'euros

en 2014 et 16,1 millions d'euros en 2013. Le tableau ci-dessous reproduit l'évolution du besoin en fonds de roulement du Groupe pour les périodes indiquées.

(en millions d'euros)	Exercice 2014	Exercice 2013
Clients et assimilés	-25,5	-18,8
Fournisseurs et assimilés	30,1	34,0
Personnel et assimilés	8,1	2,5
Autres	10,1	-1,6
Evolution totale du besoin en fonds de roulement	22,8	16,1

La variation en 2014 reflète principalement l'augmentation du délai de paiement fournisseur de 15 jours (+40,7 millions d'euros) résultant d'une renégociation des conditions de paiement dans le cadre de la mise en œuvre d'un plan de réduction des fournisseurs mené par le Groupe, en partie compensée par une augmentation d'autres charges prépayées (-10,4 millions d'euros). Pour ce qui est des créances, la détérioration du délai de recouvrement en 2014 (+ de 5 jours) reflétait principalement une augmentation des travaux en cours, liée aux d'étapes contractuelles de paiement (+21,0 millions d'euros principalement en France).

L'évolution en 2013 reflète principalement l'augmentation des délais de paiement fournisseur de 20 jours (30,8 millions d'euros),

en partie due à une augmentation des dettes fournisseurs envers le groupe Atos (+10 millions d'euros), en conséquence de la réorganisation du Groupe avec des flux supplémentaires de charges internes ainsi qu'un volume plus important d'achat de matériel informatique et de prestations de services en fin d'année (+10 millions d'euros). Concernant les créances, l'évolution défavorable du délai de paiement client en 2013 (+4 jours) (-16,5 millions d'euros) s'explique principalement par une augmentation des travaux en cours (liés au cadencement dans la mise en œuvre des contrats (+8,5 millions d'euros) principalement au Royaume-Uni) conjuguée à une diminution de 5 millions d'euros due à des avances clients perçues en 2012 en Belgique qui n'ont pas été reproduites en 2013.

10.3.4 Engagements Contractuels

Le tableau ci-après récapitule les engagements contractuels hors bilan et souscrits au titre de crédit-baux du Groupe au 31 décembre 2014. Voir la Note 23 aux états financiers consolidés.

(en millions d'euros)	31 décembre 2014	Échéances			31 décembre 2013
		< à 1 an	1 à 5 ans	> à 5 ans	
Contrats de location-financement	2,0	0,4	0,5	1,1	2,0
Comptabilisés au bilan	2,0	0,4	0,5	1,1	2,0
Contrats de location simple terrains, constructions, agencements	85,5	14,2	44,8	26,5	81,8
Contrats de location simple matériel informatique	3,1	2,8	0,3	-	2,0
Contrats de location simple autres immobilisations	8,5	3,8	4,7	-	8,2
Obligations d'achat irrévocables (> 5 ans)	15,4	15,3	0,1	-	16,6
Engagements	112,5	36,1	49,9	26,5	108,6
Total	114,5	36,5	50,4	27,6	110,6

Les engagements d'achats irrévocables se rapportent aux ordres d'achats passés par la filiale belge pour des achats de terminaux et d'accessoires.

Le Groupe a également accordé des garanties bancaires et nantissements pour un montant de 25,5 millions d'euros

et 18,8 millions d'euros aux 31 décembre 2014 et 2013 respectivement. Voir la Note 23 aux états financiers consolidés. A l'exception de ces éléments, la Société n'est confrontée à aucune restriction significative quant à la disponibilité de ses capitaux.



10.4 Analyse de la trésorerie

Voir la Section 9.10.2

Recherche et développement, brevets, licences

11.1 Recherche et Développement

111

11.2 Propriété intellectuelle, Licences, droits d'utilisation, et autres immobilisations incorporelles

113

11.1 Recherche et Développement

Le Groupe Worldline cherche activement à promouvoir une culture d'innovation destinée à inciter ses salariés à une plus grande créativité et à encourager la conception et la mise en œuvre de projets créateurs de valeur. Le département Recherche et Développement du Groupe est un élément clé de sa capacité à innover et à améliorer ses produits et solutions, un atout essentiel dans une industrie qui évolue en permanence.

Les équipes de Recherche et Développement du Groupe, qui sont gérées de manière centralisée depuis le siège, comptent une équipe d'ingénieurs dédiée à la Recherche et Développement répartis dans l'ensemble des pays dans lesquels le Groupe est implanté. Un grand nombre d'ingénieurs en Recherche et Développement du Groupe sont étroitement intégrés dans les équipes opérationnelles du Groupe et se concentrent sur l'innovation progressive, tandis que d'autres ingénieurs en Recherche et Développement se concentrent sur des projets de Recherche et Développement à plus long terme dédiés à l'innovation de rupture. L'équipe dédiée à la Recherche et Développement du Groupe soutient une équipe plus large de plus de 4 000 ingénieurs œuvrant sur le terrain avec les clients pour mettre en place les services du Groupe. Les dépenses en recherche et développement du Groupe Worldline s'élevaient à 44,3 millions d'euros en 2014 et à 43,3 millions d'euros en 2013. Les équipes de Recherche et Développement du Groupe peuvent interagir avec les équipes expérimentées de Recherche et Développement du groupe Atos par exemple dans le cadre de la communauté scientifique du groupe Atos. Pour les entités dédiées à des activités Worldline préalablement aux Opérations de Réorganisation Préalables, une convention de partage des coûts de Recherche et Développement a été mise en place (voir la Section 19.2.2 « Autres conventions intragroupe significatives » du présent Document de Référence).

Les activités de Recherche et Développement du Groupe sont orientées par deux approches principales de l'innovation, qui sont souvent complémentaires :

- Innovation Progressive.** Les innovations développées par le Groupe dans le cadre de son approche progressive correspondent à des améliorations des services et processus existants que le Groupe développe à l'occasion du travail quotidien avec les clients, en vue d'améliorer les solutions déjà proposées par le Groupe et de développer des nouveaux services afin de répondre à une activité et des tendances de marché qui évoluent. Le Groupe estime que son approche de travail avec ses clients favorise un climat de confiance et de proximité qui permet de mieux comprendre les besoins et problèmes des clients, améliorant sa capacité à concevoir, proposer et mettre en place de manière proactive des solutions aux problèmes et des manières d'améliorer les processus existants. La présence du Groupe sur de multiples marchés et son approche de bout en bout dans la conception et le développement de solutions lui offrent des opportunités d'appliquer les enseignements issus d'un marché à un autre marché où il opère. Parmi les exemples de processus d'innovation progressive auxquels cette stratégie a abouti figure l'évolution de l'offre du Groupe à ses clients dans le secteur des télécommunications. Les services basiques de webmail que le Groupe leur offrait auparavant ont laissé place aujourd'hui à une offre plus avancée et innovante de solutions multi-postes basées sur le Cloud grand public, utilisant une technologie de messagerie convergente. L'approche progressive du Groupe a permis des synergies entre ses activités de véhicules connectés, comme en témoignent les applications pour poids lourds connectés pour Michelin Solutions, qui se basaient sur l'expérience préalable du Groupe en matière de voitures connectées pour Renault ;

- **Innovation de Rupture.** Bien qu'il continue à encourager l'innovation et l'évolution de ses activités chez ses clients existants, le Groupe concentre aussi ses efforts de Recherche et Développement proactif en interne sur les innovations de rupture dans des secteurs qui selon lui ont le potentiel de créer de nouveaux marchés ayant vocation à remplacer les technologies et approches existantes. Le Groupe adapte et commercialise alors ces innovations auprès de ses clients au travers d'ateliers d'innovation, de démonstrations « preuve de concept », et d'autres biais pour promouvoir leur adoption. Dans ces secteurs, le Groupe investit pour créer de nouveaux marchés, s'associant souvent à d'autres entreprises ayant une expertise adéquate pour accélérer le développement et partager les risques afin de permettre à l'innovation d'atteindre le stade où elle pourra être commercialisée plus largement à des clients ciblés. Parmi les exemples de processus d'innovation de rupture auxquels cette stratégie a abouti figurent le développement anticipé et proactif des schémas de paiement SEPA par le Groupe pour tirer profit des nouvelles réglementations SEPA bien avant que celles-ci ne soient finalisées, et les recherches poussées du Groupe en termes de cryptographie, ce qui lui a permis de développer des algorithmes innovants en matière de logiciels d'applications mobile sécurisées comme la *Worldline Trusted Authentication*.

En vue de se développer et de répondre aux besoins des clients, le Groupe concentre actuellement ses efforts de recherche d'innovation sur trois principaux axes d'innovations, chacun mené par une équipe dédiée, qui selon lui ont le potentiel de créer de nouveaux marchés et services pour sa clientèle :

- **Trusted Services (« Sécurité des Services »).** Ce secteur se concentre sur les innovations conçues pour rendre les transactions et services plus sécurisés. Les axes prioritaires comprennent des solutions innovantes de paiement, des solutions avancées d'authentification, des outils de cryptographie, des solutions de confidentialité des données comme des services sécurisés dans le Cloud, et des solutions de résilience du réseau. Parmi les exemples d'innovations auxquels ce processus a abouti figurent :
 - *Worldline Trusted Authentication* (ou *Secure Efficient Authentication* (SEA)). La *Worldline Trusted Authentication*, que le Groupe a conçue et brevetée, est un puissant logiciel d'authentification optimisée actuellement utilisé par BNP Paribas, Société Générale et La Banque Postale, pour sécuriser l'accès et la fourniture des preuves d'identité par les portefeuilles mobiles de paiement sur le Cloud, les opérations bancaires en ligne et les services de paiement e-commerce,
 - *Applications Host Card Emulation* (HCE). Les applications logicielles HCE pour périphériques mobiles de Worldline donnent aux périphériques mobiles la capacité de servir de carte auprès des terminaux NFC existants. La technologie HCE permet de remplacer l'élément physique SIM de sécurisation dans un téléphone mobile doté de la technologie NFC par une application logicielle qui imite cet élément physique de sécurisation, permettant à l'information sécurisée d'être hébergée dans des applications sur le Cloud plutôt que dans l'élément de sécurisation du téléphone mobile lui-même, qui est habituellement contrôlé par les opérateurs mobiles ou les fabricants de téléphone. Le Groupe fournit actuellement des solutions HCE dans un projet pilote auprès d'une grande banque française. Le Groupe a remporté en mars 2014 le *PayForum Awards 2014* dans la catégorie « Sécurité des paiements » lors du salon
- PayForum à Paris pour sa nouvelle solution de paiement mobile NFC via un *wallet* intégrant le mode HCE,
- e-Go. L'e-Go, que le Groupe développe actuellement au travers d'un consortium mené par Gemalto, correspond à l'intégration de logiciels intégrés dans des objets qui peuvent être portés, comme des ceintures ou des montres, qui stockent les informations d'authentification et droits d'accès des utilisateurs, leur permettant de communiquer et/ou de procéder à des transactions de paiement hautement sécurisées avec des objets conformes à l'e-Go, tels que des terminaux points de vente, des ordinateurs, des kiosques, des poignées de portes d'hôtels ou de voitures, par simple contact avec l'objet grâce à l'utilisation des propriétés conductrices de la peau. Un projet de pré-lancement est prévu pour faire des premières séries de pilotes. Le Groupe a remporté en 2013 le *Innovative Payments Trophy* dans la catégorie « e-Commerce products » lors du salon PayForum à Paris pour cette innovation ;
- **User eXperience (« Expérience Utilisateurs »).** Cette équipe se concentre sur des innovations qui tirent profit de la technologie pour améliorer l'expérience de l'utilisateur dans le large éventail d'activités des clients du Groupe, notamment les services bancaires, les commerces, la conduite automobile, la communication et le divertissement. Les axes prioritaires comprennent des solutions de réalité augmentée, des solutions interactives plus intuitives, des solutions inédites de paiement sur de multiples plateformes, des solutions d'analyse d'informations générées par les périphériques connectés, des solutions point à point, des services de recommandations ainsi que de nouveaux périphériques et accessoires. Parmi les exemples d'innovations auxquels ce processus a abouti figurent :
 - Scan AR. La solution Scan AR (« réalité augmentée ») fait application de la reconnaissance d'image par les téléphones mobiles et la technologie sans contact pour enrichir l'expérience des consommateurs en matière d'achat en magasin et depuis chez eux, en leur permettant d'utiliser les fonctions de photo et de communication sans contact de leurs périphériques mobiles pour, entre autres, obtenir des renseignements contextuels à divers sujets (y compris le prix, les caractéristiques nutritionnelles, les risques d'allergies, les disponibilités du produit ou les promotions) et les ajouter à leurs paniers virtuels. Cette technologie a été pour partie réutilisée en production pour le compte d'un grand commerçant français,
 - Web Peer 2 Peer. Le Web Peer 2 Peer (« Web Point à Point ») accélère l'extraction des données réseau des utilisateurs depuis le Cloud sur leur périphériques mobiles en permettant aux utilisateurs de contourner le système habituel selon lequel chaque utilisateur extrait ses données depuis un réseau centralisé de Cloud en accédant plutôt aux données réseau déjà téléchargées par d'autres utilisateurs à proximité au travers d'une transmission point à point par navigateur. Ce service est au stade de présentation à des clients potentiels et actuels et d'études de preuves de concept possibles ;
- **High Processing and Volumes (« Forts Calcul et Volumes »).** Cette équipe se concentre sur des solutions innovantes visant à traiter des quantités élevées d'informations, à proposer de nouvelles générations d'architecture de traitement et à offrir le traitement et la réception des demandes « du périphérique vers le Cloud ». Les axes prioritaires comprennent le calcul de haute performance, des solutions de *liquid computing*,

des services Cloud et de contextualisation et des soutiens aux nouvelles activités. Parmi les exemples d'innovations auxquels ce processus a abouti figurent :

- Zone 52. Zone 52 est une *platform-as-a-service* (PaaS) (« plateforme en tant que service ») d'hébergement de Cloud sur demande qui permet aux utilisateurs de télécharger des applications web de données leur permettant d'être opérationnels en quelques secondes. Le PaaS Zone 52 est opéré dans les conditions de niveau de service de Worldline. Zone 52 est déjà disponible en version

bêta et utilisée d'ores et déjà pour prototyper des services à vocation commerciale,

- Liquid IT. Le Groupe développe des technologies de Liquid IT, sous la forme d'applications « intelligentes » qui analyseront et s'adapteront automatiquement au matériel disponible pour les exécuter. La nature auto-adaptative de ces applications reposant massivement sur les principes du Cloud permettra d'allouer efficacement et en temps réels les processus métier aux composants matériels les plus à même de les opérer.



11.2 Propriété intellectuelle, Licences, droits d'utilisation, et autres immobilisations incorporelles

Le Groupe est propriétaire de la plupart des actifs de propriété intellectuelle utilisés dans le cadre de son activité, ce qui lui permet, dans la grande majorité des cas, de développer ses propres solutions technologiques et de fournir ses produits et services à ses clients sans dépendre du groupe Atos, de concurrents ou autres tiers.

Les droits de propriété intellectuelle du Groupe se composent d'une combinaison d'éléments complémentaires parmi lesquels figurent :

- Des droits relatifs à la technologie tels que :
 - Du savoir-faire et des secrets d'affaires dont la confidentialité est garantie par une politique interne du Groupe et des stipulations contractuelles liant les personnes ou entités ayant accès à ces informations,
 - Des logiciels et des systèmes d'information, protégés par le droit d'auteur, ou des bases de données. Conformément à la politique de propriété intellectuelle du groupe Atos, la plupart de ces logiciels font l'objet d'un dépôt à titre probatoire,
 - Un portefeuille d'environ 80 brevets, déposés dans les zones géographiques où le Groupe est le plus actif, notamment en Europe, aux Etats-Unis, au Canada et en Inde ;
- Des droits sur des signes distinctifs tels que des marques ou des noms de domaine, notamment ceux comportant la dénomination « Worldline », enregistrés dans l'ensemble des pays où le Groupe exerce ses activités.

Ces droits de propriété intellectuelle sont détenus soit (i) par la société Worldline Luxembourg SA, soit (ii) par une entité du Groupe ayant développé la technologie concernée (par exemple la Société pour certains brevets) ou utilisant les signes distinctifs localement.

Le Groupe se chargera par ailleurs à l'avenir des dépôts de la plupart des marques ou brevets relatifs à l'activité du Groupe. Ces dépôts seront décidés conformément à la politique de propriété intellectuelle du groupe Atos appliquée par le Groupe au regard de ses propres projets de Recherche et Développement dont les principaux objectifs sont les suivants : (i) identifier les droits

de propriété intellectuelle développés par les entités du Groupe, (ii) évaluer leur potentiel et optimiser leur exploitation, (iii) définir leur mode de protection le plus adapté à l'activité du Groupe (par exemple, déposer un brevet ou conserver un secret des affaires confidentiel), (iv) le cas échéant, agir en justice contre les contrefacteurs et se défendre en cas de procédure judiciaire intentée à son égard et (v) s'assurer de l'indépendance du Groupe en matière de propriété intellectuelle et que la majeure partie des droits de propriété intellectuelle utilisés par le Groupe lui appartienne.

En règle générale, le Groupe concède des licences très limitées sur ses droits de propriété intellectuelle et ce, uniquement dans les cas où les services fournis à ses clients le requièrent. De la même façon, le Groupe a conclu peu de contrats de licences significatifs portant sur la technologie de tiers, comme suit : (i) certaines licences simples ou croisées conclues entre des entités du Groupe, d'une part, et certaines entités du groupe Atos, d'autre part, et (ii) un accord de licence croisée de brevets conclu entre Atos SE et IBM Corp., aux termes duquel l'ensemble des brevets d'IBM Corp. et de ses filiales est licencié aux entités du groupe Atos, dont celles du Groupe, tandis que les brevets du groupe Atos, dont ceux du Groupe, sont licenciés en retour à IBM Corp. et à ses filiales.

De surcroît, certaines entités du Groupe ont parfois recours à des logiciels libres (« Open Source Software »), qui peuvent être utilisés de façon gratuite conformément à des licences comportant parfois une obligation de divulguer le code source développé à partir du logiciel libre. La politique interne du groupe Atos en matière de propriété intellectuelle prévoit que ces utilisations doivent être strictement contrôlées tant par les responsables techniques que juridiques du Groupe afin d'éviter les risques d'utilisations non contrôlées de logiciels libres et de divulgation des codes sources relatifs aux logiciels propriétaires du Groupe.

Enfin, le Groupe fait l'objet d'un faible nombre de litiges significatifs en matière de propriété intellectuelle (décrits à la Section 20.6 « Procédures judiciaires et d'arbitrage » du présent Document de Référence).



Information sur les tendances et les objectifs

12.1 Tendances d'activités	114	12.5 Chiffre d'affaires, activité commerciale et flux de trésorerie disponible pour le premier trimestre 2015	118
12.2 Généralités	114	12.5.1 Chiffre d'affaires pour le premier trimestre 2015	118
12.3 Objectifs pour l'exercice clos le 31 décembre 2015	115	12.5.2 Activité commerciale du premier trimestre 2015	119
Chiffre d'affaires	115	12.5.3 Flux de trésorerie disponible et trésorerie nette pour le premier trimestre 2015	119
Excédent Brut Opérationnel	115	12.5.4 Chiffre d'affaires à périmètre et taux de change constants	120
Flux de trésorerie disponible	115		
12.4 Objectifs à moyen terme	116		
Tendances de marché	116		
Orientations stratégiques	117		

12.1 Tendances d'activités

Pour une description détaillée des résultats du Groupe en 2014, voir le Chapitre 9 « Examen de la situation financière et du résultat du Groupe » du présent Document de Référence.

12.2 Généralités

Les objectifs présentés ci-dessous ne constituent pas des données prévisionnelles ou des estimations de bénéfices du Groupe mais résultent de ses orientations stratégiques. Ces objectifs sont fondés sur des données, des hypothèses et des estimations considérées comme raisonnables par le Groupe. Ces données, hypothèses et estimations sont susceptibles d'évoluer ou d'être modifiées en raison des incertitudes liées notamment à l'environnement économique, financier, concurrentiel et

réglementaire. En outre, la matérialisation d'un ou plusieurs risques décrits au Chapitre 4 « Facteurs de risques » du présent Document de Référence pourrait avoir un impact sur les activités, les résultats, la situation financière ou les perspectives du Groupe et donc remettre en cause sa capacité à réaliser les objectifs présentés ci-dessous. Le Groupe ne prend aucun engagement et ne donne aucune garantie sur la réalisation des objectifs figurant dans la présente section.



12.3 Objectifs pour l'exercice clos le 31 décembre 2015

Les objectifs présentés dans cette Section ont été établis sur la base de données, hypothèses et estimations considérées comme raisonnables par le Groupe. Ces données, hypothèses et estimations sont susceptibles d'évoluer en raison des incertitudes liées notamment à l'environnement économique, politique, comptable, concurrentiel et réglementaire ou en fonction d'autres facteurs dont le Groupe n'aurait pas connaissance à la date d'enregistrement du présent Document de Référence.

En outre, la réalisation d'un ou plusieurs risques décrits au Chapitre 4 « Facteurs de risques » du présent Document de Référence pourrait avoir un impact sur les activités, les résultats, la situation financière ou les perspectives du Groupe, et donc remettre en cause ces prévisions. Le Groupe ne prend aucun engagement et ne donne aucune garantie sur la réalisation des objectifs figurant dans la présente Section.

Chiffre d'affaires

Le Groupe anticipe une croissance organique de son chiffre d'affaires, à périmètre et taux de change constants, comprise entre 4% et 5%.

Excédent Brut Opérationnel

Le Groupe a pour objectif d'augmenter son taux d'EBO d'environ 50 points de base par rapport à celui de 2014, en ligne avec son objectif pour 2017.

Flux de trésorerie disponible

Le Groupe a l'ambition de générer un flux de trésorerie disponible compris entre 120 et 125 millions d'euros.



12.4 Objectifs à moyen terme

En ce qui concerne le chiffre d'affaires, le Groupe s'est fixé pour objectif d'atteindre un taux de croissance annuel organique moyen en croissance à taux de change constant compris entre 5 et 7% sur la période 2014 à 2017, avec une accélération progressive dans le temps. Parallèlement, le Groupe prévoit de continuer à optimiser sa base de coûts pour atteindre à l'horizon 2017 un taux de marge d'EBO d'environ 250 points de base au-dessus du niveau de 2013 (qui était de 18,2% en *pro forma*).

Le Groupe estime que pour les exercices 2015 à 2017, ses dépenses d'investissement seront de l'ordre de 5% à 6% de son chiffre d'affaires et que les flux de trésorerie disponibles atteindront environ 180 millions d'euros à l'horizon 2017, en

prenant pour hypothèse un taux d'imposition effectif sur la période 2015 à 2017 de l'ordre de 24% en impact de trésorerie et de 29% dans le compte de résultat.

Pour atteindre ces objectifs, le Groupe s'appuiera sur ses orientations stratégiques et ses atouts concurrentiels dans chacune de ses Lignes de Services pour profiter pleinement d'un marché des paiements et des activités transactionnelles en pleine croissance.

Ces objectifs ont été élaborés sur la base du plan d'affaires à trois ans que la Société a élaboré dans le cadre de son introduction en bourse.

Tendances de marché

- Croissance des volumes de transactions.** Une part importante du chiffre d'affaires du Groupe provient du traitement des transactions de paiement, facturé principalement à la transaction ou en fonction des volumes de transactions (basé sur un pourcentage de la valeur de la transaction). Ces types de transactions connaissent une croissance significative, car les consommateurs délaissent progressivement les paiements en espèces au profit des autres moyens de paiement. Cette évolution s'explique par différents facteurs, notamment la généralisation de l'acceptation par les commerçants de paiements autres qu'en espèces, l'expansion des transactions de e-commerce et des transactions sur mobiles, les mesures prises par les pouvoirs publics pour favoriser les paiements autres qu'en espèces ainsi que d'autres facteurs. D'après les estimations d'A.T. Kearney, le taux de croissance annuel composite du nombre de transactions autres qu'en espèces dans l'Union européenne s'est établi à 4,5% sur la période 2005-2011, et selon ses prévisions, il devrait s'élever à 8% durant le reste de la décennie pour un nombre total de transactions qui devrait atteindre 177 milliards d'ici 2020. Voir la Section 6.2 « Présentation du secteur et du marché » du présent Document de Référence.
- Changements réglementaires.** En Europe, des changements réglementaires en cours d'adoption devraient nettement diminuer les commissions d'interchange et accroître la capacité des établissements de paiement à accéder à d'autres marchés européens que celui de l'état membre d'origine dans lequel ils disposent d'une licence (Visa/MasterCard) portant sur l'émission de cartes de paiement ou l'acquisition d'opérations par cartes de paiement. L'effet de la diminution des commissions d'interchange sur le chiffre d'affaires du Groupe sera indirect plutôt que direct, car le Groupe enregistre son chiffre d'affaires net des commissions d'interchange payées aux banques émettrices et n'agit pas lui-même en qualité de banque émettrice. Ces changements auront un impact sur le chiffre d'affaires du Groupe principalement à travers leurs effets sur les commerçants et les banques clients du Groupe ainsi que sur le comportement des consommateurs. Le Groupe estime

que la diminution des commissions d'interchange incitera un plus grand nombre de commerçants à accepter le paiement de petits montants par cartes de paiement et cartes de crédit, entraînant une augmentation supplémentaire du nombre de transactions. En outre, le Groupe considère que les banques émettrices, face à une diminution de leur chiffre d'affaires lié aux commissions d'interchange, envisagent de plus en plus d'externaliser leurs services de traitement des paiements afin de réduire les coûts. Elles chercheront également à offrir des services additionnels entraînant de nouvelles commissions visant à compenser la diminution des commissions d'interchange. Le Groupe a récemment été confronté à des pressions sur les prix, et anticipe que celles exercées par les banques continueront à s'intensifier en raison de la modification des commissions d'interchange. Voir les Sections 6.9 « Réglementation » et 6.2 « Présentation du secteur et du marché » du présent Document de Référence.

- Evolutions technologiques.** La mobilité et la technologie big data donnent naissance à de nouveaux modes de paiement (comme le porte-monnaie électronique) et à de nouveaux modèles économiques. Ces évolutions pourraient alimenter la croissance du nombre de transactions. De même, les services de hub de services de paiement (*payment services hub*) (tels que WIPE pour le Groupe Worldline) gagnent en importance afin d'adapter les systèmes existants aux nouveaux modèles et modes de paiement, ce qui pourrait créer de nouvelles opportunités d'externalisation par les banques qui ne disposent pas, à court terme, d'un volume suffisant de transactions pour investir afin de faire évoluer leurs propres systèmes.
- Emergence de nouveaux modes de paiement électronique.** Les nouveaux modes de paiement électronique tels que les paiements OBeP et le porte-monnaie électronique point-à-point créent de nouveaux modes de paiement sans carte pour les paiements électroniques qui, selon le Groupe, devraient accroître les volumes de transactions. Ces nouveaux services offrent des opportunités liées aux structures de commissions différentes du système classique de commissions d'interchange, mais pourraient néanmoins

également entraîner de nouvelles pressions sur les prix qui pourraient à leur tour alimenter la croissance des volumes. L'impact net sur le Groupe dépendra du fait que l'effet de la hausse des volumes sera ou non supérieur à l'effet de toute baisse des prix associée.

- **Dynamique des prix.** La concurrence est vive au sein du secteur des services de paiement, et la capacité à fournir des services fiables de grande qualité à un prix compétitif pour des volumes élevés est un facteur de différenciation important. Le Groupe cherche à tirer parti de son envergure et de sa production globale pour accroître sa capacité à proposer des prix et tarifs compétitifs sans sacrifier sa fiabilité ni sa rentabilité.
- **Emergence de nouvelles activités numériques.** La révolution numérique donne naissance à de nouvelles activités numériques qui devraient alimenter la croissance des paiements dans les années à venir. Le e-ticketing et la collecte d'impôts et taxes automatisée, les nouveaux services

en ligne destinés aux gouvernements et les solutions de Vie Connectée (*Connected Living*) utilisant Internet sont autant d'évolutions qui créent de nouveaux écosystèmes de services associés à de nouveaux besoins de paiements autres qu'en espèces.

- **Pression concurrentielle sur les prix et cycles de reconduction des contrats.** La concurrence est vive au sein du secteur des services de paiement et la capacité à fournir des services fiables de grande qualité et à un prix compétitif pour des volumes élevés continuera d'être un facteur de différenciation important. En outre, un certain nombre de contrats significatifs arriveront à terme au cours de la période 2014-2017. En fixant ses objectifs de croissance du chiffre d'affaires, le Groupe a pris pour hypothèse que le secteur continuera de faire face à une pression sur les prix et qu'un certain nombre des contrats existants ne seront pas renouvelés quand ils arriveront à échéance, alors que de nouveaux contrats seront signés.

Orientations stratégiques

- **Services Commerçants & Terminaux.** Le Groupe prévoit de profiter pleinement des opportunités d'expansion de son activité de *cross-border acquiring* en s'appuyant sur son agrément d'établissement de paiement et sa participation dans des réseaux de cartes internationales. Le Groupe a pour ambition de doubler la taille actuelle de son réseau de 300 partenaires sur la période 2014-2017. Pour aider ses clients commerçants à profiter des opportunités et à faire face aux défis présentés par un monde de plus en plus numérisé et mobile, le Groupe prévoit d'introduire au moins deux nouvelles offres verticales par année pour des segments ciblés dans le domaine de l'omni-commerce. Le Groupe entend saisir les opportunités présentées par le commerce sur mobiles, avec pour objectif d'accroître significativement la part du chiffre d'affaires généré par le commerce sur mobiles dans celui de la Ligne de Services. Le Groupe se concentrera également sur le développement de services à valeur ajoutée, avec pour objectif de lancer environ cinq nouveaux services à valeur ajoutée par an.
- **Traitement de Transactions et Logiciels de Paiement.** Le Groupe continuera à développer ses activités et à unifier ses plateformes pour poursuivre ses économies d'échelle et maintenir un niveau de coûts parmi les plus bas du secteur, lui permettant de continuer à fournir des services fiables et de grande qualité à des prix très compétitifs. Le Groupe continuera d'élargir son portefeuille de services à valeur ajoutée, avec pour objectif d'introduire sur le marché deux à trois nouveaux services à valeur ajoutée chaque année. Il continuera notamment à investir pour développer des services autour de la détection et prévention de fraudes, des services de fidélité, des services d'analyses de données et des services liés aux cartes, avec l'ambition d'être le leader du marché en Europe sur les porte-monnaie électroniques et systèmes OBeP. Enfin, le Groupe mettra en œuvre sa stratégie de proposer des nouveaux services à des clients existants et d'entrer sur de nouveaux marchés géographiques en Europe centrale, en Europe du Nord et sur des marchés émergents.
- **Mobilité & Services Web Transactionnels.** Le Groupe continuera à élargir son offre de services de bout en bout dans des segments de marché démontrant un potentiel pour générer d'importants volumes de transactions de paiement. Le Groupe a pour ambition d'élargir l'implantation géographique de ses services à un rythme d'un nouveau pays par an dans chacune de ses divisions. Il continuera à développer l'écosystème des services de Vie Connectée autour de l'analyse des données générées par des objets connectés, avec pour objectif d'accroître le chiffre d'affaires des services de Vie Connectée de 100% sur les deux années à venir. Au niveau de ses plateformes, le Groupe continuera à investir dans ses capacités de traitement de grandes quantités de données (big data) afin d'offrir des services ciblés et innovants autour de la mobilité. Le Groupe continuera à intégrer et unifier ses plateformes de billetterie électronique afin d'offrir des services à forte valeur ajoutée, à développer son expertise dans la sécurité des données personnelles et la protection de la confidentialité, et à massifier ses services de Vie Connectée pour réaliser des économies d'échelle.
- **Projet TEAM.** Au travers de son programme triennal TEAM, initié au début de l'année 2014, le Groupe cherche notamment à réaliser d'importantes économies d'exploitation par la rationalisation des plateformes et des infrastructures, à améliorer l'allocation des ressources sur l'ensemble des activités, à augmenter l'efficacité de ses efforts de vente et la rentabilité de ses contrats, à industrialiser ses méthodes de développement et plus généralement à profiter des ressources, de sa taille et de sa dimension mondiale pour tirer profit de la forte croissance des marchés et industries sur lesquels il est actif. Au travers de son programme TEAM, le Groupe a pour objectif d'aboutir à des économies de coûts d'environ 150 millions d'euros sur les exercices 2014 à 2017. Ce programme contribuera fortement à l'amélioration du taux d'EBO sur la période, et compensera notamment l'effet négatif entraîné par la pression concurrentielle sur les prix ainsi que par l'augmentation des salaires attendue sur la période.

- Programme WIPE (Worldline Integrated Payment Engine).** Le programme WIPE, plateforme de paiement intégrée et complète que le Groupe est en train de déployer en vue d'une mise en place totale d'ici à 2017, est conçu notamment pour aider le Groupe à offrir de nouveaux services permettant un meilleur usage des données riches en contenu générées par les processus de paiement en tirant profit de la capacité du nouveau système à échanger de façon très fluide ces données d'une plateforme à l'autre, à déployer rapidement et à moindre coût de nouvelles solutions pour les clients, à augmenter les opportunités de ventes croisées entre les différentes Lignes de Services du Groupe, à accélérer l'expansion de sa présence internationale, à réduire les coûts et à réaliser des économies d'échelle en remplaçant progressivement les multiples plateformes informatiques par une plateforme unique, standardisée et optimisée. Le Groupe a investi environ 120 millions d'euros dans la mise en œuvre du programme WIPE entre 2007 et 2013 et s'attend à investir un montant supplémentaire estimé de 50 millions d'euros afin d'atteindre la pleine capacité opérationnelle en 2017. Le Groupe s'attend à ce que les programmes TEAM et WIPE renforcent sa capacité à tirer profit de son statut de spécialiste des valeurs numériques concentré pour assurer une croissance durable à long terme.
- Croissance externe.** Au vu de la génération des flux de trésorerie attendus à moyen terme et de la volonté du Groupe de ne pas avoir un endettement dépassant 2,5 fois le ratio dette financière nette sur EBITDA sur une période étendue, le Groupe considère avoir une réserve financière significative pour sa croissance externe. Le Groupe pense qu'il peut retirer un bénéfice substantiel à travers une politique active de croissance externe. Le Groupe se focalisera sur deux types d'opportunités : (i) des transactions dans un but de consolidation du marché, pouvant notamment bénéficier au Groupe à travers un supplément significatif en termes de revenus et de taille, et pouvant également générer des synergies substantielles, et (ii) des acquisitions dans un but d'améliorer la présence du Groupe d'un point de vue géographique ou technologique, ces acquisitions pouvant générer d'importantes synergies.
- Politique de dividendes.** Le Groupe a pour objectif de distribuer des dividendes à hauteur d'environ 25% de son résultat net consolidé, dans la mesure où cela est compatible avec la mise en œuvre de la politique de croissance externe du Groupe.
- Levier.** Hors acquisitions transformantes, le Groupe a pour objectif de maintenir un ratio de levier de dette nette sur EBITDA compris entre 1,5 et 2,5 à moyen terme.

12.5 Chiffre d'affaires, activité commerciale et flux de trésorerie disponible pour le premier trimestre 2015

12.5.1 Chiffre d'affaires pour le premier trimestre 2015

En millions d'euros	T1 2015	T1 2014*	Croissance organique %
Services Commerçants & Terminaux	93,5	90,9	+2,9%
Traitement de Transactions & Logiciels de Paiement	98,3	96,2	+2,2%
Mobilité & Services Web Transactionnels	94,8	88,5	+7,1%
Worldline	286,6	275,5	+4,0%

* à périmètre et taux de change constants.

Au cours du premier trimestre 2015, le chiffre d'affaires de la ligne de services **Services Commerçants & Terminaux** a atteint **93,5 millions d'euros**, en hausse de **+2,9%**. Cette croissance a été tirée par le rétablissement confirmé de l'activité Terminaux de Paiement ainsi que par la poursuite de l'internationalisation de

l'activité d'*Acquisition Commerçants*. Ces tendances favorables ont plus que compensé, par rapport au premier trimestre de 2014, la diminution du nombre de projets en *Cartes Privatives & Programmes de Fidélisation* et en plateformes de commerce électronique.

Le chiffre d'affaires de la ligne de services **Traitement de Transactions & Logiciels de Paiement** s'est établi à **98,3 millions d'euros**, en progression de **+2,2%** par rapport au premier trimestre de 2014. Le principal moteur de cette croissance a été l'activité de *Services de Banque en Ligne*, grâce notamment à une hausse du volume de transactions et à de nouveaux contrats signés en France. L'activité de *Licences de Solutions de Paiement* a également crû, tirée par la vente de nouveaux produits en Allemagne. Comme prévu, l'activité de *Traitement Emetteurs* a été quasiment stable. La croissance de la division *Traitement Acquéreurs*, bien qu'en amélioration par rapport au dernier trimestre de 2014, est restée pénalisée par l'effet de la ré-internalisation d'un important contrat en France.

Le chiffre d'affaires de la ligne de services *Mobilité et Services Web Transactionnels* s'est élevé à **94,8 millions d'euros**, en hausse de **+7,1%** en comparaison avec le premier trimestre de l'an dernier. Les trois divisions ont contribué à la croissance globale de la Ligne de Services. L'activité *E-Consommateur & Mobilité* a connu une croissance à deux chiffres grâce à des tendances de marché positives en Europe continentale pour les objets connectés. La croissance des services de *Billetterie Electronique* a été forte grâce à l'augmentation des volumes traités et à des projets en Amérique Latine. Les services destinés à l'industrie des transports au Royaume-Uni ont par ailleurs bénéficié de plus de projets et de l'augmentation du nombre de tickets émis. L'activité *Services Numériques pour les Gouvernements & les Services Publics* a été en croissance du fait de nouveaux contrats signés au Benelux ainsi que par la croissance des volumes en Amérique Latine.

12.5.2 Activité commerciale du premier trimestre 2015

La Ligne de **Services Services Commerçants & Terminaux** a renouvelé des contrats stratégiques à long terme d'acceptation de paiement électroniques, notamment avec la Société Générale et avec l'un des principaux sites de commerce électronique en France. La Ligne de Services a également signé un contrat d'acceptation de moyens de paiement avec un nouveau client en Inde, Sodexo (cartes-repas et cartes-cadeaux).

En **Traitement de Transactions & Logiciels de Paiement**, les succès commerciaux marquants du trimestre incluent le déploiement de la solution *Trusted Authentication* de Worldline pour une grande banque française, un système de gestion des prêts qui sera déployé pour l'Agence France Locale, ainsi que la commercialisation à l'international de la solution globale de gestion de la fraude de Worldline avec une première signature importante en Inde (Bank of India). Des contrats de *Traitement*

Emetteurs ont été renouvelés avec une banque autrichienne et une grande banque française.

La Ligne de Services **Mobilité et Services Web Transactionnels**, a gagné de nouveaux clients avec la vente d'une solution de traçabilité en Europe du Nord et dans les pays baltes, ainsi qu'une plateforme digitale pour un organisme français public. Des contrats de fourniture de produits à valeur ajoutée ont été signés en *Billetterie Electronique*. La Ligne de Services a également renouvelé plusieurs contrats importants, particulièrement en *Billetterie Electronique* et dans le domaine de la santé en Argentine et en France.

Le carnet de commandes s'est établi à 1,7 milliard d'euros, représentant 1,4 année de chiffre d'affaires et le montant total pondéré des propositions commerciales qualifiées reste bien orienté.

12.5.3 Flux de trésorerie disponible et trésorerie nette pour le premier trimestre 2015

Le **flux de trésorerie disponible** de Worldline s'est élevé à **31,9 millions d'euros** pour le premier trimestre 2015, en ligne avec les objectifs pour l'année de 120 à 125 millions d'euros, et en progression de **+10,4%** par rapport au premier trimestre de 2014.

La trésorerie nette a atteint 234,3 millions d'euros au 31 mars 2015.

12.5.4 Chiffre d'affaires à périmètre et taux de change constants

En million d'euros	Impact des variations de périmètre et de taux de change		
	T1 2014	Impact taux de change	T1 2014*
Chiffre d'affaires	269,1	6,4	275,5

* A périmètre et taux de change constants

L'impact de la variation des taux de change correspond principalement à la dépréciation de l'Euro par rapport à la Livre Sterling et aux monnaies asiatiques. Il n'y a pas eu au cours du premier trimestre 2015 de changement de périmètre par rapport à au premier trimestre 2014.



Prévisions ou estimations du bénéfice

Néant.

Organe d'administration, de direction, de surveillance et de direction générale

14.1 Composition des organes de direction et de contrôle

14.1.1	Conseil d'Administration	122
14.1.2	Direction Générale	129
14.1.3	Déclaration relative aux membres du Conseil d'Administration et de la Direction Générale	131

14.2 Conflits d'intérêts

131

14.1 Composition des organes de direction et de contrôle [G4-38] [G4-39] et [G4-LA12]

La Société est une société anonyme à Conseil d'Administration. Une description des principales stipulations des statuts de la Société relatives au Conseil d'Administration, en particulier son mode de fonctionnement et ses pouvoirs, ainsi qu'un descriptif résumé des principales stipulations du Règlement Intérieur du Conseil d'Administration et des comités spécialisés du Conseil d'Administration figurent au Chapitre 16 « Fonctionnement des

organes d'administration et de direction » et au Chapitre 21 « Informations Complémentaires » du présent Document de Référence.

Au 31 décembre 2014, le Conseil d'Administration était composé de 22% de femmes. La Société respecte pleinement le taux de 20% de femmes administrateurs prévu par la loi française n° 2011-103 en date du 27 janvier 2011.

14.1.1 Conseil d'Administration

Le tableau ci-dessous présente la composition du Conseil d'Administration à la date du présent Document de Référence et les principaux mandats et fonctions exercés par les administrateurs en dehors de la Société au cours des cinq dernières années. Outre le Président, cinq administrateurs sont désignés sur proposition d'Atos SE.

A la date du présent Document de Référence, le Conseil d'Administration comprend neuf membres (y compris son Président), dont trois ont été nommés par le Conseil d'Administration comme administrateurs indépendants, conformément aux critères énoncés dans le Code de gouvernement d'entreprise des sociétés cotées publié par l'AFEP et le MEDEF (le « Code AFEP-MEDEF ») et six autres administrateurs (y compris le Président) ont été nommés lors de l'Assemblée Générale des actionnaires, après désignation par Atos SE, le principal actionnaire du Groupe.

Le Code de gouvernement d'entreprise de l'AFEP-MEDEF, tel que modifié en juin 2013, définit un administrateur comme indépendant « lorsqu'il n'entretient aucune relation de quelque nature que ce soit avec la Société, son Groupe ou sa Direction, qui puisse compromettre l'exercice de sa liberté de jugement. Le Code de l'AFEP-MEDEF détermine également un certain nombre de critères qui doivent être examinés afin de déterminer si un administrateur peut être qualifié d'indépendant :

- Ne pas être salarié ou dirigeant mandataire social de la Société, ni salarié, ou administrateur de sa société mère ou d'une société que celle-ci consolide, et ne pas l'avoir été au cours des cinq années précédentes ;
- Ne pas être dirigeant mandataire social d'une société dans laquelle la Société détient, directement ou indirectement, un mandat d'administrateur ou dans laquelle un salarié

Organe d'administration, de direction, de surveillance et de direction générale

Composition des organes de direction et de contrôle

14

désigné en tant que tel ou un dirigeant mandataire social de la Société (actuel ou l'ayant été depuis moins de cinq ans) détient un mandat d'administrateur ;

- Ne pas être (ou être lié directement ou indirectement) client, fournisseur, banquier d'affaires, banquier de financement :
 - Significatif de la Société ou de son groupe,
 - Ou pour lequel la Société ou son groupe représente une part significative de l'activité ;

- Ne pas avoir de lien familial proche avec un mandataire social ;
- Ne pas avoir été auditeur de l'entreprise au cours des cinq années précédentes ;
- Ne pas être administrateur de l'entreprise depuis plus de douze ans.

	Date de naissance	Nationalité	Date d'expiration du mandat	Adresse professionnelle	Principaux mandats et fonctions exercés en dehors de la Société et du Groupe au cours des 5 dernières années
Thierry BRETON					
Président du Conseil d'Administration	15/01/1955	Française	Assemblée Générale Ordinaire appelée à statuer sur les comptes de l'exercice clos le 31 décembre 2016	80, quai Voltaire, Immeuble River Ouest 95870 Bezons	Mandats et fonctions exercés à la date du Document de Référence : <ul style="list-style-type: none"> • Président-Directeur général d'Atos SE* • Administrateur de Carrefour SA* • Administrateur de Sonatel Mandats et fonctions exercés au cours des cinq dernières années et qui ne sont plus occupés : <ul style="list-style-type: none"> • Ministre de l'Economie, des Finances et de l'Industrie (France) • Directeur Général d'Atos International SAS
Nombre d'actions de la Société détenues : 1					
Gilles GRAPINET					
Directeur Général Administrateur	03/07/1963	Française	Assemblée Générale Ordinaire appelée à statuer sur les comptes de l'exercice clos le 31 décembre 2016	80, quai Voltaire, Immeuble River Ouest 95870 Bezons	Mandats et fonctions exercés à la date du Document de Référence : <ul style="list-style-type: none"> • Administrateur de Saint Louis Ré SA • Représentant permanent d'Atos SE, administrateur d'Atos Participation 2 SA • Vice-Président d'Atos IT Solutions and Services GmbH • Membre du Conseil de Surveillance d'Atos Information Technology GmbH Mandats et fonctions exercés au cours des cinq dernières années et qui ne sont plus occupés : <ul style="list-style-type: none"> • Néant
Nombre d'actions de la Société détenues : 20 000					

* Sociétés cotées.

	Date de naissance	Nationalité	Date d'expiration du mandat	Adresse professionnelle	Principaux mandats et fonctions exercés en dehors de la Société et du Groupe au cours des 5 dernières années
Charles DEHELLY					
Administrateur	19/10/1950	Française	Assemblée Générale Ordinaire appelée à statuer sur les comptes de l'exercice clos le 31 décembre 2015	80, quai Voltaire, Immeuble River Ouest 95870 Bezons	Mandats et fonctions exercés à la date du Document de Référence : <ul style="list-style-type: none"> • Membre du Conseil de Surveillance d'Atos Information Technology GmbH (Autriche) • Président du Conseil de Surveillance d'Atos IT Solutions and Services GmbH (Autriche) • Administrateur, Atos International SA/NV • Membre du Conseil de Surveillance d'Atos Information Technology GmbH (Allemagne) • Membre Président du Conseil de Surveillance d'Atos IT solutions and Services GmbH (Allemagne) • <i>Managing Director</i> de Canopy the Open Cloud Company Deutschland GmbH • Membre du Conseil de Surveillance d'Atos Nederland BV • Administrateur de Canopy the Open Cloud Company Private Limited (Singapour) • Administrateur de Canopy the Open Cloud Company Limited (Royaume-Uni) • Administrateur de Canopy the Open Cloud Company USA, Inc, • Représentant permanent d'Atos SE, administrateur d'Atos Participation 1 Mandats et fonctions exercés au cours des cinq dernières années et qui ne sont plus occupés : <ul style="list-style-type: none"> • Néant
Nombre d'actions de la Société détenues : 1					

* Sociétés cotées.

Organe d'administration, de direction, de surveillance et de direction générale

Composition des organes de direction et de contrôle

	Date de naissance	Nationalité	Date d'expiration du mandat	Adresse professionnelle	Principaux mandats et fonctions exercés en dehors de la Société et du Groupe au cours des 5 dernières années
Michel-Alain PROCH					
Administrateur	18/04/1970	Française	Assemblée Générale Ordinaire appelée à statuer sur les comptes de l'exercice clos le 31 décembre 2015	80, quai Voltaire, Immeuble River Ouest 95870 Bezons	<p>Mandats et fonctions exercés à la date du Document de Référence :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Administrateur d'Atos International BV • <i>Supervisor</i> d'Atos Covics Business Solutions LTD • <i>Supervisor</i> d'Atos Covics Business Solutions Co., Ltd. Guangzhou Branch • <i>Supervisor</i> d'Atos Information Technology (China) Co., Ltd. • <i>Supervisor</i> d'Atos Information Technology (China) Co., Ltd. Chengdu Branch • <i>Supervisor</i> d'Atos Information Technology (China) Co., Ltd. Nanjing Branch • <i>Supervisor</i> Atos Information Technology (China) Co., Ltd. Shanghai Branch • Administrateur délégué, CEO d'Atos International Competences & Alliances NV • Administrateur délégué, CEO d'Atos International SA/NV • Président d'Atos Investissement 5 • Président d'Atos Investissement 10 • Président d'Atos Investissement 12 • Président d'Atos Investissement 19 • Président d'Atos Investissement 20 • Président d'Atos Investissement 21 • Président d'Atos Investissement 22 • Président d'Atos Investissement 23 • Président d'Atos Participation 2 • Administrateur de BlueKiwi Software SAS • Président du Conseil d'Administration de St Louis Re SA • Représentant permanent d'Atos International BV au Conseil d'Administration d'Atos IT SAE • Représentant permanent d'Atos SE au Conseil d'Administration de Diamis • Représentant permanent au Conseil d'Administration de Worldline Participation 1 • Membre du Conseil de Surveillance d'Atos Information Technology GmbH (Germany) • Membre du Conseil de Surveillance d'Atos IT Solutions and Services GmbH (Germany) • <i>Managing Director</i> de Canopy The Open Cloud Company Deutschland GmbH • CEO d'Atos Origin Srl • Administrateur d'Atos Qatar LLC • Administrateur de Canopy The Open Cloud Company Private Limited • <i>Supervisor</i> d'Atos Taiwan Ltd • Administrateur d'Atos Consulting Limited • Administrateur d'Atos UK IT Holdings Limited • Administrateur de Canopy The Open Cloud Company Limited (Royaume-Uni) • Administrateur de Canopy The Open Cloud Company USA Inc. • Administrateur de Worldline International (Hong Kong) Co. Ltd • Administrateur de Worldline International (Malaysia) Sdn. Bhd • Administrateur de Worldline IT and Payment Services (Singapore) PTE Ltd • Président du Conseil de Worldline Propco • <i>Supervisor</i> de Worldline (China) Co. Ltd • <i>Supervisor</i> de Worldline (Taiwan) Ltd • <i>Supervisor</i> d'Atos Worldgrid Information Technology (Beijing) Co., Ltd. <p>Mandats et fonctions exercés au cours des cinq dernières années et qui ne sont plus occupés :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Néant
Nombre d'actions de la Société détenues : 1					

* Sociétés cotées.

	Date de naissance	Nationalité	Date d'expiration du mandat	Adresse professionnelle	Principaux mandats et fonctions exercés en dehors de la Société et du Groupe au cours des 5 dernières années
Gilles ARDITTI					
Administrateur	24/11/1955	Française	Assemblée Générale Ordinaire appelée à statuer sur les comptes de l'exercice clos le 31 décembre 2014	80, quai Voltaire, Immeuble River Ouest 95870 Bezons	Mandats et fonctions exercés à la date du Document de Référence : <ul style="list-style-type: none"> • Néant Mandats et fonctions exercés au cours des cinq dernières années et qui ne sont plus occupés : <ul style="list-style-type: none"> • Néant
Nombre d'actions de la Société détenues : 1					
Ursula MORGENSTERN					
Administrateur	12/04/1965	Allemande	Assemblée Générale Ordinaire appelée à statuer sur les comptes de l'exercice clos le 31 décembre 2014	80, quai Voltaire, Immeuble River Ouest 95870 Bezons	Mandats et fonctions exercés à la date du Document de Référence : <ul style="list-style-type: none"> • Administrateur de Bluekiwi Software SAS • Administrateur de Canopy the Open Cloud Company Limited (Royaume-Uni) • Administrateur de Canopy the Open Cloud Company USA, Inc • Administrateur et CEO d'Atos IT Solutions and Services Limited (Irlande) • Administrateur et CEO d'Atos IT Solutions and Services Limited (Royaume-Uni) • Administrateur et CEO d'Atos Consulting Limited • Administrateur d'Atos Scotland GP Limited • Administrateur d'Atos Scotland GP Limited, associé gérant du Partnership Atos CS Scotland LP • Administrateur et CEO d'Atos Esprit Limited • Administrateur et CEO d'Atos International IT Limited • Administrateur et CEO d'Atos Investments Limited • Administrateur et CEO d'Atos IT Services Limited • Administrateur et CEO d'Atos IT Services UK Limited • Administrateur et CEO d'Atos Limited • Administrateur d'Atos Origin (Sema) Pension Trustees Limited • Administrateur d'Atos Origin CS Pension Trustees Limited • Administrateur d'Atos Origin Pension Trustees Limited • Administrateur d'Atos Scotland GP Limited • Administrateur et CEO d'Atos UK International IT Services Limited • Administrateur et CEO d'Atos UK IT Holdings Limited • Administrateur et CEO d'Atos UK IT Limited • Administrateur et CEO de Barabas Limited • Administrateur et CEO de BR Business Systems Limited • Administrateur et CEO de Sema Investment UK Limited • Administrateur et CEO de Sphere Limited Mandats et fonctions exercés au cours des cinq dernières années et qui ne sont plus occupés : <ul style="list-style-type: none"> • Néant
Nombre d'actions de la Société détenues : 1					

* Sociétés cotées.

	Date de naissance	Nationalité	Date d'expiration du mandat	Adresse professionnelle	Principaux mandats et fonctions exercés en dehors de la Société et du Groupe au cours des 5 dernières années
Susan M. TOLSON					
Administrateur indépendant	07/03/1962	Américaine	Assemblée Générale Annuelle appelée à statuer sur les états financiers pour l'exercice se terminant le 31 décembre 2016		<p>Fonctions et postes occupés en date du présent Document de Référence :</p> <ul style="list-style-type: none"> Administrateur du groupe Lagardère Président d'Honneur de l'association « American Friends of the Musée d'Orsay » Administrateur de Take-Two Interactive Software Administrateur de American Media, Inc. Administrateur d'Outfront Media* Administrateur de la Cinémathèque américaine Membre de la Los Angeles World Affairs Council, du Paley Center For Media et de la Los Angeles Society of Financial Analysts <p>Fonctions et postes occupés au cours des cinq dernières années qui ne sont plus occupés :</p> <ul style="list-style-type: none"> Président d'Honneur du Conseil du groupe des femmes américaines à Paris Administrateur de la Commission Fulbright Membre du Conseil d'Administration de l'Université américaine de Paris
Nombre d'actions de la Société détenues : 1500					
Aldo CARDOSO					
Administrateur indépendant	07/03/1956	Français	Assemblée Générale Annuelle appelée à statuer sur les états financiers pour l'exercice se terminant le 31 décembre 2016		<p>Fonctions et postes occupés en date du présent Document de Référence :</p> <ul style="list-style-type: none"> Administrateur de GDF-Suez Administrateur d'Imerys Administrateur de Bureau Veritas Censeur d'Axa Investment Managers (France) <p>Fonctions et postes occupés au cours des cinq dernières années qui ne sont plus occupés :</p> <ul style="list-style-type: none"> Administrateur d'Accor Administrateur de Gecina Administrateur de Rhodia Administrateur de Mobistar (Belgique) Administrateur de General Electric Corporate Finance Bank SAS Administrateur de Bearingpoint BV (Pays-Bas)
Nombre d'actions de la Société détenues : 1					
Luc REMONT					
Administrateur indépendant	07/09/1969	Français	Assemblée Générale Annuelle appelée à statuer sur les états financiers pour l'exercice se terminant le 31 décembre 2015		<p>Fonctions et postes occupés en date du présent Document de Référence :</p> <ul style="list-style-type: none"> Président Directeur Général de Schneider Electric France Administrateur de DCNS <p>Fonctions et postes occupés au cours des cinq dernières années qui ne sont plus occupés :</p> <ul style="list-style-type: none"> Aucun
Nombre d'actions de la Société détenues : 1					

* Sociétés cotées.

Tous les membres du Conseil d'Administration sont français, à l'exception de Madame Susan M. Tolson qui est citoyenne américaine et de Madame Ursula Morgenstern qui est citoyenne allemande.

Les membres suivants du Conseil d'Administration de la Société ont été nommés par l'Assemblée Générale des actionnaires de la Société qui s'est tenue le 30 avril 2014 : M. Thierry Breton, M. Gilles Grapinet, M. Charles Dehelly, M. Michel-Alain Proch, M. Gilles Arditti et Mme Ursula Morgenstern. Le Conseil d'administration, sur proposition du Comité des Nominations et des Rémunérations, a soumis au vote de la prochaine assemblée générale mixte de la Société une résolution en vue du renouvellement du mandat de Mme Ursula Morgenstern et M. Gilles Arditti (voir section 21.1.2.1 du présent document de référence).

Les membres suivants du Conseil d'Administration de la Société ont été nommés par l'Assemblée Générale des actionnaires de la Société qui s'est tenue le 13 juin 2014 : Mme Susan Tolson, M. Aldo Cardoso et M. Luc Rémont, en tant qu'administrateurs indépendants.

Le Conseil d'Administration est renouvelé chaque année par roulement périodique. Pour permettre le renouvellement échelonné des administrateurs, les administrateurs composant le Conseil d'Administration initial ont été répartis en trois groupes, chacun nommé pour des mandats de un, deux et trois ans. Pour garantir que les administrateurs indépendants disposent de mandats d'une durée suffisante suite à l'introduction en bourse de la Société, deux administrateurs indépendants ont été nommés pour un mandat de trois ans et un administrateur indépendant a été nommé pour un mandat de deux ans. Par conséquent, le Conseil d'Administration sera renouvelé chaque année comme suit : deux administrateurs à la fin de la première année après l'introduction en bourse de la Société, trois administrateurs à la fin de la deuxième année et quatre administrateurs à la fin de la troisième année.

Renseignements personnels concernant les membres du Conseil d'Administration

Thierry Breton est diplômé de l'Ecole supérieure d'électricité (Supelec) de Paris et de la 46^e session de l'Institut des hautes études de défense nationale (IHEDN). Il devient, en 1986, chef du projet du Futuroscope de Poitiers puis en dirige le téléport, et intègre le cabinet de René Monory au Ministère de l'Education Nationale en tant que conseiller pour l'informatique et les technologies nouvelles. Il siège également au Conseil régional de Poitou-Charentes de 1986 à 1992 (en tant que Vice-Président à partir de 1988). Il entre ensuite chez Bull en tant que Directeur de la Stratégie et du Développement, puis Directeur Général Adjoint. Administrateur du groupe en février 1996, il est successivement Vice-Président du Conseil d'Administration puis administrateur délégué du groupe. Président-Directeur Général de Thomson (1997-2002) puis Président-Directeur général de France Telecom (2002-2005), il a été Ministre de l'Economie, des Finances et de l'Industrie entre le 25 février 2005 et le 16 mai 2007, puis professeur à l'Université Harvard, aux Etats-Unis, titulaire d'une chaire « Leadership, corporate accountability », avant de prendre, en novembre 2008, la Présidence du Directoire de Atos Origin. Il est aujourd'hui Président du Conseil d'Administration et Directeur Général d'Atos SE.

Gilles Grapinet est diplômé de l'Ecole nationale d'administration et Inspecteur Général des Finances. Il a été Directeur du Système d'Information et de la Stratégie à la Direction Générale des Impôts, Directeur du programme Copernic visant à mettre en place l'« e-administration fiscale » pour les télédéclarations et le paiement dématérialisé des impôts. Il a été Conseiller économique et financier du Premier ministre en 2003 et 2004 puis Directeur de cabinet de deux ministres de l'Economie et des Finances de 2004 à 2007. En 2007, il devient membre du Comité Exécutif de Crédit Agricole SA en charge de la Stratégie puis de l'activité Systèmes et Services de Paiement du groupe. Gilles Grapinet a rejoint le groupe Atos en décembre 2008 où il exerce actuellement les fonctions de Directeur Général Adjoint en charge des fonctions globales, périmètre au titre duquel il a d'une part dirigé l'ensemble des fonctions support du groupe Atos, d'autre part assuré la coordination et le développement des activités commerciales mondiales ainsi que de la branche Conseil et Services Technologiques du groupe Atos, et enfin supervisé le développement des activités du Groupe. Gilles Grapinet a été décoré du titre de Chevalier de la Légion d'honneur en 2011.

Charles Dehelly a débuté sa carrière chez Thomson en 1981, où il a occupé les postes de Directeur de la division Appareils électroménagers et de la division Télévision. En 1992, il rejoint le Groupe informatique Bull comme Directeur Général Adjoint avant de retourner chez Thomson, en 1998, où il est nommé Directeur Général Adjoint puis Directeur Général. En 2005, il dirige Equant avant de devenir Président d'Arjowiggins. Charles Dehelly a rejoint Atos en décembre 2008 au poste de Directeur Général Adjoint en charge des Opérations. Il est Responsable de l'Intégration de Systèmes et de l'Infogérance à l'échelle mondiale, du programme TOP, de la fonction Achats et des entités opérationnelles du groupe Atos.

Michel-Alain Proch, diplômé de l'Ecole supérieure de commerce de Toulouse, a commencé sa carrière en 1991 chez Deloitte & Touche à Paris dans la division Audit des groupes industriels puis à Londres en Transaction Services. En 1998, il rejoint le groupe Hermès en tant que Directeur de l'Audit Interne, puis contrôleur financier des activités horlogères et de la zone Amériques. En 2002, il est promu Directeur Administratif et Financier de la zone Amériques, basé à New York, supervisant les fonctions Finance, Informatique, Logistique et « Store planning ». Il rejoint Atos en 2006 en tant que Directeur de l'Audit Interne et de la Gestion des Risques. En 2007, il est nommé Directeur Administratif et Financier du groupe Atos, membre du Comité Exécutif. En 2009, il dirige les fonctions Finance, Informatique et Process, Immobilier, Gestion des Retraites, Gestion des Risques, Contrôle de l'Avant-Vente et Sécurité. Il est nommé Directeur Général Adjoint en 2015, membre du Comité de Direction Générale aux côtés de Charles Dehelly et Gilles Grapinet et présidé par Thierry Breton, Président-Directeur général d'Atos. Michel Alain est en charge de la coordination des Etats-Unis, de l'intégration de Xerox ITO, de l'Informatique interne et de la Sécurité au niveau du groupe Atos.

Gilles Arditti est titulaire d'un master en Finance de l'Université de Dauphine, et d'un master en Finance internationale obtenu à HEC Paris. Il est également Ingénieur ENSTIMA et Expert-comptable diplômé. Après six ans chez Bull et quatre ans chez KPMG, il a rejoint le groupe Atos en 1990, où, jusqu'en 2004, il a été successivement Directeur Fusions-Acquisitions, puis Directeur Financier et des Ressources humaines pour Atos Origin en France, avant de devenir Directeur Financier pour la France, l'Allemagne et l'Europe centrale. En 2007, Gilles Arditti prend en charge les Relations Investisseurs et la Communication Financière du groupe Atos, fonction qu'il occupe toujours avec la responsabilité du M&A depuis mars 2014. Gilles Arditti a été administrateur de Worldline Germany de 1993 à 2006.

Ursula Morgenstern a intégré Atos en 2002 lors de l'acquisition de KPMG Consulting. Elle occupe depuis début 2012 le poste de Responsable de l'Entité Royaume-Uni et Irlande. Ursula Morgenstern était depuis 2009 Senior Vice-Présidente en charge des entreprises du secteur privé, et de 2007 à 2009, elle a été Senior Vice-Présidente en charge de l'Intégration de Systèmes. Auparavant, elle a occupé de nombreux postes dans le domaine de l'Intégration de Systèmes dans plusieurs secteurs, y compris la responsabilité de Centres de Profits. Depuis septembre 2013, elle dirige la nouvelle Ligne de Services Cloud et Enterprise Software en plus de la gestion des activités du Royaume-Uni et de l'Irlande.

Susan M. Tolson est diplômée du Smith College en 1984 avec mention puis de la Harvard Business School où elle obtient en 1988 son MBA. Elle entre en qualité d'analyste en Corporate Finance chez Prudential-Bache Securities en 1984, puis en qualité d'Investment Officer en Private Placements chez Aetna Investment Management en 1988 avant de rejoindre The Capital Group Companies en 1990, l'un des principaux fonds privé d'investissement américain. D'avril 1990 à juin 2010, elle y exerce successivement les fonctions d'analyste, puis de principale gestionnaire de comptes, avant d'en devenir Senior Vice President (spécialisée sur le marché des obligations à haut rendement). Depuis 2010, Susan Tolson est notamment administratrice de plusieurs sociétés et organisations à but non lucratif.

Luc Rémont, diplômé de l'Ecole polytechnique, Ingénieur de l'Ecole nationale supérieure des techniques avancées (Ensta), a débuté sa carrière comme Ingénieur à la Délégation générale pour l'armement (DGA) de 1993 à 1996. De 1996 à 2007, il a occupé plusieurs fonctions au Ministère de l'Economie, des Finances et de l'Industrie, d'abord au sein de la Direction du Trésor, où il était en charge des relations avec les banques multilatérales de développement (BERD, Banque mondiale), puis des participations de l'Etat Français dans les sociétés de

transport. Il est ensuite devenu conseiller technique chargé des participations puis Directeur Adjoint au sein du cabinet des ministres des finances de 2002 à 2007. Il a rejoint la Banque Merrill Lynch en 2007, qu'il a récemment quittée et au sein de laquelle il a dirigé la banque de financement et d'investissement Bank of America Merrill Lynch en France depuis 2009. Il a rejoint le groupe Schneider Electric en avril 2014, où il occupera des fonctions opérationnelles de Président de Schneider Electric France à compter de juillet 2014.

Aldo Cardoso est diplômé de l'Ecole supérieure de commerce de Paris et titulaire d'une maîtrise de droit des affaires et du diplôme d'expertise comptable. Aldo Cardoso a exercé, de 1979 à 2003, plusieurs fonctions successives chez Arthur Andersen : consultant, associé (1989), Directeur Général Audit et conseil financier France (1993-1996), membre du Conseil d'Administration d'Andersen Worldwide (1996), Président du Conseil d'Administration (non exécutif) d'Andersen Worldwide (2000) et Directeur Général d'Andersen Worldwide (2002-2003). Depuis 2003, il est administrateur de sociétés françaises et étrangères.

Examen de l'indépendance des administrateurs

Lors de sa réunion du 17 février 2015, le Conseil d'Administration, s'appuyant sur les travaux préliminaires du Comité des Nominations et Rémunérations, a examiné l'indépendance de chacun de ses membres, en fonction des critères du Code AFEP-MEDEF. Sur cette base, trois des neuf membres du Conseil d'Administration (c'est-à-dire un tiers) sont considérés comme indépendants, conformément aux recommandations AFEP-MEDEF pour les sociétés contrôlées. En particulier, le Comité des Comptes et le Comité des Nominations et Rémunérations sont tous deux présidés par un administrateur indépendant.

14.1.2 Direction Générale

Conformément aux termes de l'article 22 des statuts de la Société, le Conseil d'Administration a décidé que les fonctions de Président du Conseil d'Administration et de Directeur Général de la Société soient dissociées.

Monsieur Thierry Breton exerce les fonctions de Président du Conseil d'Administration.

Monsieur Gilles Grapinet exerce les fonctions de Directeur Général de la Société. Il est titulaire d'un contrat de travail avec une entité affiliée à la société Atos SE, qui prévoit, d'une part, des attributions en qualité de Directeur Général Adjoint salarié en charge de la coordination des Fonctions Globales au sein du groupe Atos (hors le contrôle financier de la filiale Worldline) et d'autre part, d'assumer les fonctions de Directeur Général de la Société (ou d'autres responsabilités comparables au sein du groupe Atos en cas de fin de son mandat de Directeur Général de Worldline).

Il a été nommé en qualité de Directeur Général de la Société le 30 avril 2014 pour une durée de trois ans expirant à l'issue de l'Assemblée Générale Ordinaire de la Société appelée à statuer sur les comptes de l'exercice clos le 31 décembre 2016.

Afin d'assurer dans les meilleures conditions une période de transition équilibrée, il a été mis en place le mécanisme suivant

pour une durée d'environ 18 mois suivant l'admission aux négociations des actions de la Société sur le marché Euronext Paris : le Directeur Général de la Société, assisté d'un Directeur Général Adjoint, d'un Directeur des Opérations et de trois Directeurs de Lignes de Services - parmi lesquels un Directeur Technique, consacre les deux tiers de son activité à la Direction de la Société.

A l'issue de cette période transitoire, la direction de la société représentera l'intégralité des activités du Directeur général de la Société et la situation de ce contrat de travail sera réexaminée par le Conseil d'administration de la Société.

Comité Exécutif

Le rôle du Comité Exécutif consiste à développer et mettre en œuvre la stratégie du Groupe tout en délivrant qualité de service et valeur ajoutée aux projets du Groupe envers ses clients, actionnaires et collaborateurs. Il est également chargé d'améliorer l'interaction et la coopération entre les trois Lignes de Services du Groupe et les marchés géographiques sur lesquels opère le Groupe.

Le Comité Exécutif du Groupe est composé des personnes suivantes :

- Gilles Grapinet (Directeur Général) ;
- Marc-Henri Desportes (Directeur Général Adjoint) ;
- Christophe Duquenne (Directeur Technique et Directeur de la Ligne de Services Services Commerçants & Terminaux) ;
- Nathalie Pousin (Directeur des Opérations) ;
- Bruno Vaffier (Directeur Financier) ;
- Wolf Kunisch (Directeur de la Ligne de Services Traitement de Transactions et Logiciels de Paiement) ;
- Olivier Stuckens (Directeur de la Ligne de Services Mobilité & Services Web Transactionnels) ;
- Patrick Degryse (Directeur des Ressources Humaines) ;
- Terry Lobel (Directeur Commercial).
- Tahar Garèche (Directeur juridique et secrétaire du Comité Exécutif.

Renseignements personnels concernant les membres du Comité Exécutif

Gilles Grapinet est diplômé de l'Ecole nationale d'administration et Inspecteur Général des Finances. Il a été Directeur du Système d'information et de la Stratégie à la Direction Générale des Impôts, Directeur du programme Copernic visant à mettre en place l'« e-administration fiscale » pour les télédéclarations et le paiement dématérialisé des impôts. Il a été Conseiller économique et financier du Premier ministre en 2003 et 2004 puis Directeur de cabinet de deux ministres de l'Economie et des Finances de 2004 à 2007. En 2007, il devient membre du Comité Exécutif de Crédit Agricole SA en charge de la Stratégie puis de l'activité Systèmes et Services de Paiement du groupe. Gilles Grapinet a rejoint le groupe Atos en décembre 2008 où il exerce actuellement les fonctions de Directeur Général Adjoint en charge des Fonctions Globales, périmètre au titre duquel il a d'une part dirigé l'ensemble des fonctions support du groupe Atos, d'autre part assuré la coordination et le développement des activités commerciales mondiales ainsi que de la branche Conseil et Services Technologiques du groupe Atos, et enfin supervisé le développement des activités du Groupe. Gilles Grapinet a été décoré du titre de Chevalier de la Légion d'honneur en 2011.

Marc-Henri Desportes est diplômé de l'Ecole polytechnique et de l'Ecole des mines de Paris. Il a été Directeur Adjoint du programme Copernic au sein du Ministère français des Finances de 2000 à 2005, puis a été en charge la coordination des contrôles au sein de BNP Paribas de 2005 à 2006. Marc-Henri Desportes a ensuite été Directeur Informatique chez BNL, filiale italienne de BNP Paribas. Il rejoint le groupe Atos en 2009 pour diriger la division Global Innovation Business Development & Strategy (GIBS), puis prend la responsabilité de la ligne Services Transactionnels de Haute Technologie et Activités Spécialisées en juillet 2011. Marc-Henri Desportes est membre du Comité Exécutif d'Atos SE et Directeur Général Adjoint de la Société depuis juillet 2013.

Christophe Duquenne est diplômé de l'Ecole centrale à Paris. Il a rejoint le groupe Atos en 1987, où il a exercé de nombreuses fonctions d'encadrement. Après avoir dirigé les activités du Groupe pour la France pendant six ans, il devient responsable du Groupe au niveau mondial en juillet 2011. Christophe Duquenne

est Directeur des Opérations de la Société depuis juillet 2013, avant d'être nommé Directeur Technique du Groupe et Directeur de la Ligne de Services Services Commerçants & Terminaux.

Nathalie Pousin est diplômée de l'Institut commercial de Nancy en 1996. Elle a débuté sa carrière chez Coopers & Lybrand Audit en 1996, où elle a travaillé pendant deux ans. En 1998, elle rejoint le Groupe Lafarge au sein de la Direction de la Consolidation où elle a en charge l'administration du système de consolidation du Groupe ainsi que de plusieurs paliers de consolidation dont l'activité Plâtre et les pays d'Europe de l'est. Elle rejoint Atos en 2001 afin de créer une structure de reporting Groupe avant de prendre la Direction des Comptabilités du groupe au cours de laquelle elle participera aux opérations d'acquisition et d'intégration, notamment KPMG Consulting en 2002 et Sema en 2003. Elle devient ensuite à partir de 2008 Directeur Financier de l'Entité Opérationnelle d'Atos au Benelux puis en Allemagne en 2011 dans le cadre de l'intégration des activités allemandes de Siemens IT Solutions and Services. Elle a été nommée Directeur des Opérations du Groupe à compter du 1er juin 2014.

Bruno Vaffier est diplômé de l'Ecole Polytechnique et titulaire d'un MBA de l'INSEAD. Il a débuté sa carrière en tant que banquier d'affaires chez JP Morgan et Merrill Lynch à Paris et Londres, où il a participé à de nombreuses opérations de fusions-acquisitions et de marchés de capitaux. Il a rejoint le groupe Atos en 2000 en qualité de directeur de cabinet du Président d'Atos Origin. De 2003 à 2006, il a dirigé l'audit interne du groupe Atos, puis a occupé des fonctions de direction opérationnelle en Espagne, au titre desquelles il a été notamment responsable des activités pour les clients MRT (Manufacturing, Retail, Transport) et des activités de Worldline en Espagne. Il a rejoint en 2009 le département Innovation, Développement et Stratégie du groupe Atos, dont il a pris la direction de 2011 à 2014, date à laquelle il a été nommé directeur financier du Groupe.

Wolf Kunisch est diplômé de l'Université Technique de Berlin (Technische Universität Berlin) et titulaire de MBA de l'INSEAD. Il a débuté sa carrière en tant que chef de projet au sein de Roland Berger Strategy Consultants à Stuttgart (Allemagne) et à Paris. Il a rejoint le groupe Atos en 2000 où il a exercé des fonctions d'encadrement dans le développement de nouvelles opportunités présentant un caractère innovant et international. Il est actuellement responsable de la Ligne de Services Traitement de Transactions et Logiciels de Paiement ainsi que de la zone géographique Allemagne et Europe de l'Est au sein de Worldline, et est en charge de Worldline en Allemagne (depuis 2010) et en Autriche (depuis 2013).

Olivier Stuckens est diplômé de l'Institut national polytechnique de Grenoble et de l'Université de Huddersfield en Angleterre. Il a rejoint le groupe Atos en 1992, où il a exercé jusqu'en 2005 différentes fonctions d'encadrement dans les domaines Media et Banque-Finance, en lien avec des plateformes de services transactionnels pour de grands comptes internationaux à partir de 1999. Il a ensuite contribué au développement de l'activité Santé de Worldline avec la création et la Direction du GIE Santeos. Il a été Directeur de l'unité d'affaire Telecom Utilities Media en France à partir de 2006, avant d'être nommé responsable de la Ligne de Services Mobilité & Services Web Transactionnels en 2013.

Patrick Degryse est diplômé de l'Université Catholique de Leuven. Après un premier poste au Congo, il rejoint ITT en 1978, puis Digital Equipment Corporation en 1984 et Banksys en 1998. A la suite de l'acquisition de Banksys par Atos en 2007, il devient responsable des ressources humaines et du service client et a été nommé Directeur des Ressources Humaines pour Worldline en 2008.

Terry Lobel est diplômé de l'Ecole des hautes études en sciences sociales (EHESS) et détient un Master de « General Management » de la IESE Business School. Il a travaillé pour Sun Microsystems au Royaume-Uni et aux USA entre 1994 and 1996, puis a rejoint le cabinet de conseil stratégique McKinsey en tant que Manager à Paris et à New York. Il s'est installé en Espagne en 1999 et devint senior consultant pour Arthur D. Little. En 2001, il rejoint Hewlett Packard Iberia en tant qu'« account service manager » pour de grands comptes, puis devint Directeur du Développement Commercial pour HP Iberia en 2003. M. Lobel a rejoint Atos Consulting en tant qu'associé en octobre 2006, et a été nommé responsable de la Ligne de Services HTTS pour la péninsule ibérique en 2010, jusqu'au carve-out de Worldline en 2013, date à partir de laquelle il devint CEO de la filiale espagnole. En octobre 2014, il a été nommé Directeur Commercial pour Worldline.

Tahar Garèche est diplômé de l'Ecole des Hautes Etudes Commerciales (HEC) et de l'Institut d'Etudes Politiques de Paris (Sciences Po). Il détient un diplôme en Droit des Affaires Internationales de l'université de la Sorbonne. Il a commencé sa carrière en 1999 comme banquier d'affaires chez Paribas (à Paris et à New York) puis comme analyste financier chez BNP Paribas à Paris, couvrant le secteur des SSII et des éditeurs de logiciels en Europe. Il a ensuite rejoint le cabinet Debevoise & Plimpton en tant qu'avocat d'affaires pendant 9 ans, spécialisé en marchés de capitaux, fusion et acquisitions et gouvernance d'entreprise. Il est Directeur juridique & Compliance du Groupe Worldline depuis 2014.

Le Comité Exécutif du Groupe est complété par un Comité Exécutif étendu, en particulier aux responsables des pays et représentants des principales fonctions supports.

14.1.3 Déclaration relative aux membres du Conseil d'Administration et de la Direction Générale

A la connaissance de la Société, il n'existe, à la date d'enregistrement du présent Document de Référence, aucun lien familial entre les membres du Conseil d'Administration et de la Direction Générale de la Société.

A la connaissance de la Société, au cours des cinq dernières années : (i) aucune condamnation pour fraude n'a été prononcée à l'encontre d'une des personnes susvisées, (ii) aucune des personnes susvisées n'a été associée à une faillite, mise sous

séquestre ou liquidation, (iii) aucune incrimination et/ou sanction publique officielle n'a été prononcée à l'encontre de l'une des personnes susvisées par des autorités statutaires ou réglementaires (y compris des organismes professionnels désignés) et (iv) aucune des personnes susvisées n'a été empêchée par un tribunal d'agir en qualité de membre d'un organe d'administration, de direction ou de surveillance d'un émetteur, ni d'intervenir dans la gestion ou la conduite des affaires d'un émetteur.



14.2 Conflits d'intérêts

A la connaissance de la Société, et sous réserve des relations décrites au Chapitre 19 « Opérations avec les apparentés » du présent Document de Référence, il n'existe pas, à la date du présent Document de Référence, de conflit d'intérêts potentiel entre les devoirs à l'égard de la Société des membres du Conseil d'Administration, et de la Direction Générale de la Société et leurs intérêts privés.

A la date du présent Document de Référence, il n'existe pas, à la connaissance de la Société, de pacte ou accord quelconque conclu avec des actionnaires, clients, fournisseurs ou autres en vertu duquel l'un des membres du Conseil d'Administration ou de la Direction Générale de la Société a été nommé en cette qualité.

A la date du présent Document de Référence, il n'existe aucune restriction acceptée par les membres du Conseil d'Administration concernant la cession de leur participation dans le capital social de la Société, à l'exception des règles relatives à la prévention des délits d'initiés et des recommandations du Code AFEP-MEDEF imposant une obligation de conservation d'actions. A ce jour, les administrateurs ne détiennent qu'une action de la Société chacun, à l'exception de M. Gilles Grapinet, qui détient 20 000 actions de la Société et de Mme Susan Tolson, qui détient 1 500 actions de la Société.

Rémunération et avantages des dirigeants

15.1 Rémunérations et avantages versés aux dirigeants et mandataires sociaux	132
15.1.1 Rémunération des dirigeants mandataires sociaux	132
15.1.2 Jetons de présence et autres rémunérations perçues par les mandataires sociaux non dirigeants	135
15.1.3 Plan d'attribution d'actions de performance ou d'options de souscription ou d'achat d'actions	136

15.1.4 Avantages des dirigeants mandataires sociaux	139
15.1.5 Conformité de la rémunération globale des dirigeants mandataires sociaux aux recommandations du Code AFEP-MEDEF	140
15.1.6 Montant des sommes provisionnées ou constatées par la Société ou ses filiales aux fins de versement de pensions, de retraites ou d'autres avantages	140

15.1 Rémunérations et avantages versés aux dirigeants et mandataires sociaux [G4-51] et [G4-52]

15.1.1 Rémunération des dirigeants mandataires sociaux

15.1.1.1 Principes de la rémunération de Monsieur Thierry Breton - Président du Conseil d'Administration

Monsieur Thierry Breton a été nommé Président du Conseil d'Administration le 30 avril 2014, date de la transformation de la Société en société anonyme pour la durée de son mandat d'administrateur. Avant cette date, il était Président du Conseil de Surveillance de la société par actions simplifiée depuis le 31 juillet 2013. La date de fin de son mandat d'administrateur de la Société est celle de l'Assemblée Générale qui aura lieu en 2017, statuant sur les comptes de l'exercice 2016. Monsieur Thierry Breton n'a perçu aucune rémunération au titre de son mandat au sein de la Société au cours des exercices 2013 et 2014.

Conformément à la décision du Conseil d'Administration du 30 avril 2014, Monsieur Thierry Breton ne percevra pas de rémunération au titre de son mandat de Président du Conseil d'Administration de la Société.

Monsieur Thierry Breton ne perçoit pas de jetons de présence à raison de son mandat d'administrateur de la Société.

Monsieur Thierry Breton ne bénéficie pas, au titre de la cessation de son mandat social au sein de la Société, d'indemnité de départ, ou d'indemnité relative à une clause de non-concurrence.

15.1.1.2 Principes de la rémunération de Monsieur Gilles Grapinet - Directeur Général

Monsieur Gilles Grapinet a été nommé Directeur Général le 30 avril 2014, date de la transformation de la Société en société anonyme pour la durée de son mandat d'administrateur. Avant cette date, il était Président de la société par actions simplifiée depuis le 31 juillet 2013. La date de fin de son mandat d'administrateur de la Société est celle de l'Assemblée Générale qui aura lieu en 2017, statuant sur les comptes de l'exercice 2016. Monsieur Gilles Grapinet n'a perçu aucune rémunération au titre de son mandat au sein de la Société au cours de l'exercice 2013.

La rémunération de Monsieur Gilles Grapinet est déterminée dans le cadre de son contrat de travail conclu avec Atos International SAS, filiale d'Atos SE, pour une durée indéterminée.

Ce contrat a été maintenu après l'admission aux négociations des actions de la Société sur le marché Euronext Paris.

La quote-part de sa rémunération fixe afférente à ses fonctions de Directeur Général de la Société représente les deux tiers de la rémunération fixe totale prévue au titre de son contrat de travail avec Atos International SAS, filiale d'Atos SE. Cette quote-part fait l'objet d'une refacturation intégrale d'Atos International SAS à la Société.

Le Conseil d'Administration, lors de sa réunion du 28 juillet 2014, a arrêté les modalités de la refacturation de la rémunération de Monsieur Gilles Grapinet au titre de ses fonctions de Directeur Général de la Société.

Dans le cadre de l'article L. 225-38 du Code de commerce, le Conseil d'Administration de la Société a ainsi autorisé, après examen par le Comité des Nominations et Rémunérations, la signature d'une convention de prestation de services entre Atos International et la Société, portant sur la refacturation de la partie de la rémunération de M. Gilles Grapinet afférente à l'exercice de ses fonctions de Directeur Général de Worldline, dans les conditions suivantes :

- Refacturation des deux tiers de la rémunération annuelle fixe versée à Monsieur Gilles Grapinet (soit 400 000 euros) ;
- Refacturation de la partie variable de sa rémunération liée à sa performance au sein de la société Worldline, et versée sur décision du Conseil d'Administration de Worldline (en fonction de l'atteinte d'objectifs qu'il détermine à l'avance) ;

- Refacturation des dépenses engagées au bénéfice de Worldline (deux tiers des coûts liés à son poste de travail et frais) ;
- Refacturation des deux tiers des avantages en nature dont bénéficie Monsieur Gilles Grapinet (véhicule de fonction conformément à la politique du groupe Atos, et régime de prévoyance et de remboursement des frais de santé) ;
- Refacturation des deux tiers de la contribution patronale versée au titre du régime de retraite à cotisations définies, et prise en charge par Worldline (sur la base du temps passé avec Worldline) du régime de retraite à prestations définies au titre de l'article 39 (ces régimes de retraite étant applicables aux employés ou mandataires sociaux d'Atos International SAS ou d'Atos SE, membres du Comité Exécutif du groupe Atos).

Atos International SAS perçoit en sus, au titre de frais de gestion administrative, 2% du montant total des sommes ainsi refacturées à la Société.

Monsieur Gilles Grapinet ne perçoit pas de jetons de présence à raison de son mandat d'administrateur de la Société.

Monsieur Gilles Grapinet ne bénéficie pas, au titre de la cessation de son mandat social au sein de la Société, d'indemnité de départ, ou d'indemnité relative à une clause de non-concurrence.

15.1.2.3 Tableau de synthèse des rémunérations et des options et actions attribuées aux dirigeants mandataires sociaux

Monsieur Thierry Breton - Président du Conseil d'Administration

TABLEAU AMF N° 1 - SYNTHÈSE DES RÉMUNÉRATIONS ET DES OPTIONS ET ACTIONS ATTRIBUÉES AU PRÉSIDENT DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

	2014		2013	
	Au titre d'Atos	Au titre de Worldline	Au titre d'Atos	Au titre de Worldline
<i>(en euros)</i>				
Rémunérations dues au titre de l'exercice	2 480 582	0	2 690 261	N/A
Valorisation des options attribuées au cours de l'exercice	-	0	-	N/A
Valorisation des actions de performance attribuées au cours de l'exercice ¹	1 543 058	0	2 250 773	N/A
TOTAL	4 023 640	0	4 941 033	

1. Actions de Performance Atos SE.

Monsieur Gilles Grapinet - Directeur Général**TABLEAU AMF N° 1 - SYNTHÈSE DES RÉMUNÉRATIONS ET DES OPTIONS ET ACTIONS ATTRIBUÉES AU MANDATAIRE SOCIAL EXÉCUTIF**

(en euros)	2014		2013	
	Au titre d'Atos	Au titre de Worldline	Au titre d'Atos	Au titre de Worldline
Rémunérations dues au titre de l'exercice	665 943	446 002	1 250 780	N/A
Valorisation des options attribuées au cours de l'exercice ¹	0	391 595	0	N/A
Valorisation des actions de performance attribuées au cours de l'exercice ²	223 609	0	1 125 386	N/A
TOTAL	889 552	837 597	2 376 166	

1. Options de souscription d'actions Worldline.

2. Actions de Performance Atos SE.

15.1.1.4 Rémunération des dirigeants mandataires sociaux**M. Thierry Breton, Président du Conseil d'Administration****TABLEAU AMF N° 2 - RÉMUNÉRATION DU PRÉSIDENT DU CONSEIL D'ADMINISTRATION VERSÉE PAR LA SOCIÉTÉ, SES FILIALES ET LES SOCIÉTÉS LA CONTRÔLANT**

(en euros)	2014				2013			
	Au titre d'Atos		Au titre de Worldline		Au titre d'Atos		Au titre de Worldline	
	Dues	Versées	Dues	Versées	Dues	Versées	Dues	Versées
Rémunération fixe	1 350 000	1 350 000	-	-	1 350 000	1 350 000	N/A	N/A
Rémunération variable	1 121 783	1 092 150	-	-	1 332 045	1 385 100	N/A	N/A
Rémunération exceptionnelle	-	-	-	-	-	-	N/A	N/A
Jetons de présence	-	-	-	-	-	-	N/A	N/A
Avantages en nature	8 800	8 800	-	-	8 216	8 216	N/A	N/A
TOTAL	2 480 582	2 450 950	0	0	2 690 261	2 743 316		

Il est rappelé que Monsieur Thierry Breton ne perçoit pas de jetons de présence au titre de son mandat de Président du Conseil d'Administration de Worldline.

M. Gilles Grapinet, Directeur Général

TABLEAU AMF N° 2 - RÉMUNÉRATION DU MANDATAIRE SOCIAL EXÉCUTIF VERSÉE PAR LA SOCIÉTÉ, SES FILIALES ET LES SOCIÉTÉS LA CONTRÔLANT

	2014 ¹				2013			
	Au titre d'Atos		Au titre de Worldline		Au titre d'Atos		Au titre de Worldline	
	Dues	Versées	Dues	Versées	Dues	Versées	Dues	Versées
(en euros)								
Rémunération fixe	334 412	334 412	267 318	267 318	600 997	600 997	N/A	N/A
Rémunération variable ²	327 001	520 914	175 060	0	640 816	682 425	N/A	N/A
Rémunération exceptionnelle	0	0	0	0	0	0	N/A	N/A
Jetons de présence Atos SE	0	0	0	0	0	0	N/A	N/A
Avantages en nature	4 530	4 530	3 624	3 624	8 966	8 966	N/A	N/A
TOTAL	665 943	859 856	446 002	270 942	1 250 779	1 292 388		

- Monsieur Gilles Grapinet a été nommé Directeur Général le 30 avril 2014.
La rémunération de Monsieur Gilles Grapinet est déterminée dans le cadre de son contrat de travail conclu avec Atos International SAS, filiale d'Atos SE. La quote-part de sa rémunération fixe afférente à ses fonctions de Directeur Général de la Société représente les deux tiers de la rémunération fixe totale prévue au titre de son contrat de travail avec Atos International SAS, filiale d'Atos SE. Cette quote-part fait l'objet d'une refacturation intégrale d'Atos International SAS à la Société et figure dans le tableau ci-dessus. Pour l'année 2014, cette refacturation a porté sur 8 mois depuis le 30 avril 2014.
- La rémunération variable due, l'est au titre du second semestre 2014. concernant la rémunération versée, il n'y a pas eu de refacturation de bonus au titre de l'activité Worldline en 2014.
- Voiture de fonction.

Il est rappelé que Monsieur Gilles Grapinet ne perçoit pas de jetons de présence au titre de son mandat de Directeur général de Worldline.

La rémunération variable de M. Grapinet pour ses fonctions de Directeur général de la Société est déterminée conformément à la décision du Conseil d'administration de la Société sur proposition du Comité des Nominations et des Rémunérations. Elle est basée sur les critères de rémunération définis par le Conseil d'administration. Ces critères sont exclusivement liés à l'atteinte d'objectifs de performance spécifiques de la Société.

Le bonus variable cible soumis aux conditions de performance de M. Gilles Grapinet, Directeur général, est fixé à 100% de la partie fixe de sa rémunération, avec un paiement maximum limité à 130% de la cible en cas de surperformance.

La rémunération variable du Directeur général est une rémunération conditionnelle, reposant sur des critères de

performance opérationnels lisibles et exigeants de nature exclusivement quantitative et financière. En 2014, la nature et la pondération de chacun des indicateurs composant la rémunération variable cible du Directeur général sont les suivantes :

- Croissance du chiffre d'affaires Groupe (40%).
- L'Excédent Brut Opérationnel Groupe (EBO / OMDA) (30%).
- Free Cash Flow Groupe (Flux de Trésorerie Disponible) (30%).

Afin de contrôler au plus près les performances de l'entreprise et de l'accompagner d'une façon proactive dans le suivi de son plan d'améliorations, la fixation des objectifs de performance pour le Directeur général et la revue qui en découle sont semestrielles et validées par le Conseil d'administration, sur recommandation du Comité des Nominations et des Rémunérations.

15.1.2 Jetons de présence et autres rémunérations perçues par les mandataires sociaux non dirigeants

Les membres du Conseil d'administration de la Société n'ont pas reçu de rémunération (jetons de présence ou autre rémunération) de la Société au cours de l'exercice clos le 31 décembre 2013, étant précisé que la Société était, au cours de cet exercice, une société par actions simplifiée. La mention « non applicable » (N/A) est ainsi reportée dans le tableau ci-dessous au titre de l'exercice 2013.

Le Président du Conseil d'administration et les autres administrateurs désignés sur proposition d'Atos SE ne perçoivent pas de jetons de présence à raison de leur mandat d'administrateur de la Société.

Conformément à la résolution votée par les actionnaires au cours de l'Assemblée Générale Mixte du 13 juin 2014, l'enveloppe annuelle des jetons de présence a été fixée à 150 000 euros pour les membres du Conseil d'Administration pour l'exercice 2014.

Les règles de répartition des jetons de présence sont établies par le Conseil d'Administration, sur proposition du Comité des Nominations et des Rémunérations. Pour l'année 2014, les jetons de présence ont été alloués selon les principes suivants :

- pour le Conseil d'Administration : une rémunération fixe de 20 000 euros est versée par administrateur, ainsi qu'une rémunération variable de 1 000 euros par réunion (cette rémunération est versée en fonction de la participation aux réunions du Conseil) ;
- pour les Comités : une rémunération est versée en fonction de la participation aux réunions des comités : 1 500 euros par réunion pour le Président du Comité et 750 euros par réunion pour chacun des autres membres du Comité.

Le Conseil d'administration, sur proposition du Comité des Nominations et des Rémunérations, a proposé de renouveler pour l'exercice 2015 l'enveloppe annuelle de jetons de présence ainsi que les règles de répartition, et a soumis à la prochaine assemblée générale mixte de la Société une résolution en ce sens (voir section 211.2.1 du présent Document de référence).

Les membres du Conseil d'administration de la Société n'ont pas reçu d'autre rémunération de la Société au cours de l'exercice clos le 31 décembre 2014 à raison de leur mandat d'administrateur de la Société, à l'exception du Directeur général de la Société, comme précisé ci-avant en Section 15.1.4.

TABLEAU AMF N° 3 - TABLEAU SUR LES JETONS DE PRÉSENCE PERÇUS PAR LES MANDATAIRES SOCIAUX NON DIRIGEANTS

(en euros)	2014		2013	
	Payés	Dus	Payés	Dus
Aldo Cardoso	N/A	20 400	N/A	N/A
Luc Rémont	N/A	18 900	N/A	N/A
Susan M. Tolson	N/A	19 650	N/A	N/A
Gilles Arditti	N/A	-	N/A	N/A
Charles Dehelly	N/A	-	N/A	N/A
Ursula Morgenstern	N/A	-	N/A	N/A
Michel-Alain Proch	N/A	-	N/A	N/A
Total	-	58 950	-	-

Les jetons de présence relatifs à l'exercice clos le 31 décembre 2014 seront payés en 2015.

15.1.3 Plan d'attribution d'actions de performance ou d'options de souscription ou d'achat d'actions

15.1.3.1 Attribution d'actions de performance ou d'options de souscription ou d'achat d'actions Worldline SA durant l'exercice aux dirigeants mandataires sociaux

TABLEAU AMF N° 4 - OPTIONS DE SOUSCRIPTION OU D'ACHAT D' ACTIONS ATTRIBUÉES DURANT L'EXERCICE AUX MANDATAIRES SOCIAUX PAR L'ÉMETTEUR

	Date du plan	Nature des options (achat ou souscription)	Valorisation des options selon la méthode retenue pour les comptes consolidés*	Nombre d'options attribuées durant l'exercice	Prix d'exercice	Date d'acquisition	Date d'expiration
M. Thierry Breton Président	-	-	-	-	-	-	-
M. Gilles Grapinet Directeur Général	03/09/2014	souscription	391 595 euros	180 000	17,22 euros	15/05/2016	03/09/2024

* Cette valeur correspond à la valeur des options et instruments financiers lors de leur attribution telle que retenue dans le cadre de l'application d'IFRS 2, après prise en compte notamment d'une éventuelle décote liée à des critères de performance et à la probabilité de présence dans la société à l'issue de la période d'acquisition, mais avant effet de l'étalement au titre d'IFRS 2 de la charge sur la période d'acquisition.

Nous vous invitons à vous référer à la Section 17.3.2 pour des informations concernant ce programme.

15.1.3.2 Options de souscription ou d'achat d'actions exercées pendant l'exercice par des dirigeants mandataires sociaux

TABLEAU AMF N° 5 - OPTIONS DE SOUSCRIPTION OU D'ACHAT D' ACTIONS LEVÉES DURANT L'EXERCICE PAR LES MANDATAIRES SOCIAUX

Nom du dirigeant	Titre	Date du plan (date d'attribution)	Nombre d'options de souscription levées durant l'exercice	Prix d'exercice (en euros)
M. Thierry Breton Président	Atos	PLAN 23/12/2008 Tranche 1	230 044	18,40
		PLAN 23/12/2008 Tranche 2	230 043	22,00
		PLAN 23/12/2008 Tranche 3	29 913	26,40
	Worldline	Non applicable		
M. Gilles Grapinet Directeur Général	Atos	-	-	-
		Worldline	Non applicable	

15.1.3.3 Actions de performance attribuées aux mandataires sociaux

TABLEAU AMF N° 6 - ATTRIBUTION GRATUITE D' ACTIONS DE PERFORMANCE AUX MANDATAIRES SOCIAUX

	Titre	Date du plan ¹	Nombre d'actions ²	Date d'acquisition	Date de disponibilité	Valorisation des actions (en euros)*	Conditions de performance
M. Thierry Breton Président	Atos	12/12/2011	32 500	22/12/2013	22/12/2015	926 957	
		21/12/2011	32 500	17/03/2011	17/03/2016	913 680	3
		24/07/2013	45 000	24/07/2015	24/07/2017	2 250 773	4
		28/07/2014	46 000	28/07/2016	28/07/2018	1 543 058	5
	Worldline			Non Applicable			
M. Gilles Grapinet Directeur Général	Atos	22/12/2011	16 250	22/12/2013	22/12/2015	463 479	
		21/12/2011	16 250	17/03/2011	17/03/2016	456 840	3
		24/07/2013	22 500	24/07/2015	24/07/2017	1 125 386	4
		28/07/2014	6 666	28/07/2016	28/07/2018	223 609	5
	Worldline			Non Applicable			

1. Correspond à la date du Conseil d'Administration d'attribution.

2. Cette valeur correspond à la valeur des actions lors de leur attribution telle que retenue dans le cadre de l'application d'IFRS 2, après prise en compte notamment d'une éventuelle décote liée à des critères de performance et à la probabilité de présence dans la Société à l'issue de la période d'acquisition, mais avant étalement au titre d'IFRS 2 de la charge sur la période d'acquisition.

3. Le groupe Atos a mis en place un plan d'association à long terme des dirigeants et salariés. Ce plan a pour objectif de permettre à certains dirigeants et salariés du groupe Atos d'avoir un intérêt économique dans le développement à moyen terme du groupe Atos et dans ses résultats futurs. C'est pourquoi les dirigeants et salariés bénéficiaires du plan se sont vu attribuer des actions de performance sous la triple condition de (i) présence, pendant la période d'acquisition des droits, d'une durée de deux ans (sauf pour les bénéficiaires salariés de sociétés du groupe Atos hors de France pour qui la période d'acquisition est de quatre ans), de (ii) conservation des titres pendant une durée de deux ans (sauf pour les bénéficiaires salariés de sociétés du groupe Atos hors de France pour qui la période d'acquisition est de quatre ans) et de (iii) critères de performance liés au flux de trésorerie disponible au niveau du groupe Atos (Free Cash-Flow groupe) et à la marge opérationnelle du groupe Atos, de telle sorte que le nombre d'actions livrées pourra varier entre 0%, 50% et la totalité des actions initialement attribuées, en fonction de l'atteinte d'objectifs de performance du groupe Atos. Dans le cadre dudit plan, les actions soumises aux conditions de performance sur l'année 2012 ont été définitivement acquises le 22 décembre 2013 et les actions soumises aux conditions de performance sur l'année 2013 ont été définitivement acquises le 17 mars 2014.

4. Les dirigeants et salariés bénéficiaires du plan se sont vu attribuer des actions de performance sous la triple condition de (i) présence, pendant la période d'acquisition des droits, d'une durée de deux ans (sauf pour les bénéficiaires salariés de sociétés du groupe Atos hors de France pour qui la période d'acquisition est de quatre ans), de (ii) conservation des titres pendant une durée de deux ans (sauf pour les bénéficiaires salariés de sociétés du groupe Atos hors de France pour qui la période d'acquisition est de quatre ans) et de (iii) critères de performance liés au flux de trésorerie disponible au niveau du groupe Atos (Free Cash-Flow Groupe), à la marge opérationnelle du groupe Atos et à la performance sociale et environnementale d'Atos SE, de telle sorte que le nombre d'actions livrées pourra varier entre 0% et la totalité des actions initialement attribuées, en fonction de l'atteinte d'objectifs de performance du groupe Atos.

5. Les dirigeants et salariés bénéficiaires du plan se sont vu attribuer des actions de performance sous la triple condition de (i) présence, pendant la période d'acquisition des droits, d'une durée de deux ans (sauf pour les bénéficiaires salariés de sociétés du groupe Atos hors de France pour qui la période d'acquisition est de quatre ans), de (ii) conservation des titres pendant une durée de deux ans (sauf pour les bénéficiaires salariés de sociétés du groupe Atos hors de France pour qui la période d'acquisition est de quatre ans) et de (iii) critères de performance liés au flux de trésorerie disponible au niveau du groupe Atos (Free Cash-Flow Groupe), à la marge opérationnelle du groupe Atos, à la croissance du revenu et à la performance sociale et environnementale d'Atos SE, de telle sorte que le nombre d'actions livrées pourra varier entre 0% et la totalité des actions initialement attribuées, en fonction de l'atteinte d'objectifs de performance du groupe Atos.

* Valeur des actions lors de leur attribution telle que retenue dans le cadre de l'application d'IFRS2, après prise en compte notamment d'une éventuelle décote liée à des critères de performance et à la probabilité de présence dans la société à l'issue de la période d'acquisition, mais avant étalement au titre d'IFRS 2 de la charge sur la période d'acquisition. En 2014, prise en compte d'une probabilité de réalisation des conditions de performance.

15.1.3.4 Actions de performance auxquelles les mandataires sociaux ont pu accéder en cours d'année

TABLEAU AMF N° 7 - ACTIONS DE PERFORMANCE DEVENUES DISPONIBLES DURANT L'EXERCICE POUR LES MANDATAIRES SOCIAUX

	Titre	Date du plan ¹	Nombre d'actions définitivement acquises durant l'exercice	Date d'acquisition	Nombre d'actions devenues disponibles durant l'exercice	Date de disponibilité	Condition d'acquisition
M. Thierry Breton Président	Atos	22/12/2011 Tranche 2	32 500	17/03/2014	0	17/03/2016	²
M. Gilles Grapinet Directeur Général	Atos	22/12/2011 Tranche 2	16 250	17/03/2014	0	17/03/2016	²

1. Correspond à la date du Conseil d'Administration d'attribution.

2. Le détail des conditions de ce plan est indiqué dans la Section 15.1.3.1 du Document de Base.

15.1.3.5 Programme d'Options de souscription ou d'achat d'actions Worldline

TABLEAU AMF N° 8

Date d'Assemblée	Date du Directoire ou du Conseil d'Administration	Date de début de la période d'exercice	Date de fin de la période d'exercice	Prix d'exercice en euros	Nombre d'options consenties	Dont aux membres du Conseil d'Administration*	Nombre de bénéficiaires	Nombre d'options exercées	Nombre options annulées & expirées	Situation au 31/12/2014	Valeur des options en circulation (en millions d'euros)
13/06/2014	03/09/2014	03/09/2014	15/05/2016	17,22	1 527 220	259 330	92	0	40 400	1 486 820	25 603 040
Total					1 527 220	259 330		0	40 400		25 603 040

* Conseil d'Administration actuel.

M. Gilles Grapinet en tant que Directeur Général de la société, a reçu 180 000 options de souscription d'actions Worldline SA. Par ailleurs, les administrateurs suivants ont reçu des options de souscription d'actions Worldline SA en leur qualité de cadre dirigeant d'Atos SE (de même que d'autres cadres dirigeants du groupe Atos), faisant partie de leur rémunération globale et rétribuant en particulier leur implication dans le développement de Worldline :

- M. Charles Dehelly (30 000 options) ;
- M. Michel-Alain Proch (26 670 options) ;

- M. Gilles Arditti (9 330 options) ; et
- Mme Ursula Morgenstern (13 330 options).

Pour des renseignements supplémentaires concernant ce programme, veuillez vous reporter à la Section 17.3.2

15.1.3.6 Stock-options accordées aux dix premiers collaborateurs qui ne sont pas des représentants de la Société, et les options exercées par les dix collaborateurs qui ont acheté ou souscrit le plus d'options en 2014

TABLEAU AMF N° 9 - OPTIONS DE SOUSCRIPTION OU D'ACHAT D' ACTIONS CONSENTIES AUX DIX PREMIERS SALARIÉS NON MANDATAIRES SOCIAUX ATTRIBUTAIRES ET OPTIONS LEVÉES PAR CES DERNIERS

	Nombre total d'options attribuées/d'actions souscrites ou achetées	Prix moyen pondéré	Plans
Options consenties, durant l'exercice, aux dix salariés dont le nombre d'options ainsi consenties est le plus élevé (information globale)	407 500	17,22 euros	03/09/2014
Options détenues sur l'émetteur levées durant l'exercice, par les dix salariés dont le nombre d'options ainsi achetées ou souscrites est le plus élevé (information globale)		Non Applicable	

15.1.3.7 Attributions passées d'actions de performance Worldline

TABLEAU AMF N° 10 - HISTORIQUE DES ATTRIBUTIONS D' ACTIONS DE PERFORMANCE AU 31 DÉCEMBRE 2014

Date d'Assemblée	Date du Conseil d'Administration	Détails du plan (*)	Nombre d'actions					Situation au 31/12/2014	Date d'acquisition définitive	Date de disponibilité
			Nombre de bénéficiaires	Nombre d'actions consenties	Dont aux membres du Conseil d'Administration	Change-ment de plan suite à mobilité internationale	Nombre d'actions annulées ou caduques			
Non Applicable										

15.1.4 Avantages des dirigeants mandataires sociaux

TABLEAU AMF N°11 - AVANTAGES DU DIRIGEANT MANDATAIRE SOCIAL

	Contrat de travail Worldline		Régime de retraite supplémentaire Worldline		Indemnités ou avantages dus ou susceptibles d'être dus à raison de la cessation ou de changement de fonctions Worldline		Indemnités relatives à une clause de non-concurrence Worldline	
	OUI	NON	OUI	NON	OUI	NON	OUI	NON
Dirigeant Mandataire Social								
M. Thierry Breton								
Président du Conseil d'Administration								
Début de mandat : 30 avril 2014		✓		✓		✓		✓
Fin de mandat : Assemblée Générale appelée à statuer sur les comptes de l'exercice clos le 31/12/2016								
M. Gilles Grapinet								
Directeur Général								
Début de mandat : 30 avril 2014		✓		✓		✓		✓
Fin de mandat : Assemblée Générale appelée à statuer sur les comptes de l'exercice clos le 31/12/2016								

Monsieur Thierry Breton n'a pas de contrat de travail et ne bénéficierait d'aucune indemnité de départ ni d'aucune indemnité relative à une clause de non-concurrence lors de la cessation de son mandat. Monsieur Thierry Breton bénéficie du régime de retraite supplémentaire dont bénéficient les employés ou mandataires sociaux d'Atos International SAS ou d'Atos SE, membres du comité exécutif du groupe Atos, dont les modalités sont décrites dans le paragraphe relatif à la conformité de la rémunération globale des dirigeants aux recommandations AFEP-MEDEF du Document de Référence 2014 d'Atos SE à la section G.4.4.

Monsieur Gilles Grapinet bénéficie d'un contrat de travail au sein du groupe Atos qui perdurera à l'issue de son mandat social de Directeur général de la Société dans les conditions décrites en Section 14.1.2. Il ne bénéficie d'aucune indemnité de départ contractuelle ni d'aucune indemnité relative à une clause de non-concurrence lors de la cessation de son mandat social de la Société. Comme tous les salariés d'Atos International SAS membres du comité exécutif du groupe Atos, Monsieur Gilles Grapinet bénéficiait, jusqu'au 1er mars 2015, d'un régime de retraite complémentaire à cotisations définies (les cotisations à la charge de l'employeur correspondent à 5 % de la rémunération versée et sont limitées aux tranches A, B et C. Il n'y a pas de cotisation à la charge des salariés).

De plus, Monsieur Gilles Grapinet bénéficie du régime de retraite supplémentaire dont bénéficient les employés ou mandataires sociaux d'Atos International SAS ou d'Atos SE, membres du comité exécutif du groupe Atos, dont les modalités sont précisées ci-après.

Modalités du régime de retraite supplémentaire dont bénéficient les employés ou mandataires sociaux d'Atos International SAS ou d'Atos SE, membres du comité exécutif du groupe Atos.

Le bénéfice de ce régime est soumis à une condition de présence au sein des sociétés Atos SE ou Atos International SAS lors de la liquidation des droits à retraite conformément aux dispositions de l'article L.137-11 du Code de la sécurité sociale.

Le montant du complément de retraite correspond au différentiel entre 1% de la rémunération de référence par trimestre civil complet d'ancienneté reconnue au sein du régime (dans la limite de 60 trimestres) et le montant annuel des retraites de base, complémentaires et supplémentaires. Il est précisé qu'un nouvel entrant au comité exécutif du groupe de plus de 50 ans (par exemple 50 + n ans) bénéficie d'une majoration de sa durée d'appartenance de n années, plafonnées à 5 ans maximum. En pratique, un minimum de 10 années reconnues dans le régime est requis pour bénéficier du plan, avec un plafond maximal de 15 années.

La rémunération de référence servant à la détermination du complément de retraite est la rémunération fixe (hors part variable ou toute rémunération complémentaire).

Chaque année d'ancienneté reconnue dans le régime permet d'acquérir un pourcentage de droit égal à 4% de la seule rémunération fixe ce qui correspond, dans les faits, à 2% de la rémunération fixe plus variable cible pour M. Grapinet.

La société Worldline prend en charge (sur la base du temps passé avec Worldline) le régime de retraite à prestations définies au titre de l'article 39 (ce régime de retraite étant applicable aux employés ou mandataires sociaux d'Atos International SAS ou d'Atos SE, membres du comité exécutif du groupe Atos).

15.1.5 Conformité de la rémunération globale des dirigeants mandataires sociaux aux recommandations du Code AFEP-MEDEF

Depuis l'admission aux négociations des actions de la Société sur le marché Euronext Paris, celle-ci se conforme à l'ensemble des recommandations du Code de gouvernement d'entreprise des sociétés cotées de l'AFEP et du MEDEF (le « Code AFEP-MEDEF »).

Le Code AFEP-MEDEF auquel la Société entend se référer peut être consulté sur Internet¹. La Société tient à la disposition permanente des membres de ses organes sociaux des copies de ce code.

15.1.6 Montant des sommes provisionnées ou constatées par la Société ou ses filiales aux fins de versement de pensions, de retraites ou d'autres avantages

La Société n'a provisionné aucune somme au titre de versements de pensions, de retraites ou autres avantages similaires au profit de ses mandataires sociaux.

1. http://www.medef.com/fileadmin/www.medef.fr/documents/AFEP-MEDEF/Code_de_gouvernement_d_entreprise_des_societes_cotees_juin_2013_FR.pdf

Fonctionnement des organes d'administration et de direction

16.1 Mandats des membres des organes d'administration et de direction	141	16.3.3 Evaluation des travaux du Conseil d'Administration	143
16.2 Informations sur les contrats de service liant des membres des organes d'administration et de direction à la Société ou à l'une quelconque de ses filiales	142	16.3.4 Réunions du Conseil d'Administration	143
16.3 Règlement Intérieur du Conseil d'Administration	142	16.4 Comités du Conseil d'Administration	144
16.3.1 Participation aux réunions du Conseil d'Administration par visioconférence ou des moyens de télécommunication	142	16.4.1 Comité des Comptes	144
16.3.2 Matières réservées du Conseil d'Administration	142	16.4.2 Comité des Nominations et des Rémunérations	145
		16.5 Déclaration relative au gouvernement d'entreprise	147
		16.6 Contrôle interne	147
		16.6.1 Système de contrôle interne	147

16.1 Mandats des membres des organes d'administration et de direction

Les dates d'expiration des mandats des membres du Conseil d'Administration et de la Direction Générale de la Société figurent à la Section 14.1 « Composition des organes de direction et de contrôle » du présent Document de Référence.



16.2 Informations sur les contrats de service liant des membres des organes d'administration et de direction à la Société ou à l'une quelconque de ses filiales

A la connaissance de la Société, il n'existe pas de contrat de service liant les membres du Conseil d'Administration à la Société ou à l'une de ses filiales et prévoyant l'octroi d'avantages.



16.3 Règlement Intérieur du Conseil d'Administration

Le Conseil d'Administration de la Société, dans sa séance du 30 avril 2014, a adopté un règlement intérieur décrivant la composition, les missions et les règles régissant son

fonctionnement en complément des dispositions législatives, réglementaires et des statuts de la Société. Il contient les principales dispositions décrites ci-dessous.

16.3.1 Participation aux réunions du Conseil d'Administration par visioconférence ou des moyens de télécommunication

Dans le respect des dispositions de l'article L. 225-37 du Code de commerce, les réunions du Conseil d'Administration peuvent être tenues par tous moyens de visioconférence ou de télécommunication permettant l'identification des administrateurs et garantissant leur participation effective, c'est-à-dire transmettant au moins la voix des participants et satisfaisant à des caractéristiques techniques permettant la retransmission continue et simultanée des délibérations afin de leur permettre de participer aux réunions du Conseil d'Administration.

Les administrateurs qui souhaiteraient participer à une réunion du Conseil d'Administration par moyen de visioconférence ou de télécommunication tel que mentionné ci-dessus doivent l'indiquer par courrier électronique au Président au moins vingt-quatre heures avant la date de réunion du Conseil

d'Administration afin que celui-ci soit en mesure de mettre à disposition desdits administrateurs une visioconférence ou un moyen de télécommunication, selon son choix.

Sont réputés présents pour le calcul du quorum et de la majorité les administrateurs participant à la réunion par des moyens de visioconférence ou de télécommunication. Les dispositions nécessaires doivent être prises pour permettre l'identification de chaque intervenant et la vérification du quorum. A défaut, la réunion du Conseil d'Administration sera ajournée.

Les dispositions qui précèdent ne sont pas applicables pour l'adoption des décisions prévues aux articles L. 232-1 et L. 233-16 du Code de commerce, respectivement relatifs à l'établissement des comptes annuels et du rapport de gestion et à l'établissement des comptes consolidés et du rapport de gestion du Groupe.

16.3.2 Matières réservées du Conseil d'Administration

Le Directeur Général doit soumettre à l'autorisation préalable du Conseil d'Administration les décisions suivantes :

- Acquisition ou vente de participations excédant 10 millions d'euros ;
- Acquisition ou vente d'actifs excédant 10 millions d'euros ;
- Acquisition d'actifs ou de participations au-delà de l'activité habituelle du Groupe ;
- Acquisition ou vente de biens immobiliers excédant 10 millions d'euros ;

- Alliance stratégique ou partenariat qui pourrait avoir un impact structurant pour le Groupe ;
- Garanties de maison mère excédant la délégation octroyée au Directeur Général ;
- Entrée d'un tiers au capital d'une filiale significative ;
- Financement et emprunt excédant 10 millions d'euros.

16.3.3 Evaluation des travaux du Conseil d'Administration

Le règlement interne du Conseil d'Administration impose à celui-ci d'évaluer sa capacité à répondre aux attentes des actionnaires en analysant périodiquement sa composition, son organisation et son fonctionnement, ainsi que la composition, l'organisation et le fonctionnement de ses comités. Il doit notamment analyser les modalités de fonctionnement du Conseil d'Administration et de ses comités, réfléchir à l'équilibre souhaitable de leur composition, s'interroger périodiquement sur l'adéquation à leurs tâches de leur organisation et de leur fonctionnement, vérifier que les questions importantes sont convenablement préparées et débattues et mesurer la contribution effective de chaque administrateur aux travaux du Conseil d'Administration et des comités du fait de sa compétence et de son implication dans les délibérations.

A cette fin, une fois par an, le règlement interne prévoit que le Conseil d'Administration consacre un point de son ordre du jour à un débat sur son fonctionnement et informe les actionnaires chaque année dans le Rapport Annuel de la réalisation de ces évaluations et des suites données.

Une évaluation formalisée, mise en œuvre, éventuellement, sous la Direction du Comité des Nominations et des Rémunérations avec l'aide d'un consultant extérieur, est par ailleurs réalisée tous les trois ans au moins. Les actionnaires sont informés chaque année, dans le Rapport Annuel, de la réalisation des évaluations et, le cas échéant, des suites données.

16.3.4 Réunions du Conseil d'Administration

Dans le cadre des statuts et du Règlement Intérieur de la Société, le Conseil d'Administration s'est réuni aussi souvent que nécessaire. Au cours de l'exercice 2014, le Conseil d'Administration s'est réuni huit fois (dont quatre fois depuis la cotation de la Société sur Euronext Paris). La participation des administrateurs à ces réunions a été en moyenne de 94%.

Le Conseil d'Administration s'est réuni pour discuter en particulier des sujets suivants :

- Examen et approbation du budget 2014 ;
- Examen de l'information financière, des rapports trimestriels et des prévisions ;
- Examen et clôture des états financiers consolidés semestriels et annuels ;
- Examen des présentations financières et communiqués de presse ;
- Examen des tendances stratégiques du Groupe, en particulier des opérations de croissance externe ;
- Confirmation des éléments de la rémunération du Directeur Général, définition des objectifs de sa partie variable et confirmation de sa rémunération variable versée pour l'exercice 2014 ;
- Examen du fonctionnement des organes du Groupe et de la gouvernance d'entreprise (examen des délégations de pouvoirs dans le cadre de la nouvelle organisation du Groupe, des propositions de nomination et de renouvellement des administrateurs, examen de l'indépendance des administrateurs, examen de la conformité des pratiques de l'entreprise aux recommandations AFEP-MEDEF, modification du Règlement Intérieur) ;
- Approbation d'une augmentation de capital réservée aux collaborateurs (Boost) ;
- Approbation et organisation de l'introduction en bourse de la Société.

Le Conseil a entendu régulièrement les rapports des Commissaires aux comptes, ainsi que les travaux des deux comités permanents du Conseil d'Administration : le Comité des Comptes et le Comité des Nominations et Rémunérations. Les pouvoirs de ces comités sont déterminés par le Règlement Intérieur du Conseil d'Administration. Les comités ont uniquement un rôle consultatif de préparation des travaux du Conseil, qui est le seul organe décisionnel et responsable. Ils sont sous la responsabilité du Conseil d'Administration. Leurs recommandations sont longuement discutées lors des réunions du Conseil d'Administration, le cas échéant, sur la base de la documentation produite par les comités.



16.4 Comités du Conseil d'Administration

En application des stipulations de l'article 17 des statuts de la Société, adoptés par l'Assemblée Générale Extraordinaire de la Société du 30 avril 2014, le Conseil d'Administration de la Société peut décider la création de comités chargés d'étudier les questions que lui-même ou son Président soumet à leur examen.

Deux comités du Conseil d'Administration de la Société ont été institués à la date de cotation des actions de la Société sur le marché Euronext Paris : un Comité des Comptes et un Comité des Nominations et des Rémunérations, dont la composition, les attributions et les règles de fonctionnement sont décrites ci-après. La composition de ces comités est conforme aux recommandations du Code AFEP-MEDEF.

16.4.1 Comité des Comptes

16.4.1.1 Missions (article 9.3.2 du Règlement Intérieur du Conseil d'Administration)

Le Comité des Comptes a pour mission de préparer et faciliter le travail du Conseil d'Administration dans les domaines relevant de sa compétence aux termes du Règlement Intérieur du Conseil d'Administration. Il assiste à ce titre le Conseil d'Administration dans son analyse de l'exactitude et de la sincérité des comptes sociaux et consolidés de la Société et veille à la qualité du contrôle interne et de l'information délivrée aux actionnaires et aux marchés.

Le Comité formule tout avis et recommandation au Conseil d'Administration dans les domaines décrits ci-dessous. Le Comité reçoit notamment pour mission du Conseil d'Administration :

En ce qui concerne les comptes :

- De procéder à l'examen préalable et donner son avis sur les projets de comptes sociaux et consolidés, annuels, semestriels et, le cas échéant, trimestriels préparés par la Direction Financière ;
- D'examiner la pertinence et la permanence des principes et règles comptables ;
- De se faire présenter l'évolution du périmètre des sociétés consolidées ;
- D'entendre, lorsqu'il l'estime nécessaire, les Commissaires aux comptes, la Direction Générale, la Direction Financière, Comptable et la trésorerie, l'audit interne ou toute autre personne du management, le cas échéant, hors la présence des membres de la Direction Générale ;
- D'examiner les documents financiers diffusés par la Société lors des arrêtés de comptes annuels ainsi que les documents et communiqués financiers importants.

En ce qui concerne le contrôle externe de la Société :

- D'examiner les questions relatives à la nomination ou au renouvellement des Commissaires aux comptes de la Société et au montant des honoraires à fixer pour l'exécution des missions de contrôle légal ;

- De pré-approuver toute mission confiée aux Commissaires aux comptes en dehors de l'audit légal et, plus généralement, de veiller au respect des principes garantissant l'indépendance des Commissaires aux comptes, de s'assurer de la rotation des signataires, et de se faire communiquer les montants des honoraires aux réseaux auxquels appartiennent les Commissaires aux comptes.

En ce qui concerne le contrôle interne et le suivi des risques de la Société :

- D'évaluer, avec les personnes responsables au niveau du Groupe, l'efficacité et la qualité des systèmes et procédures de contrôle interne du Groupe, d'examiner les risques et engagements hors-bilan significatifs, d'entendre le responsable de l'audit interne, de donner son avis sur l'organisation de son service et d'être informé de son programme de travail. Le Comité est destinataire des rapports d'audit interne ou d'une synthèse périodique de ces rapports ;
- D'apprécier la fiabilité des systèmes et procédures qui concourent à l'établissement des comptes, d'examiner les méthodes et procédures de reporting et de traitement des informations comptables et financières ;
- De prendre connaissance régulièrement de la situation financière, de la situation de trésorerie et des engagements et risques significatifs et d'examiner les procédures retenues pour évaluer et gérer ces risques.

En ce qui concerne les conventions conclues par la Société :

- D'examiner les projets de conventions cadres de prestations de services entre Atos SE et/ou ses filiales d'un côté, et la Société et/ou ses filiales, de l'autre côté, impliquant des paiements annuels d'un montant supérieur à 10 millions d'euros ; et
- D'examiner les projets de conventions de financement ou de gestion de trésorerie excédant 10 millions d'euros conclues entre la Société et/ou l'une de ses filiales et la société Atos SE et/ou l'une des filiales de cette dernière.

16.4.1.2 Composition (articles 9.2.4 et 9.3.2 du Règlement Intérieur du Conseil d'Administration)

Le Comité des Comptes peut être composé d'au moins trois membres et au maximum de cinq membres, dont deux tiers doivent être désignés parmi les membres indépendants du Conseil d'Administration, conformément aux recommandations du Code AFEP-MEDEF. A la date d'enregistrement du présent Document de Référence, les membres du Comité des Comptes sont M. Cardoso (Président), Mme Tolson et M. Proch. M. Cardoso et Mme Tolson sont des membres indépendants du Conseil d'Administration.

Conformément à la législation applicable, le Comité des Comptes comporte des membres ayant une compétence financière ou comptable. Tous les membres du Comité des Comptes doivent bénéficier lors de leur nomination d'une information sur les spécificités comptables, financières et opérationnelles de la Société.

La durée du mandat des membres du Comité des Comptes coïncide avec celle de leur mandat de membre du Conseil d'Administration. Il peut faire l'objet d'un renouvellement en même temps que ce dernier.

Le Président du Comité des Comptes est désigné par le Conseil d'Administration sur proposition du Comité des Nominations et Rémunérations parmi les membres indépendants. Le Comité des Comptes ne peut comprendre aucun dirigeant mandataire social.

Le secrétariat des travaux du Comité est assuré par toute personne désignée par le Président du Comité ou en accord avec celui-ci.

16.4.1.3 Fonctionnement (article 9.3.2 du Règlement Intérieur du Conseil d'Administration)

Le Comité des Comptes peut valablement délibérer soit en cours de réunion, soit par téléphone ou visioconférence, sur convocation de son Président ou du secrétaire du Comité, à condition que la moitié au moins des membres participent à ses

travaux. Les convocations doivent comporter un ordre du jour et peuvent être transmises verbalement ou par tout autre moyen. Le Comité des Comptes prend ses décisions à la majorité des membres participant à la réunion, chaque membre étant titulaire d'une voix.

Le Comité des Comptes se réunit autant que de besoin et, en tout état de cause, au moins deux fois par an à l'occasion de la préparation des comptes annuels et des comptes semestriels. Les réunions se tiennent avant la réunion du Conseil d'Administration et, dans la mesure du possible, au moins deux jours avant cette réunion lorsque l'ordre du jour du Comité des Comptes porte sur l'examen des comptes semestriels et annuels préalablement à leur examen par le Conseil d'Administration.

16.4.1.4 Travaux durant 2014

Au cours de l'exercice 2014, le Comité des Comptes s'est réuni trois fois. La participation des membres aux réunions a été de 100%.

Au cours de l'exercice 2014, le Comité des Comptes a examiné notamment les éléments suivants :

- Les documents comptables et financiers du Groupe, y compris les options comptables majeures et la nouvelle présentation de l'information sectorielle (maintenant par Ligne de Services) ;
- Les rapports financiers périodiques sur la performance du Groupe et les projets de communiqués de presse financiers ainsi que les prévisions ;
- Les transactions avec les sociétés du groupe Atos ;
- Le plan d'audit interne du groupe Atos, les conclusions des principales missions et les rapports récapitulatifs concernant les activités de l'audit interne ;
- La cartographie des risques ;
- Les risques liés aux contrats critiques, l'état des réclamations reçues et des litiges, ainsi que des provisions.

Le Comité a écouté les rapports intermédiaires et finaux des Commissaires aux comptes concernant les comptes semestriels et annuels, ainsi que les rapports sur leurs autres travaux effectués dans le cadre de leur mission de vérification générale.

16.4.2 Comité des Nominations et des Rémunérations [G4-53]

16.4.2.1 Missions (article 9.3.1 du Règlement Intérieur du Conseil d'Administration)

Le Comité des Nominations et des Rémunérations a pour mission de préparer et de faciliter les décisions du Conseil d'Administration dans les domaines relevant de sa compétence.

En ce qui concerne les nominations, le Comité des Nominations et des Rémunérations a pour champ de compétence générale de rechercher et d'examiner toute candidature à la nomination à un poste de membre du Conseil d'Administration ou à une fonction de dirigeant mandataire social, et de formuler sur ces

candidatures, un avis et/ou une recommandation auprès du Conseil d'Administration.

Le Comité des Nominations et des Rémunérations examine les opérations importantes comportant un risque de conflits d'intérêts entre la Société et les membres du Conseil d'Administration. La qualification d'administrateur indépendant est préparée par le Comité des Nominations et des Rémunérations et revue et débattue chaque année par le Conseil d'Administration avant la publication du Document de Référence.

En ce qui concerne les rémunérations, le Comité des Nominations et des Rémunérations a pour mission de formuler des propositions quant à la rémunération du Président et

du Directeur Général (définition des règles de fixation de la rémunération variable, en veillant à la cohérence de ces règles avec l'évaluation faite annuellement des performances et avec la stratégie à moyen terme de l'entreprise et en contrôlant l'application annuelle de ces règles).

Le Comité des Nominations et des Rémunérations participe également à l'élaboration de la politique d'intéressement du personnel de la Société et de ses filiales. Il a notamment pour mission de formuler des propositions sur les décisions d'octroi d'options de souscription et/ou d'achat d'actions ou d'actions de performance de la Société au bénéfice des mandataires sociaux et de tout ou partie du personnel salarié de la Société et de ses filiales.

Les règles relatives à la rémunération des dirigeants sont décrites au Chapitre 15 « Rémunérations et avantages des dirigeants » du présent Document de Référence.

Concernant les membres du Conseil d'Administration, le Comité est chargé de proposer le montant annuel de l'enveloppe globale des jetons de présence qui sera soumis à l'approbation de l'Assemblée Générale des actionnaires et les modalités de répartition desdits jetons de présence entre les administrateurs en tenant compte, notamment, de la présence de ceux-ci aux diverses réunions tant du Conseil que des comités dont ils font partie, du niveau de responsabilité encourue par les administrateurs et du temps qu'ils doivent consacrer à leurs fonctions.

Le Comité fait également des observations et/ou recommandations relatives au régime de retraite et de prévoyance, aux avantages en nature et droits pécuniaires des mandataires sociaux de la Société et de ses filiales.

16.4.2.2 Composition (article 9.3.1 du Règlement Intérieur du Conseil d'Administration)

Le Comité des Nominations et des Rémunérations est composé d'au moins trois membres et au maximum de cinq membres, dont la majorité des membres doit être des membres indépendants du Conseil d'Administration, conformément aux recommandations du Code AFEP-MEDEF. A la date du présent Document de Référence, les membres du Comité des Nominations et des Rémunérations sont M. Rémont (Président), M. Breton et Mme Tolson. M. Rémont et Mme Tolson sont des membres indépendants du Conseil d'Administration.

Les membres du Comité sont désignés par le Conseil d'Administration parmi ses membres et en considération notamment de leur indépendance, de leur expérience et de leur compétence.

La durée du mandat des membres du Comité des Nominations et des Rémunérations coïncide avec celle de leur mandat de membre du Conseil. Il peut faire l'objet d'un renouvellement en même temps que ce dernier.

Le Président du Comité des Nominations et des Rémunérations est désigné parmi les membres indépendants par le Conseil d'Administration sur proposition du Président du Conseil d'Administration.

Le secrétariat des travaux du Comité est assuré par toute personne désignée par le Président du Comité ou en accord avec celui-ci.

16.4.2.3 Fonctionnement (article 9.3.1 du Règlement Intérieur du Conseil d'Administration)

Le Comité des Nominations et des Rémunérations peut valablement délibérer soit en cours de réunion, soit par téléphone ou visioconférence, sur convocation de son Président ou du secrétaire du Comité, à condition que la moitié au moins des membres participent à ses travaux. Les convocations doivent comporter un ordre du jour et peuvent être transmises verbalement ou par tout autre moyen.

Le Comité des Nominations et des Rémunérations prend ses décisions à la majorité des membres participant à la réunion, chaque membre étant titulaire d'une voix. Le Comité des Nominations et des Rémunérations se réunit autant que de besoin et, en tout état de cause, au moins trois fois par an, notamment préalablement à la réunion du Conseil d'Administration se prononçant sur la situation des membres du Conseil d'Administration au regard des critères d'indépendance adoptés par la Société et, en tout état de cause, préalablement à toute réunion du Conseil d'Administration se prononçant sur la fixation de la rémunération des membres de la Direction Générale ou sur la répartition des jetons de présence.

16.4.2.4 Travaux durant 2014

Au cours de l'exercice 2014, le Comité des Nominations et Rémunérations s'est réuni deux fois. La participation des membres aux réunions a été de 100%.

Le Comité des Nominations et Rémunérations s'est réuni en 2014 afin d'examiner en particulier les sujets suivants pour formuler des avis et recommandations au Conseil d'Administration :

- L'examen de la rémunération variable du Directeur Général exigible pour le second semestre 2014 et le premier semestre 2015 ;
- La définition des objectifs de performance applicables à la rémunération variable du Président-Directeur général pour le second semestre 2013 et pour le premier semestre 2014 ;
- L'examen de la conformité de la rémunération du Directeur Général avec les recommandations du Code AFEP-MEDEF ;
- La définition des modalités du programme de stock-options (y compris les conditions de performance) ;
- L'examen d'un projet d'augmentation de capital au profit des employés ;
- La détermination des règles d'attribution des jetons de présence.



16.5 Déclaration relative au gouvernement d'entreprise [G4-38] [G4-40] [G4-41] et [G4-42]

Depuis l'admission des actions de la Société aux négociations sur Euronext Paris, celle-ci entend se conformer au Code de gouvernement d'entreprise des sociétés cotées de l'AFEP et du MEDEF (le « Code AFEP-MEDEF »), en particulier dans le cadre de l'élaboration du rapport du Président du Conseil d'Administration prévu par l'article L. 225-37 du Code de commerce sur la composition du Conseil et l'application du principe de représentation équilibrée des femmes et des hommes en son sein, les conditions de préparation et d'organisation des travaux du Conseil, ainsi que les procédures de contrôle interne et de gestion des risques mises en place par la Société, à l'exception de ce qui suit.

Compte tenu de ses missions existantes au sein du groupe Atos, qui seront maintenues pendant environ 18 mois après l'admission des actions de la Société aux négociations sur le marché Euronext Paris afin d'assurer dans les meilleures conditions une période de transition équilibrée, Monsieur Gilles Grapinet conservera son contrat de travail avec une société affiliée à Atos SE, qui prévoit d'une part, des attributions en qualité de Directeur Général Adjoint salarié en charge de la coordination des Fonctions Globales au sein du groupe Atos (hors le contrôle financier de la filiale Worldline) et d'autre part, d'assumer les fonctions de Directeur général de la Société. A l'issue de cette période transitoire, la situation de ce contrat de travail sera réexaminée par le Conseil d'Administration de la Société, comme indiqué en section 14.1.2.



16.6 Contrôle interne

16.6.1 Système de contrôle interne [G4-41] [G4-49] [G4-50] [G4-56] [G4-57] [G4-58] [G4-DMA Lutte contre la Corruption] [G4-SO3] [G4-DMA Conformité] et [G4-SO8]

Le système de contrôle interne se fonde sur le cadre de référence de contrôle interne prescrit par l'Autorité des marchés financiers.

La partie « Principes généraux de contrôle interne » du cadre de l'AMF a été utilisée pour décrire de façon structurée les composantes du système de contrôle interne de Worldline. Il a été accordé une attention particulière au contrôle interne concernant les informations comptables et financières, conformément au guide d'application de l'AMF.

tout système de contrôle interne, ce dispositif ne peut fournir qu'une assurance raisonnable, et non une garantie absolue, contre ces risques.

16.6.1.2 Les acteurs du contrôle interne

Les principaux acteurs de Worldline impliqués dans la mise en œuvre du système de contrôle interne sont les suivants :

16.6.1.1 Définition et objectifs du contrôle interne

Le système de contrôle interne élaboré pour le Groupe vise à garantir :

- La conformité aux lois et aux règlements ;
- L'application des instructions et des orientations fixées par la Direction Générale ;
- Le bon fonctionnement des processus internes de la Société, notamment ceux concourant à la sauvegarde de ses actifs ;
- La fiabilité des informations financières.

L'un des objectifs des procédures de contrôle interne est de prévenir et de contrôler les risques d'erreur et de fraude, en particulier dans les domaines comptables et financiers. Comme

Le Conseil d'Administration assisté du Comité des Comptes

Le Conseil d'Administration établit des règles de gouvernance spécifiant le rôle du Conseil assisté par ses comités. Ces comités éclairent le Conseil sur la qualité du système de contrôle interne. Le Comité des Comptes en particulier, est informé de la teneur et de la mise en œuvre des procédures de contrôle interne appliquées pour garantir la fiabilité et l'exactitude de l'information financière et se tient informé du déploiement correct du système de contrôle interne.

La Direction Générale, le Comité Exécutif et les Comités de Gestion

La Direction Générale définit le cadre du système de contrôle interne ainsi que les orientations stratégiques et de développement du Groupe.

Le Comité Exécutif pilote la performance opérationnelle du Groupe. Les Comités de Gestion (*management committees*) sont, à différents niveaux, responsables de la mise en œuvre et du suivi du système de contrôle interne dans leurs domaines respectifs de responsabilité.

Comité de Gestion des Risques

Le Comité de Gestion des Risques suit et analyse les contrats (offres, engagements contractuels et exécution) en veillant à garantir un équilibre optimal entre risques et opportunités et identifie les domaines d'amélioration possible des processus opérationnels, y compris en matière de contrôle.

Le Comité Audit, Risques et Conformité (ARC)

L'ARC a été mis en place sous la supervision de l'Audit Interne afin de renforcer la supervision locale autour des questions de Contrôle Interne. Il a pour but de partager les conclusions des principaux audits avec les équipes de direction locales, et de revoir les plans d'actions relatifs aux faiblesses identifiées ou aux risques potentiels.

Contrôle opérationnel

Le rôle du Contrôle opérationnel consiste à orienter la gouvernance en matière de sécurité, de qualité, de conformité et d'opérations pour établir et conserver une relation de confiance avec les clients du Groupe.

Audit interne

L'audit interne est confié au groupe Atos afin d'être mené de façon mondiale selon une méthodologie cohérente. Le Comité des Comptes reçoit régulièrement des rapports sur l'exécution du plan d'audit, les objectifs des missions et les résultats et recommandations qui en découlent. L'audit interne reste en contact avec les Commissaires aux comptes pour s'assurer de la bonne coordination entre contrôle interne et contrôle externe.

En 2014, le département d'audit interne du groupe Atos a obtenu le renouvellement de la certification IFACI (Institut français de l'audit et du contrôle interne). Cette accréditation atteste de la qualité de la fonction d'Audit interne au sein des organisations, de la conformité avec les normes internationales et du niveau de maîtrise des principaux enjeux de la fonction.

16.6.1.3 Les composantes du système de contrôle interne

Organisation/environnement de contrôle

L'organisation, les compétences, les systèmes et les normes (méthodes, procédures et pratiques) représentent le socle du dispositif de contrôle interne et les fondamentaux du Groupe en la matière. Les principales composantes sont présentées ci-après.

Organisation matricielle : la Société repose sur une organisation matricielle qui combine les directions opérationnelles (entités opérationnelles régionales, lignes opérationnelles mondiales) et fonctionnelles (ventes et marchés, fonctions support). Cette organisation matricielle permet un double regard sur toutes les opérations, contribuant à la qualité de l'environnement de contrôle.

Responsabilités et autorisations : les initiatives suivantes visent à encadrer l'exercice des responsabilités au sein de l'organisation :

- Délégation de pouvoirs : afin de garantir un contrôle efficace et efficient, de la Direction des Pays à la Direction Générale, une procédure formelle définit les habilitations des dirigeants des filiales à engager juridiquement le Groupe envers ses clients, ses fournisseurs et autres tiers. La politique de délégation de pouvoirs a été mise à jour en décembre 2014, approuvée par le Conseil d'Administration et mise en œuvre sous la supervision de la Direction Juridique & Conformité du Groupe ;
- Ségrégation des tâches : une actualisation de la politique de ségrégation des tâches a été publiée en 2014. Elle définit les responsabilités en matière de mise en œuvre et de suivi des mesures organisationnelles et techniques en fonction des risques d'erreurs ou de fraude. Un outil spécifique est utilisé pour évaluer automatiquement les règles appliquées dans les systèmes.

Normes et procédures : les principales normes et procédures contribuant à la définition d'un environnement de contrôle approprié comprennent :

- Le Code d'éthique : En conformité avec les engagements sociétaux d'Atos, qui a signé le Pacte mondial des Nations Unies, le Code d'éthique, qui fait partie intégrante du contrat de travail de tous les employés, souligne l'importance accordée par Atos :
 - au respect de toutes les lois, règlements et normes internes,
 - à un comportement honnête et équitable envers les clients, actionnaires et partenaires,
 - à une participation loyale au jeu de la concurrence,
 - à l'interdiction du recours à toute forme de corruption,
 - à la loyauté envers l'entreprise et en particulier, à éviter tout conflit d'intérêt,
 - à la protection des actifs du Groupe et à la lutte contre la fraude,
 - à la protection de la confidentialité et des informations internes.

Il est complété par différents codes et chartes et est appliqué dans l'ensemble du Groupe par le biais de communications et de sessions de formation ;

- Mesures relatives aux lancements d'alerte : dans le cadre des pratiques adoptées par le groupe Atos, le Groupe met en œuvre des mesures relatives aux lancements d'alerte ;
- Atos Rainbow™ : Rainbow désigne un ensemble de procédures et d'outils définis par Atos qui offrent une approche formelle et normalisée de la gestion des propositions commerciales, en mettant en parallèle les opportunités commerciales et la gestion des risques pour tous les types d'offres. Rainbow permet à la Direction de Worldline de s'impliquer dans le contrôle et le suivi des contrats conclus par le Groupe. Au-delà de certains seuils, les revues sont effectuées directement au niveau de la Direction Générale ;
- Des normes et procédures opérationnelles ont également été mises en place dans le cadre des mesures adoptées par le groupe Atos. Les principales procédures impactant le contrôle interne comprennent les « Règles de sécurité en

matière de paiements et de trésorerie », la « Gouvernance en matière de retraite », le « Comité d'Investissement », la « Protection des données », les « Dons », la « Sécurité et la sécurité physique » ou la « Procédure de gestion du risque de crédit ». Elles sont regroupées au sein du manuel des procédures internes.

Gestion des processus : avec la centralisation des politiques du Groupe, le département « Gestion des processus et organisation » (*Business Process and Organisation Management* ou « BPOM ») s'attache à créer un centre d'excellence des processus métiers Atos (BPCOE), en coordination avec les responsables de processus et les fonctions associées au contrôle interne, à la qualité, à la sécurité, etc. La communauté BPCOE, soutenue par des analystes processus, est chargée de documenter les processus métiers existants et cibles, à l'aide notamment de schémas d'organisation, d'indicateurs clés de performance (*Key Performance Indicator* ou « KPI ») et de paramètres de conformité interne ou externe.

Gestion des ressources humaines : la politique de gestion des ressources humaines du Groupe s'appuie sur le *Global Capability Model* (GCM, modèle mondial des capacités), qui sert de référence pour classer les emplois du Groupe selon des critères d'expérience et d'expertise. Une politique commune à l'ensemble du Groupe en matière de primes complète ce dispositif en définissant des mesures incitatives.

Systèmes d'information : un département processus métiers et informatique interne est en place pour gérer les applications et infrastructures informatiques de l'ensemble du personnel Worldline dans le monde. Il soutient notamment les fonctions finance (applications de comptabilité et de reporting), ressources humaines (outil de gestion des ressources, annuaire de l'entreprise), communication (sites Web et Intranet du Groupe) et les responsables de projets (gestion des ressources et des projets). La sécurité et l'accès à ces infrastructures et applications, ainsi que leur fiabilité et leur performance, sont gérés par ce département et bénéficient de l'expertise et des ressources internes du Groupe.

Communication d'informations fiables et pertinentes

Plusieurs processus sont en place pour s'assurer que des informations fiables et pertinentes sont communiquées au sein du Groupe.

Des revues mensuelles de la performance opérationnelle par Ligne de Services et entité opérationnelle régionale sont organisées sous l'égide du Directeur Financier du Groupe et en présence des membres du Comité Exécutif concernés.

Un ERP (progiciel de gestion intégré) commun est déployé dans l'ensemble du Groupe et facilite l'échange d'informations opérationnelles. Il permet de générer des rapports et analyses transfrontalières (projets transfrontaliers, rentabilité client, etc.), ainsi que des rapports métiers selon différents axes d'analyse (divisions, zone géographique, marché).

Des consignes formelles concernant la communication d'informations ont été définies à partir des structures opérationnelles et fonctionnelles. Ce reporting formel, basé sur des formats standards, concerne aussi bien les informations financières que non financières, ainsi que les risques opérationnels (via le Comité de Gestion des Risques), la trésorerie (avec le Comité de Sécurité des paiements et de la trésorerie) et les restructurations financières (Comité d'Engagement des fonds propres).

Cette communication ascendante s'accompagne d'instructions émises régulièrement par la Direction, en particulier pour les sessions de préparation budgétaire et de reporting financier.

Système de gestion des risques

La gestion des risques se rapporte aux mesures mises en œuvre par Worldline pour recenser, analyser et gérer les risques. Bien que les risques soient gérés au quotidien par les directeurs, certaines initiatives spécifiques relatives à la gestion des risques ont été menées :

La cartographie des risques a été mise à jour en 2014 sous la supervision de la Direction Générale. La méthodologie retenue s'articule autour de groupes de travail et de questionnaires adressés aux 200 premiers directeurs du groupe Atos, afin de recenser leur vision des principaux risques, d'évaluer l'importance relative (risque inhérent) de ces derniers et de mesurer l'efficacité des mesures d'atténuation (risque résiduel).

Cette évaluation couvre les risques potentiels liés à l'environnement (parties prenantes, catastrophes naturelles), à la transformation et au développement des activités (évolutions technologiques, organisation, positionnement sur le marché), aux opérations (clients, collaborateurs, informatique, processus) et à l'information utilisée pour les prises de décision (financière et opérationnelle).

Ce processus récurrent permet d'identifier les évolutions d'une année sur l'autre. Pour les risques résiduels les plus importants, des plans d'action sont définis au niveau du Groupe et des lignes opérationnelles mondiales, avec des responsabilités et des échéances permettant d'en assurer le suivi et la mise en œuvre en 2015.

Les résultats sont partagés avec la Direction Générale du Groupe et le Comité Exécutif pour s'assurer de la pertinence des mesures adoptées pour gérer les risques, et présentés au Comité des Comptes du Conseil d'Administration.

L'analyse des risques (telle que présentée en section 4 du présent Document de Référence) présente la vision du Groupe de ses principaux risques, ainsi que la manière dont ils sont gérés. Ceci comprend la souscription à plusieurs polices d'assurance pour couvrir les risques assurables, notamment la protection des actifs du Groupe (sites de production et *data-centers*) et des personnes. Les risques opérationnels sur les projets ont été gérés par la fonction Gestion des risques métiers (avec un Comité de Gestion des Risques Groupe qui s'est réuni tous les mois pour revoir les contrats les plus significatifs ou sensibles). Les risques relatifs à la sécurité logique et physique sont suivis par une organisation sécurité coordonnée au niveau Groupe. Des activités de contrôle ont par ailleurs été mises en place (via le Manuel de Contrôle Interne), sur la base des principaux risques identifiés, comme décrit ci-après dans la section « activités de contrôle ».

Activités de contrôle

Les principales activités de contrôle de Worldline sont alignées avec le Manuel de Contrôle Interne d'Atos. Ce manuel, diffusé à l'ensemble des entités par la Direction Générale, complète les différentes procédures en présentant les principaux objectifs de contrôle requis pour atteindre un niveau de contrôle satisfaisant pour chaque processus.

Il couvre non seulement les processus financiers mais également les processus opérationnels (comme la gestion des contrats), les processus support (juridique, achats, ressources humaines

ou informatiques) et certains processus de gestion (tels que les fusions et les acquisitions).

Une mise à jour du Manuel de Contrôle Interne a été effectuée et diffusée au sein du Groupe en août 2014 afin de prendre en compte certains contrôles supplémentaires et les améliorations de certains processus. Ce document continuera à évoluer en fonction des modifications des processus et des risques qui apparaîtront.

Un référentiel de contrôles informatiques (intégré au Manuel de Contrôle Interne) a été défini, précisant les activités de contrôles relatives au service à la clientèle. Il est utilisé pour la production des rapports « ISAE3402 »¹ destinés à plusieurs clients Worldline.

Surveillance

La surveillance du système de contrôle interne est placée sous la responsabilité de la Direction du Groupe et des directions locales et s'appuie également sur les missions de l'audit interne.

Des campagnes d'auto-évaluation des contrôles sont menées par les principales fonctions au moyen de questionnaires adressés aux entités opérationnelles régionales et examinés au niveau du Groupe. Des plans d'action sont initiés lorsque des écarts sont constatés.

L'audit interne s'assure, par ses révisions, que les procédures de contrôle interne ont été dûment appliquées et il contribue au suivi et au développement de celles-ci. L'audit interne a également défini en partenariat avec la Direction du Groupe et les directions locales, des plans d'action pour améliorer en permanence les processus de contrôle interne.

En 2014, l'Audit interne a mené 11 missions d'audit (y compris des missions spécifiques à la demande de la Direction Générale) pour évaluer le fonctionnement du système de contrôle interne : 4 dans le domaine des fonctions support (finance, ressources humaines, achats, ventes) et 4 relatives aux fonctions opérationnelles. Toutes les missions ont donné lieu à l'émission d'un rapport d'audit spécifiant les plans d'action à mettre en œuvre par la division ou le pays concerné.

L'Audit interne réalise une revue semestrielle des recommandations ouvertes sur les risques « forts » et « moyens » avec les responsables concernés, dont les résultats sont présentés au Comité Exécutif du Groupe. En 2014, 70% des recommandations d'audit ont ainsi été mises en œuvre dans les délais impartis.

L'Audit interne a également activement contribué à ce que les activités satisfassent aux exigences de conformité qui soutiennent le statut « d'institution de paiements » de Worldline Belgique. A ce titre, une évaluation annuelle est prévue dans le plan d'audit.

Des audits sur les « fournisseurs de services » ont été également réalisés par des auditeurs indépendants chez les principaux fournisseurs auprès desquels certains processus sont externalisés, plus spécifiquement dans les domaines du traitement de la paie, des factures fournisseurs et de la comptabilité générale.

16.6.1.4 Système de contrôle interne relatif à l'information comptable et financière

La gouvernance financière du Groupe s'appuie sur un ensemble de processus financiers globaux qui s'inscrivent dans le système de contrôle interne du Groupe et font l'objet d'une attention particulière du fait de leur sensibilité :

- Les processus financiers : budget et prévisions, consolidation et reporting, trésorerie, gestion des risques de crédit ;
- Les processus des fonctions « experts » : taxes, assurances, retraites, transactions immobilières, la plupart étant externalisés à Atos ;
- Les processus opérationnels : gestion des offres, exécution des contrats, modèle d'activité financier.

Organisation financière locale et globale

Le pilotage de la Direction Financière est effectué à travers deux principaux comités qui se réunissent sur une base bi-hebdomadaire, sous la conduite du Directeur Financier du Groupe :

- Le Comité Financier Groupe (FICO), qui réunit les directeurs des principales fonctions financières et les contrôleurs financiers des Lignes de Services. Ce comité traite l'ensemble des sujets financiers transverses critiques pour le Groupe ;
- Le Comité Financier Groupe élargi (FICO élargi), qui réunit également les Directeurs Financiers des unités opérationnelles régionales. Il traite des sujets opérationnels et des questions propres aux unités opérationnelles régionales

Cette même organisation est reproduite dans les différents pays.

Le rattachement à la fonction centrale du Groupe, comme pour les autres fonctions support, renforce l'intégration de la fonction financière en favorisant une harmonisation totale des processus clés de fonctionnement et en apportant ainsi un soutien approprié aux entités opérationnelles du Groupe.

La Direction Financière du Groupe supervise les processus financiers, plus particulièrement au travers de la consolidation financière, de la veille réglementaire, de l'apport d'expertise aux différentes entités et du contrôle de l'information financière produite. Elle revoit les options comptables les plus significatives ainsi que les insuffisances potentielles de contrôle interne et décide des actions correctives à mettre en œuvre.

Normes et procédures financières du Groupe

La Direction Financière du Groupe a rédigé plusieurs normes et procédures pour contrôler le traitement de l'information financière par les filiales. Ces normes et procédures ont été examinées avec les Commissaires aux comptes avant leur diffusion et comprenaient les principaux éléments suivants :

- Les normes comptables et procédures financières comprennent des manuels regroupant les principes comptables et de reporting du Groupe applicables à la

1. ISAE 3402 (Normes internationales pour les missions de certification (ISAE) n° 3402). Norme d'audit internationale pour les rapports sur les contrôles d'un prestataire de service utilisée pour l'émission d'un rapport d'audit externe sur le contrôle interne d'un prestataire à un tiers. Les activités du Groupe ont généralement un impact sur l'environnement de contrôle de ses clients (par le biais des systèmes d'information), ce qui peut nécessiter l'émission de « rapports ISAE 3402 » pour les contrôles assurés par le Groupe.

préparation de l'information financière, y compris les éléments hors bilan. Ces manuels définissent les normes communes de préparation, de présentation et d'évaluation de l'information financière. Ils indiquent également les principes comptables que doivent suivre les entités Worldline pour établir leurs budgets, leurs prévisions et leur reporting financier dans le cadre de la consolidation du Groupe. Les normes de reporting du Groupe et les directives internes relatives à l'application des normes IFRS et en particulier, les règles comptables adaptées aux activités du Groupe, sont régulièrement revues ;

- Un centre d'expertise piloté par une fonction expert au niveau du Groupe est chargé de l'application correcte des normes comptables du Groupe et de leur conformité aux réglementations internationales, de la mise en place du contrôle interne financier, de la standardisation des processus et du transfert de compétences au centre de services partagés qui traite toutes les activités transactionnelles des entités du Groupe situées dans les grands pays européens ;
- Des séances de formation et d'information sont régulièrement organisées afin de diffuser ces normes et procédures au sein du Groupe. Un site Intranet dédié est accessible à l'ensemble du personnel comptable, pour favoriser le partage de connaissances et les échanges sur les questions soulevées par la communauté financière de Worldline.

Instructions et calendrier : le reporting des budgets, des prévisions et de l'information financière effectué par les filiales est réalisé sous un format standard et dans les délais fixés par des instructions et procédures spécifiques. La Direction Financière du Groupe a coordonné en liaison avec les Commissaires aux comptes les processus de clôture annuelle et semestrielle.

Systèmes d'information

Les systèmes d'information ont joué un rôle clé dans le système de contrôle relatif à l'information comptable et financière, en fournissant à la fois des contrôles préventifs automatisés, ainsi que des capacités de surveillance et d'analyse.

Un système de reporting et de consolidation unifié est utilisé pour l'information financière (reporting opérationnel et comptes statutaires). Chacune des filiales rend compte de ses états financiers, qui sont consolidés au niveau du Groupe, sans palier de consolidation. Toutes les écritures comptables de consolidation sont directement contrôlées par la Direction Financière du Groupe. Les engagements hors bilan sont communiqués avec les autres informations financières et revus par la Direction Financière du Groupe.

Surveillance et contrôle

En sus des processus financiers mis en œuvre, les processus de surveillance et de contrôle visent à s'assurer que l'information comptable et financière est conforme aux normes et instructions définies.

Le dossier de clôture (inclus dans le manuel de contrôle interne) est déployé au niveau local. Il a été demandé à chaque filiale de renseigner trimestriellement un dossier de clôture standardisé,

formalisant les contrôles internes importants réalisés sur le cycle financier et justifiant les positions comptables. Des modèles réalisés par la Direction Financière du Groupe permettent d'explicitier le niveau de contrôle attendu pour les principaux éléments.

Les revues fonctionnelles sont menées par les fonctions centrales financières et de contrôle du Groupe sur les sujets principaux liés au reporting financier, comme les impôts, les retraites, les litiges, les éléments hors bilan, la performance des activités et les prévisions.

Les revues opérationnelles et financières : les fonctions centrales financières et de contrôle du Groupe assistent les opérations et la Direction Générale dans le processus décisionnel au moyen de revues mensuelles et en collaborant étroitement avec les Directions Pays sur l'analyse et le suivi financier ainsi que sur l'amélioration du contrôle et de la prévisibilité des opérations, de la qualité et de la fiabilité de l'information communiquée au Groupe.

Les lettres d'affirmation : lors de l'établissement des comptes annuels et semestriels, les responsables et Directeurs Financiers de chacune des filiales doivent confirmer par écrit :

- Qu'ils ont respecté les principes comptables du Groupe ;
- Qu'ils n'ont pas connaissance de cas de fraude potentielle ou avérée pouvant avoir un impact sur les états financiers ;
- Que les montants estimés résultant des hypothèses prises par la Direction permettent à la Société d'exécuter les actions correspondantes ; et
- Qu'ils attestent qu'à leur connaissance, il n'y a aucune déficience majeure dans les systèmes de contrôle mis en place dans leurs filiales respectives.

Le département d'audit interne : la révision des procédures de contrôle interne liées au traitement de l'information financière a constitué l'une des composantes des travaux menés par l'audit interne du Groupe. Celui-ci collabore avec la Direction Financière du Groupe pour identifier les risques les plus significatifs, et adapter en conséquence son plan d'audit.

16.6.1.5 Perspectives et nouvelles procédures à mettre en œuvre

En 2015, les programmes de développement opérationnel, commercial et social, ainsi que d'autres mesures de transformation, poursuivront leurs effets pour améliorer et rationaliser les processus, ce qui bénéficiera au système de contrôle interne.

Les initiatives identifiées par la cartographie actualisée des risques seront suivies afin de s'assurer qu'une attention adéquate est donnée à ces sujets.

Le département d'audit interne poursuivra son programme de révision interne, mis à jour à partir de l'évaluation des risques réalisée en 2014, ainsi que le suivi de ses recommandations.



Salariés

17.1	Gestion des Ressources Humaines	152	17.4	Accords de participation et d'intéressement	156
17.2	Participations et options de souscription ou d'achat d'actions détenues par les membres du Conseil d'Administration et de la Direction Générale	152	17.4.1	Plans d'Epargne Groupe	156
			17.4.2	Accords de participation	156
			17.4.3	Accords d'intéressement	156
17.3	Plan d'actionnariat des salariés et plans d'incitation long terme	153			
	17.3.1 Plan d'actionnariat salarié	153			
	17.3.2 Plans incitatifs à long terme	154			



17.1 Gestion des Ressources Humaines

Veillez vous référer au rapport de responsabilité sociale d'entreprise à l'Annexe III, section 3 « Etre un employeur responsable » pour des informations détaillées sur la gestion des ressources humaines et la politique de formation.



17.2 Participations et options de souscription ou d'achat d'actions détenues par les membres du Conseil d'Administration et de la Direction Générale [G4-EC3]

Le lecteur est invité à se reporter au Chapitre 15 « Rémunération et avantages des dirigeants » du présent Document de Référence.



17.3 Plan d'actionnariat des salariés et plans d'incitation long terme [G4-53]

17.3.1 Plan d'actionnariat salarié

Conformément à l'autorisation qui lui a été donnée lors de l'Assemblée Générale du 13 juin 2014 au titre de la 16^e résolution, le Conseil d'Administration de Worldline a décidé d'émettre des actions réservées aux salariés, en vertu de l'article L. 225-138-1 du Code de commerce et des articles L. 3332-18 et suivants du Code du travail.

Le premier plan d'actionnariat salarié de Worldline (« Boost ») a été lancé le 20 novembre 2014.

Objectif de l'offre - raisons de l'offre

Ces actions ont été proposées à tous les salariés de Worldline (en fonction toutefois de certains critères liés à leur emploi pendant la période de réserve et à condition qu'ils aient une ancienneté d'au moins trois mois) travaillant en Allemagne, en Autriche, en Belgique, en Espagne, en France, à Hong-Kong, en Inde, en Indonésie, au Luxembourg, en Malaisie, aux Pays-Bas, à Singapour, au Royaume-Uni et à Taiwan qui pourront prétendre au Plan d'Épargne Groupe, appelé ci-après « PEG ». En raison de contraintes juridiques et réglementaires locales, le Plan n'a pas été proposé au Chili, en Chine et en Argentine.

Les actions sont souscrites par le biais d'un FCPE, conformément à la réglementation propre à chaque pays et/ou à la législation fiscale susceptible de s'appliquer dans les différents pays concernés par cette offre.

Détails de l'opération

EMETTEUR : WORLDLINE

Euronext Paris (France) - compartiment A

Action ordinaire code ISIN : FRO011981968 WLN

Titre enregistré au Service de Règlement Différé (SRD)

Titres de l'offre

Le 28 juillet 2014, le Conseil d'Administration de Worldline a décidé, avec l'autorisation des actionnaires, d'augmenter le capital social d'un maximum de 2,5% du montant de celui-ci à cette date, par émission d'actions Worldline réservées aux salariés adhérents du PEG Worldline.

Le 18 novembre 2014, le Directeur Général, sur délégation du Conseil d'Administration, a fixé le prix de souscription à 12,71 euros. Ce prix correspond à la moyenne des premiers cours cotés de l'action Worldline à Euronext (Paris) pendant les vingt

(20) dernières séances précédant le jour de fixation, moins une décote de 20%.

Les nouvelles actions Worldline sont traitées comme les actions déjà en circulation et possèdent les mêmes droits. Elles portent jouissance et, à partir de leur émission, donnent droit aux dividendes versés par Worldline à compter de la date d'émission.

Conditions de souscription

Bénéficiaires

Les bénéficiaires de l'offre sont les salariés et les mandataires sociaux des sociétés couvertes par l'offre qui satisfont aux conditions de l'article L. 3332-2 du Code du travail, sous réserve de présenter trois mois d'ancienneté à compter de la date de clôture de la période de souscription.

Les sociétés couvertes par l'offre sont Worldline et les sociétés dans lesquelles elle détient une participation majoritaire, conformément à l'article L. 225-180 du Code de commerce et à l'article L. 3344-1 du Code du travail, qui ont souscrit au PEG et dont le siège se trouve dans l'un des pays suivants : Allemagne, Autriche, Belgique, Espagne, France, Hong-Kong, Inde, Indonésie, Luxembourg, Malaisie, Pays-Bas, Singapour, Royaume-Uni et Taiwan, sous réserve que les autorisations locales nécessaires dans certains de ces pays aient été obtenues.

Formule de souscription proposée

Les bénéficiaires peuvent souscrire à une formule « classique » avec une remise de 20% et comprenant un abondement de l'employeur au titre du PEG. Les bénéficiaires souscrivant à l'offre seront exposés aux variations du cours de l'action.

Autres conditions de souscription :

- Cette offre ne comprend pas de droit préférentiel de souscription ;
- Conditions de la souscription : les actions sont souscrites par le biais d'un FCPE ;
- Droits de vote : les droits de vote des porteurs de parts de FCPE sont exercés par le Conseil de Surveillance du FCPE lors de l'Assemblée Générale de Worldline ;
- Seuil de souscription : en application de l'article L. 3332-10 du Code du travail, les versements annuels des bénéficiaires ne peuvent excéder 25% de leur rémunération annuelle brute ;
- Incessibilité des actions Worldline : les actions, correspondant à des parts de FCPE, sont indisponibles jusqu'au 2 mai 2019, sauf en cas de déblocage anticipé.

Calendrier de l'offre

- Période de souscription : du 20 novembre 2014 au 3 décembre 2014 (inclus).
- Règlement-livraison des actions : 29 décembre 2014.

Cotation

L'admission des actions Worldline nouvellement émises aux négociations sur le marché Euronext Paris (code ISIN : FRO011981968 WLN), sur la même ligne de cotation que les actions existantes, a eu lieu le 29 décembre 2014.

Taux de participation

A la fin de la période de souscription, le taux de participation avait atteint 22,02%, pour un montant total de souscription (comprenant les actions abondées) de 2 030 524 euros. Les détails sont présentés dans le tableau ci-dessous :

Date	Nombre de participants	Taux de participation	Montant total souscrit (en euros)	Montant total investi par les employés (en euros)	Abondement (en euros)	Nombre total d'actions	Nombre total d'actions souscrites par les employés	Nombre d'actions issues de l'abondement
A l'issue de la période de souscription	1 475	22,02%	2 030 524	1 755 772	274 752	159 758	138 141	21 617

Les salariés Worldline ont également accès aux plans d'actionnariat salarié mis en place par le groupe Atos, qui s'attache à associer ses collaborateurs aux résultats financiers et aux performances à long terme du Groupe. Pour une description de ces plans, veuillez vous référer au Document de Référence d'Atos.

17.3.2 Plans incitatifs à long terme [G4-44] et [G4-53]

Worldline est déterminé à associer ses salariés aux performances et aux résultats à long terme de la Société, notamment par le biais de plans incitatifs à long terme. Les bénéficiaires de ces plans sont principalement les hauts dirigeants du Groupe, dont le Directeur Général.

Pour rétribuer et fidéliser les salariés identifiés comme talent clés et les cadres dirigeants, Worldline a mis en place son premier plan d'option de souscription d'action (ou plan de « stock-options »), approuvé par son Conseil d'Administration le 3 septembre 2014, conformément à la 18^e résolution de l'Assemblée Générale du 13 juin 2014.

Les stock-options seront acquises le 15 mai 2016.

Sous réserve que les conditions indiquées ci-dessous soient réunies, les stock-options (appelées ci-après les « Options ») pourront être exercées uniquement pendant la période d'exercice, soit du 15 mai 2016 au 3 septembre 2024 inclus (sauf exceptions, telles que prévues dans les Règles du plan), conformément aux « périodes de clôture » fixées par la Société dans l'*Insider and Confidential Information Guide* (Guide des informations internes et confidentielles).

Le prix d'exercice est de 17,22 euros, soit le prix de l'introduction en bourse de Worldline majoré de 5%.

Conditions relatives à l'exercice des Options

L'exercice des Options est soumis aux conditions suivantes :

Condition d'emploi

Pour être autorisé à exercer ses Options, le bénéficiaire doit, jusqu'à la date d'acquisition, être salarié ou mandataire social d'une société employeur, ou salarié ou mandataire social d'Atos SE ou d'une société affiliée à Atos SE dans les conditions stipulées dans l'article L. 225-180 du Code de commerce. Les exceptions à cette condition sont décrites dans les Règles du plan de stock-options.

Conditions de performance interne et externe à satisfaire en 2014 et 2015

Conditions de performance interne

Condition de performance interne n° 1

Le flux de trésorerie disponible du Groupe Worldline, avant les dividendes et les revenus issus des acquisitions/cessions de l'année concernée, est au moins égal à l'un des montants ci-dessous :

- (i) 85% du flux de trésorerie disponible du Groupe Worldline indiqué dans le budget de la Société pour l'année concernée, avant les dividendes et les revenus issus des acquisitions/cessions ; ou
- (ii) Le flux de trésorerie disponible du Groupe Worldline, avant les dividendes et les revenus issus des acquisitions/cessions de l'année précédente, majoré de 10%.

Condition de performance interne n° 2

L'excédent brut opérationnel du Groupe Worldline pendant l'année concernée est au moins égal à l'un des montants ci-dessous :

- (i) 85% de l'excédent brut opérationnel du Groupe Worldline indiqué dans le budget de la Société pour l'année concernée ; ou
- (ii) L'excédent brut opérationnel du Groupe Worldline enregistré l'année précédente, majoré de 10%.

Condition de performance interne n° 3

La croissance du chiffre d'affaires du Groupe Worldline pour l'année concernée est au moins égale à l'un des montants ci-dessous :

- (i) taux de croissance indiqué dans le budget de la Société pour l'année concernée¹ moins 1% ; ou

- (ii) taux de croissance de 3% en 2014 et de 4% en 2015, conformément aux objectifs de croissance de la Société.

Les indicateurs des conditions de performance n° 1, n° 2 et n° 3 seront calculés à périmètre et taux de change constants.

Condition de performance externe liée à la Responsabilité environnementale et sociétale (Condition de performance n° 4)

- (i) En 2014, la Société doit obtenir au moins le niveau GRI B, validé par le GRI (ou équivalent), et
- (ii) En 2015, la Société doit obtenir au moins le niveau GRI A, validé par le GRI (ou équivalent).

Les conditions susmentionnées pourront être corrigées en fonction des conditions définies dans les Règles du plan.

Satisfaction des conditions de performance

Au moins deux des trois conditions de performance interne, n° 1, n° 2 et n° 3, doivent être réunies chaque année. Si l'une des conditions n'est pas remplie la première année, elle devra l'être obligatoirement l'année suivante. La Condition de performance n° 4, liée à la Responsabilité environnementale et sociétale de l'entreprise, devra être satisfaite chaque année de la période concernée.

Sur recommandation du Comité des Nominations et des Rémunérations, le Conseil d'Administration a approuvé les objectifs définis pour les conditions de performance interne 2014 applicables au plan de stock-options du 3 septembre 2014. Les résultats de la GRI pour l'année 2014 seront disponibles en mars 2015.

1. Pour 2014, le pourcentage indiqué dans le budget est la « prévision annuelle 2 » (Full year Forecast 2)



17.4 Accords de participation et d'intéressement

17.4.1 Plans d'Épargne Groupe

Un plan d'épargne d'entreprise ou de groupe est un système d'épargne collectif offrant aux salariés des entreprises adhérentes la faculté de se constituer, avec l'aide de leur employeur, un portefeuille de valeurs mobilières. Il peut notamment recevoir les sommes issues d'un accord de participation ou d'intéressement, ainsi que des versements volontaires. Les sommes investies dans un plan d'épargne d'entreprise sont indisponibles pendant cinq ans, sauf cas de déblocage anticipé prévu par la loi. La mise en place d'un plan d'épargne est obligatoire en France dans les sociétés ayant mis en place un accord de participation en application de l'article L. 3332-3 du Code du travail.

Un plan d'épargne de groupe a été conclu au sein du groupe Atos le 17 juillet 2000 pour une durée indéterminée et a fait l'objet de dix avenants, dont le dernier en date du 27 juillet 2012. Ce plan

est proposé à la plupart des sociétés du groupe Atos (y compris Worldline) et offre aux employés de ces sociétés ayant plus de trois mois d'ancienneté la possibilité d'affecter immédiatement toutes les sommes perçues à la souscription d'actions dans des fonds communs de placement d'entreprise (FCPE), en particulier en relation avec les plans d'actionnariat salarié « Sprint » d'Atos.

Un plan d'épargne entreprise a été créé au sein de Worldline le 6 octobre 2014 pour une durée indéterminée. Ce plan est proposé aux sociétés adhérentes de Worldline et offre aux employés de ces sociétés ayant plus de trois mois d'ancienneté la possibilité d'affecter immédiatement toutes les sommes perçues à la souscription d'actions dans des fonds communs de placement d'entreprise (FCPE), en particulier en relation avec les plans d'actionnariat salarié « Boost » de Worldline.

17.4.2 Accords de participation

La mise en place d'un accord de participation est obligatoire en France dans les entreprises de 50 salariés dégageant un bénéfice fiscal supérieur à la rémunération de 5% des capitaux propres en application de l'article L. 3322-2 du Code du travail. A ce titre, un accord de participation a été conclu le 11 juin 2012

au sein du groupe Atos pour une durée indéterminée. Cet accord de participation est applicable à tous les salariés ayant une ancienneté effective de plus de trois mois au sein d'une ou plusieurs filiales françaises dont le capital est détenu, directement ou indirectement, à plus de 50% par la société Atos SE.

17.4.3 Accords d'intéressement

L'intéressement est un dispositif facultatif dont l'objet est de permettre à l'entreprise d'associer plus étroitement, au moyen d'une formule de calcul, les salariés de manière collective à la marche de l'entreprise et plus particulièrement à ses résultats et performances par le versement de primes immédiatement disponibles en application de l'article L. 3312-1 du Code du

travail. A ce titre, un accord d'intéressement a été mis en place le 1^{er} janvier 2011 pour une durée de trois ans au sein de la Société et ses filiales Mantis et Santéos. Cet accord a pris fin le 31 décembre 2013. Un nouvel accord a été signé le 27 juin 2014 entre les mêmes sociétés pour les exercices 2014, 2015 et 2016.



Principaux actionnaires

18.1 Evolution du flottant	157	18.6 Actions de trésorerie et contrat de liquidité	159
18.2 Actionnaires	158	18.6.1 Actions propres	159
18.3 Franchissements de seuil	158	18.6.2 Contrat de liquidité	159
18.4 Droits de vote des actionnaires	158	18.7 Accords susceptibles d'entraîner un changement de contrôle	159
18.5 Structure de contrôle	159		

A la date du dépôt du présent Document de Référence, la Société est contrôlée par Atos SE et le capital social de la Société est fixé à 89 710 079,84 euros, subdivisé en 131 926 588 actions d'une valeur nominale de 0,68 euro, entièrement souscrites et libérées, et appartenant toutes à la même catégorie.



18.1 Evolution du flottant

L'évolution du flottant des actions du Groupe exclut les participations détenues par les actionnaires de référence, à savoir Atos SE détenant 70,34% du capital. Aucun autre actionnaire de référence n'a annoncé sa volonté de maintenir un actionnariat stratégique dans le capital du Groupe. Les participations détenues par les salariés et la Direction sont également exclues du flottant.

Au 31 décembre 2014 :

Actionnaire	Nombre d'actions	% du capital	% des droits de vote
Atos SE	92 802 579	70,34%	70,34%
Conseil d'Administration	9	0,00%	0,00%
Employés	159 758	0,12%	0,12%
Flottant	38 964 242	29,53%	29,53%
Worldline SA : total des actions émises	131 926 588	100,00%	100,00%

Les actions du Groupe détenues par les employés sont principalement gérées par les fonds communs de placement du Groupe. Au 31 décembre 2014, l'actionnariat des salariés actuels et anciens du Groupe Worldline dans Worldline SA (dans des fonds communs de placement et des plans d'épargne du Groupe) représentait au total 0,12% du capital.



18.2 Actionnaires

Au 31 décembre 2013, Worldline SA était entièrement détenue par Atos SE.

Le tableau suivant résume la répartition des actionnaires de la Société à la date du dépôt du présent Document de Référence.

Actionnaire	Nombre d'actions	% du capital	% des droits de vote
Atos SE	92 802 579	70,34%	70,34%
Conseil d'Administration	21 507	0,02%	0,02%
Employés	159 758	0,12%	0,12%
Flottant	38 942 744	29,52%	29,52%
Worldline SA : total des actions émises	131 926 588	100,00%	100,00%



18.3 Franchissements de seuil

En 2014, le Groupe a été informé des franchissements de seuil de 5% du capital à la hausse ou à la baisse :

- La société de droit américain BlackRock Inc. (55 East 52nd Street, New York, NY 10055, Etats-Unis), agissant pour le compte de clients et de fonds dont elle assure la gestion, a déclaré avoir franchi en hausse, le 30 octobre 2014, les seuils de 5% du capital et des droits de vote de la Société et détenir, pour le compte desdits clients et fonds, 6 885 076 actions Worldline représentant autant de droits de vote, soit 5,23% du capital et des droits de vote de la Société ;

- La société de droit américain BlackRock, Inc. (55 East 52nd Street, New York, NY10055, Etats-Unis), agissant pour le compte de clients et de fonds dont elle assure la gestion, a déclaré avoir franchi en baisse, le 13 mars 2015, les seuils de 5% du capital et des droits de vote de la Société et détenir, pour le compte desdits clients et fonds, 6 592 596 actions Worldline représentant autant de droits de vote, soit 4,99 % du capital et des droits de vote de la Société.

En 2014, la Société n'a été informée d'aucun autre franchissement des seuils mentionnés à l'article L. 233-7 alinéa I du Code de commerce.



18.4 Droits de vote des actionnaires

Chaque action de la Société donne droit à son titulaire à une voix, sous réserve de l'existence d'un droit de vote double.



18.5 Structure de contrôle

A la date du dépôt du présent Document de Référence, Atos SE possède le contrôle exclusif de la Société.

Cependant, des mesures ont été prises pour qu'Atos SE n'abuse pas de son statut d'actionnaire majoritaire de la Société. A cette

fin, la Société a nommé trois administrateurs indépendants conformément aux critères établis par le Code AFEP-MEDEF, représentant un tiers des administrateurs de la Société, conformément aux recommandations du Code AFEP-MEDEF.



18.6 Actions de trésorerie et contrat de liquidité

18.6.1 Actions propres

Au 31 décembre 2014, la Société ne détenait aucune de ses propres actions.

18.6.2 Contrat de liquidité

En vertu d'un contrat en date du 28 juillet 2014, Worldline SA a confié à Rothschild & Cie Bank, pendant une période d'un an, renouvelable par tacite reconduction, la mise en œuvre d'un contrat de liquidité conforme à la Charte de déontologie de l'AMAFI. 2,5 millions d'euros ont été affectés à fin d'exécution de ce contrat.

Les opérations réalisées en 2014 en vertu du contrat de liquidité ont été les suivantes :

Flux bruts cumulés au 31 décembre 2014	Achats cumulés	Ventes cumulées
Nombre de titres	285 877	285 877
Prix d'achat/de vente moyen	15,84	15,89
Motant total des achats/ventes	4 528 709	4 543 799



18.7 Accords susceptibles d'entraîner un changement de contrôle

Néant.



Opérations avec les apparentés

19.1 Accords conclus dans le cadre des opérations de réorganisation préalables	160	19.3 Rapport spécial des Commissaires aux comptes sur les conventions et engagements réglementés - Assemblée Générale d'approbation des comptes de l'exercice clos le 31 décembre 2014	165
19.1.1 Accords de fourniture de prestations de services	160		
19.1.2 Accords de coopération et de licences	162		
19.2 Autres relations avec les apparentés	163		
19.2.1 Conventions conclues avec le groupe Atos	163		
19.2.2 Autres conventions intragroupe significatives	164		



19.1 Accords conclus dans le cadre des opérations de réorganisation préalables

Parallèlement à la réalisation des Opérations de Réorganisation Préalables (voir la Section 9.1.2 Les Opérations de Réorganisation Préalables du présent Document de Référence), il a été convenu que la Société et ses filiales continuent d'entretenir un ensemble de relations contractuelles avec le groupe Atos. Entre juin et décembre 2013, la Société et ses filiales ont ainsi conclu avec Atos SE et certaines de ses filiales qui ne sont pas des filiales de la Société des accords portant sur :

- La fourniture de prestations de services ;
- La coopération en matière de traitement des données personnelles ; et
- La concession de licences.

La conclusion de ces accords résulte d'une négociation entre les équipes du Groupe Worldline et les équipes du groupe Atos conduite de manière indépendante. Le Groupe considère qu'ils ont été conclus à des conditions de marché et ils font l'objet d'une revue périodique.

19.1.1 Accords de fourniture de prestations de services

Les sociétés opérationnelles du groupe Atos, dont la Société et ses filiales opérationnelles, bénéficient de certaines prestations de services fournies par Atos SE, Atos International SAS, Atos International BV, Atos International Germany GmbH et Atos UK International IT Services Ltd (les « Sociétés Atos Prestataires de Services »). Ces services leur sont refacturés par Atos International SAS, pour le compte de l'ensemble des Sociétés Atos Prestataires de Services, à des conditions qui sont fonction de leur chiffre d'affaires et de leur effectif, sur la base des coûts ainsi alloués

majorés d'une marge, à l'identique des conditions pratiquées au sein du groupe Atos pour les prestations intragroupe de nature similaire.

Parallèlement à la réalisation des Opérations de Réorganisation Préalables (voir la Section 9.1.2 Les Opérations de Réorganisation Préalables du présent Document de Référence), il a été convenu que la Société et ses filiales continueront à bénéficier des services fournis par les Sociétés Atos Prestataires de Services aux mêmes

conditions que par le passé. A cet effet, un contrat de prestations de services (le « Contrat de Services Groupe ») et un contrat de services spécifiques Groupe (*specific group services agreement* ou le « Contrat de Services Spécifiques ») ont été conclus, avec effet au 1^{er} juillet 2013 et au 1^{er} janvier 2013, respectivement, entre Atos International SAS (celle-ci agissant en son propre nom et au nom et pour le compte des autres Sociétés Atos Prestataires de Services) et la Société. Cette dernière agit en son propre nom et pour son propre compte ainsi qu'au nom et pour le compte de ses filiales opérationnelles, et ce, conformément aux conventions intragroupe miroir conclues par la Société avec ses filiales (respectivement quant aux Contrats de Services Groupe et Contrat de Services Spécifiques, les « Contrats de Services Groupe Intra-Worldline » et les « Contrats de Services Spécifiques Intra-Worldline »). Ces contrats se substituent, pour l'avenir, aux conventions de prestations de services antérieurement conclues par les sociétés du Groupe Worldline avec Atos International SAS, qui ont pris fin au 1^{er} juillet 2013 et qui portaient sur les services rendus par les Sociétés Atos Prestataires de Services.

Le Contrat de Services Groupe couvre principalement les prestations de services opérationnels et de services relatifs aux fonctions support. Le Contrat de Services Spécifiques couvre essentiellement des services spécifiques susceptibles d'être fournis, le cas échéant, dans le cadre de projets de réorganisation, y compris les services fournis dans le cadre de la mise en œuvre des Opérations de Réorganisation Préalables, et prévoit notamment les conditions de refacturation des services fournis dans ce contexte par des prestataires externes et la redistribution équitable des coûts des sociétés du Groupe Worldline. Pour une information détaillée sur l'étendue des services fournis, voir les Sections 19.1.1 Contrat de Service Groupe et 19.1.2 Contrats de Services Spécifiques du présent Document de Référence.

De plus, des conventions de prestations de services (les « Accords Locaux de Prestations de Services ») ont été conclues directement entre une entité du groupe Atos (hors périmètre Groupe Worldline) et une entité du Groupe Worldline dans la plupart des pays où, avant la mise en œuvre des Opérations de Réorganisation Préalables, des activités Worldline et Atos étaient conduites par une seule et même entité, et où les Opérations de Réorganisation Préalables ont eu pour effet de séparer les activités traditionnelles du groupe Atos des activités transactionnelles et de paiement conservées ou transférées au sein de l'entité locale du Groupe Worldline. Les pays concernés sont l'Argentine, l'Autriche, l'Espagne, Hong Kong et le Royaume-Uni. Ces Accords Locaux de Prestations de Services organisent ainsi les modalités selon lesquelles les filiales locales du groupe Atos fournissent aux filiales locales du Groupe Worldline certains services qui sont nécessaires à la conduite de leurs activités après la mise en œuvre des Opérations de Réorganisation Préalables. Pour une information détaillée sur l'étendue des services fournis au titre de ces Accords Locaux de Prestations de Services (voir la Section 19.1.3 Accords Locaux de Prestations de Services du présent Document de Référence).

19.1.1.1 Contrat de Services Groupe

Les services opérationnels fournis au titre du Contrat de Services Groupe et des Contrats de Services Groupe Intra-Worldline comprennent les services suivants : services informatiques et de télécommunication, services liés aux achats, services de communication globale et de gestion des talents, services liés à la stratégie globale de développement commercial, services liés

à la stratégie marketing globale et services de développement de produits, clients et partenariats.

Les services de fonctions support fournis au titre de ces contrats recouvrent des services en matière de direction, de vente, de fusions et acquisitions, en matière financière, juridique et de conformité, d'audit interne, de ressources humaines et d'innovation.

Les conditions dans lesquelles sont rendus ces services et les modalités de leur rétribution sont fonction du type de services fournis.

Au cours de l'exercice 2014, un montant global de 16,8 millions d'euros a été payé par la Société à Atos International SAS au titre du Contrat de Services Groupe.

Le Contrat de Services Groupe et les Contrats de Services Groupe Intra-Worldline ont été conclus pour une période initiale de six mois à compter du 1^{er} juillet 2013 et sont renouvelables automatiquement par périodes successives de 12 mois. Ils peuvent être résiliés à tout moment par la Société vis-à-vis de ses filiales locales opérationnelles et par Atos International SAS vis-à-vis de la Société, sous réserve d'observer un préavis de deux mois. Le Contrat de Services Groupe prévoit une résiliation de plein droit et sans préavis (sauf accord contraire entre les parties) dans le cas où Atos SE cesserait de détenir, directement ou indirectement, plus de 50% du capital social de la Société. De la même manière, chacun des Contrats de Services Groupe Intra-Worldline prévoit une résiliation de plein droit et sans préavis (sauf accord contraire entre les parties) dans le cas où la Société cesserait de détenir, directement ou indirectement, plus de 50% du capital social de la filiale du Groupe Worldline locale concernée.

19.1.1.2 Contrats de Services Spécifiques

Les services spécifiques fournis au titre du Contrat de Services Spécifiques et des Contrats de Services Spécifiques Intra-Worldline concernent l'ensemble des services relatifs à la mise en œuvre de projets de réorganisation, y compris les services fournis dans le cadre de la mise en œuvre des Opérations de Réorganisation Préalables, et les conditions de refacturation des services fournis dans ce contexte par des prestataires externes.

Au cours de l'exercice 2014, un montant global de 1,9 million d'euros a été payé par la Société à Atos International SAS au titre du Contrat de Services Spécifiques.

Le Contrat de Services Spécifiques et les Contrats de Services Spécifiques Intra-Worldline ont été conclus pour une période initiale de 12 mois à compter du 1^{er} janvier 2013 et sont renouvelables automatiquement par périodes successives de 12 mois. Ils peuvent être résiliés à tout moment par la Société vis-à-vis de ses filiales locales et par Atos International SAS vis-à-vis de la Société, sous réserve d'observer un préavis de deux mois. Le Contrat de Services Spécifiques prévoit une résiliation de plein droit et sans préavis (sauf accord contraire entre les parties) dans le cas où Atos SE cesserait de détenir, directement ou indirectement, plus de 50% du capital social de la Société. De la même manière, chacun des Contrats de Services Spécifiques Intra-Worldline prévoit une résiliation de plein droit et sans préavis (sauf accord contraire entre les parties) dans le cas où la Société cesserait de détenir, directement ou indirectement, plus de 50% du capital social de la filiale locale du Groupe concernée.

19.1.1.3 Accords Locaux de Prestations de Services

L'étendue des services fournis aux termes des Accords Locaux de Prestations de Services est précisée dans les Accords de Fonctions Support (*Support Function Services Agreements*), les Accords Opérationnels (*Operational Level Agreements*) et/ou les Accords Pièces et Main-d'œuvre (*Time and Material Services Agreements*) annexés aux Accords Locaux de Prestations de Services.

Les services fournis au titre des Accords de Fonctions Support comprennent notamment, selon les cas, la fourniture de services d'assistance en matière financière et juridique, de gestion, de vente, de marketing, d'informatique, de télécommunication et/ou de ressources humaines, à l'exception des prestations accomplies par Atos International SAS en vertu du Contrat de Services Groupe (voir la Section 19.1.1 Contrat de Services Groupe du présent Document de Référence).

Les services fournis au titre des Accords Opérationnels couvrent notamment, selon les cas, les services liés à la conduite des

activités opérationnelles du Groupe, notamment les prestations ayant trait aux centres de données, aux centres d'appels, aux services d'aide technique et à l'administration de plateformes.

Les services fournis au titre des Accords Pièces et Main-d'œuvre comprennent notamment des services en matière technique, d'ingénierie, de conseil et de développement de logiciels. Ces services sont fournis de manière ponctuelle à la demande de la société Worldline locale bénéficiaire auprès de la société Atos prestataire.

Les services fournis au titre des Accords de Fonctions Support et des Accords Opérationnels font l'objet de facturations mensuelles, étant précisé que ce montant est réexaminé au début de chaque semestre. La rémunération des services fournis au titre des Accords Pièces et Main-d'œuvre est fonction du temps passé par les employés du prestataire augmenté, le cas échéant, du coût des matériaux utilisés pour fournir ces services.

Ces Accords Locaux de Prestations de Services ont été conclus pour une durée indéterminée et peuvent être résiliés par chacune des parties, sous réserve d'observer un préavis de six mois à 18 mois, selon le cas.

19.1.2 Accords de coopération et de licences

19.1.2.1 Accord de Licence de Marques Atos

La société Worldline Luxembourg SA, filiale de la Société, a conclu avec Atos SE un accord de licence de marques, (*Corporate Trademark Fees Agreement* ou l'« Accord de Licence de Marques Atos »), avec prise d'effet au 1^{er} juillet 2013 pour une durée de douze mois, renouvelable pour des périodes successives de douze mois, et portant sur certaines marques du groupe « Atos » (les « Marques Atos »). Aux termes de l'Accord de Licence de Marques Atos, Atos SE concède à Worldline Luxembourg SA un droit non exclusif d'utilisation des Marques Atos et lui permet de concéder des sous-licences sur les Marques Atos à toute société du Groupe Worldline en contrepartie d'une redevance égale à 0,7% du chiffre d'affaires annuel réalisé auprès de tiers par le Groupe Worldline.

Suite à l'admission des actions de la Société aux négociations sur le marché Euronext Paris, les sociétés du Groupe ont cessé d'utiliser la dénomination « Atos » et leur dénomination a été ou sera modifiée pour supprimer la référence « Atos », et il a ainsi été mis fin à l'Accord de Licence de Marques Atos ainsi qu'aux sous-licences consenties sur les Marques Atos par Worldline Luxembourg SA aux sociétés du Groupe Worldline.

Les marques semi-figuratives intégrant les logos « Worldline, an Atos company », « Worldline, e-payment services » et « Worldline » ont été déposées par Worldline Luxembourg SA.

19.1.2.2 Accords spécifiques

Des accords spécifiques ont été mis en place dans certaines régions du monde telles que, à titre d'exemple, Hong Kong, lorsque la filiale locale de la Société partage avec la filiale locale d'Atos SE certains locaux, services, équipements et logiciels sur la base d'un usage partagé. Certaines ressources (telles que des logiciels d'applications) et équipements (tels que des serveurs centraux), qui sont la propriété de la filiale locale d'Atos SE, sont utilisés par la filiale locale du Groupe Worldline. Ces contrats portent notamment sur des accords de coopération en matière de traitement des données personnelles. Ces accords (*Data Processing Agreement*) sont conclus entre certaines filiales locales de la Société et certaines filiales d'Atos SE situées dans la même juridiction. Ainsi, à titre d'exemple, la filiale locale de la Société à Hong Kong a conclu avec la filiale locale d'Atos SE à Hong Kong un accord de coopération en matière de traitement des données personnelles qui énonce les droits et obligations des parties concernant la protection des données (y compris les données à caractère personnel) résultant de l'échange, de l'accès et du traitement des données de l'autre partie dans le cadre de la collaboration existant entre elles concernant l'exécution des contrats avec leurs clients et le règlement de leurs affaires internes.

19.1.2.3 Accords de licence de technologie dans le domaine de la biométrie

La société Atos IT Solutions and Services GmbH (« Atos ISS Autriche »), une filiale autrichienne d'Atos SE (hors périmètre Groupe Worldline) et la société Worldline Austria GmbH (« Worldline Austria »), une entité du Groupe, ont conclu un accord de licence de technologie avec prise d'effet rétroactive au 1^{er} juillet 2013 pour une durée de cinq ans, renouvelable par tacite reconduction pour des périodes d'un an sauf dénonciation par l'une des parties avec un préavis de trois mois avant la date

d'échéance de la période en cours. Aux termes de cet accord, les parties (i) s'autorisent mutuellement à exploiter et améliorer librement une technologie commune composée de code source, algorithmes, bibliothèques, méthodologies et interfaces logicielles ayant trait à la biométrie et (ii) se concèdent réciproquement, ainsi qu'à leurs filiales respectives, une licence non-exclusive sur toute amélioration apportée à la technologie commune dans tous les territoires de la zone géographique de pays couverts par le groupe Atos dans la Business Unit Europe centrale et orientale. De la même manière, Atos ISS Autriche a concédé une licence d'usage non exclusive à Worldline Austria portant sur l'ensemble des brevets d'Atos ISS Autriche dans le domaine de la biométrie.



19.2 Autres relations avec les apparentés

19.2.1 Conventions conclues avec le groupe Atos

19.2.1.1 Conventions fiscales

Avant la cotation de la Société sur le marché Euronext Paris, la Société et les filiales de cette dernière qui étaient membres du groupe d'intégration fiscale Atos SE ont conclu avec cette dernière une convention d'intégration fiscale réglant la contribution de la Société aux diverses impositions d'ensemble dont Atos SE était l'unique redevable en tant que société tête de groupe. L'admission des actions de la Société aux négociations sur le marché Euronext Paris a fait sortir la Société et ses filiales de l'intégration fiscale Atos SE avec effet au 1^{er} janvier 2014. De ce fait, il a été mis fin à la convention d'intégration fiscale existante. Une convention de sortie d'intégration fiscale ayant pour objet de préciser les conséquences de la sortie de la Société et ses filiales du groupe fiscal Atos SE et d'aménager les relations réciproques qui en résulteront entre Atos SE et les sociétés sortantes a été conclue. Cette convention prévoit notamment (i) que Atos SE conservera la charge des réintégrations liées à la sortie de la Société et de ses filiales du groupe fiscal, et (ii) que les sociétés sortantes supporteront les conséquences d'éventuelles propositions de rectification de leurs résultats de leur période d'appartenance au groupe dans les mêmes conditions que si elles n'avaient pas été intégrées. La convention de sortie d'intégration fiscale régit en outre les modalités de paiement des acomptes d'impôt sur les sociétés et de contributions additionnelles exigibles en 2014.

Depuis l'admission des actions de la Société aux négociations sur le marché Euronext Paris, un groupe d'intégration fiscale est en cours de création en France entre la Société et ses filiales françaises dont elle détient au moins 95% du capital à compter du 1^{er} janvier 2015. La création de ce groupe va donner lieu à la conclusion de conventions d'intégration fiscale entre la Société et chacune des sociétés membres de ce groupe d'intégration pour régler la contribution des filiales à l'impôt d'ensemble dont la Société sera la seule redevable en tant que nouvelle société tête de groupe.

19.2.1.2 Conventions d'assistance

Dans les pays où le Groupe disposait d'entités exclusivement dédiées à des activités Worldline préalablement aux Opérations de Réorganisation Préalables (France, Belgique et Allemagne), des conventions d'assistance locales ont été conclues entre le groupe Atos et le Groupe, en particulier concernant les locaux, équipements et services partagés.

Pour la région Asie Pacifique, une convention de prestations de services (l'« Accord Régional de Prestations de Services ») a été conclue entre la filiale d'Atos SE à Singapour et les filiales locales de la Société situées en Chine, à Hong Kong, en Malaisie, à Singapour et à Taïwan. Aux termes de l'Accord Régional de Prestations de Services, les services fournis comprennent notamment la fourniture de services en matière financière et juridique, de marketing, de communication et d'informatique. Les services fournis au titre de l'Accord Régional de Prestations de Services font l'objet d'une facturation mensuelle calculée sur la base des coûts supportés directement et indirectement par la filiale d'Atos SE à Singapour pour la fourniture de ces services, majorés d'une marge. L'Accord Régional de Prestations de Services a été conclu pour une durée de 12 mois et est renouvelable automatiquement par périodes successives de 12 mois. Il peut être résilié à tout moment par la filiale d'Atos SE à Singapour, sous réserve d'observer un préavis de deux mois.

Les filiales de la Société en Argentine et au Chili bénéficient également de l'assistance de la filiale d'Atos SE au Brésil, ce pays représentant le centre régional des activités du groupe Atos en Amérique latine. Les services fournis au titre de ces accords comprennent notamment la fourniture de services en matière financière et juridique, de gestion, de vente, de marketing, d'informatique, de télécommunication et de ressources humaines, à l'exception des prestations accomplies par Atos International SAS en vertu du Contrat de Services Groupe (voir la Section 19.1.11 Contrat de Services Groupe du présent Document de Référence). Les services fournis au titre de ces accords font

l'objet de facturations forfaitaires mensuelles, étant précisé que ce montant est réexaminé au début de chaque semestre. Les accords ont été conclus avec la filiale d'Atos SE au Brésil pour une durée indéterminée et peuvent être résiliés par chacune des parties, sous réserve d'observer un préavis de six mois.

Les entités du Groupe ont conclu des accords avec Atos SE et ses filiales dans le cadre de certains financements du Groupe Worldline, en particulier la gestion de la trésorerie et certains emprunts. Les emprunts existants entre le Groupe et le groupe Atos ont été remboursés à l'admission des actions de la Société aux négociations sur le marché Euronext Paris.

Le groupe Atos a consenti aux entités du Groupe des prêts correspondant aux produits de la cession de créances clients du Groupe dans le cadre du programme de titrisation. Ces prêts ont été remboursés avant l'admission des actions de la Société aux

négociations sur le marché Euronext Paris et le Groupe ne fait plus partie du programme de titrisation du groupe Atos.

Depuis l'admission des actions de la Société aux négociations sur le marché Euronext Paris, le Groupe a cessé d'être partie à la convention de gestion centralisée de trésorerie du groupe Atos. Après cette admission, le Groupe a mis en place au niveau de la Société une convention de gestion de trésorerie notionnelle multidevise couvrant la majeure partie des entités du Groupe. Le Groupe a néanmoins la possibilité de procéder à des dépôts court terme auprès du groupe Atos à des conditions de marché.

Depuis l'admission des actions de la Société aux négociations sur le marché Euronext Paris, le Groupe bénéficie d'une facilité de crédit renouvelable à hauteur de 300 millions d'euros octroyée par le groupe Atos afin de couvrir ses besoins en liquidités, y compris en cas de fluctuations temporaires de ses besoins en fonds de roulement.

19.2.2 Autres conventions intragroupe significatives

La Société et certaines de ses filiales en Belgique et en Allemagne dédiées à des activités Worldline préalablement aux Opérations de Réorganisation Préalables (Worldline NV/SA et Worldline GmbH) (les « Filiales Participantes ») sont parties à une convention de partage des coûts de Recherche et Développement (la « Convention de R&D ») qui a pour but, d'une part, d'organiser les activités de Recherche et Développement relatives notamment aux solutions de paiements électroniques (les « Plateformes Centrales ») et, d'autre part, de partager entre ces parties les coûts afférents à ces activités ainsi que les droits de propriété intellectuelle en résultant. Les activités de Recherche et Développement sont coordonnées par la Société et menées indépendamment par chacune des Filiales Participantes aux termes d'accords bilatéraux avec la Société. Les décisions relatives aux orientations du développement des Plateformes Centrales, à leur maintenance et à leur protection, ainsi qu'au budget de recherche sont prises à l'unanimité des parties.

Aux termes de la Convention de R&D, la Société est titulaire des droits de propriété intellectuelle relatifs aux Plateformes Centrales développées par la Société et les Filiales Participantes et chaque Filiale Participante s'engage à céder à la Société l'ensemble de ses droits de propriété intellectuelle sur les développements des Plateformes Centrales qu'elle aurait réalisés conformément aux accords bilatéraux conclus avec la Société. La Société concède en retour à chaque Filiale Participante une licence en vue notamment d'exploiter, utiliser et distribuer les Plateformes Centrales et de concéder des sous-licences non-exclusives sur les Plateformes Centrales à ses clients. Ces licences sont concédées pour le monde entier à chaque Filiale Participante pour une durée de 50 ans à compter du 1^{er} janvier 2008 et à titre gratuit pour toutes les versions ou améliorations des Plateformes Centrales pour autant que les parties restent contrôlées, directement ou indirectement, par une entité commune.

Les coûts opérationnels engendrés par les activités de Recherche et Développement des Plateformes Centrales sont répartis chaque année entre les parties au prorata d'une estimation du chiffre d'affaires qui devrait être généré par chaque partie dans le cadre de l'exploitation des Plateformes Centrales.

La Convention de R&D a été conclue pour une période initiale de trois ans et s'est substituée, à compter du 31 juillet 2012, à la convention de partage des coûts de Recherche et Développement antérieurement conclue entre la Société et les Filiales Participantes (la « Convention de R&D Antérieure ») qui portait sur les activités de Recherche et Développement relatives notamment aux solutions de paiements électroniques et de gestion de relation clients. Les accords bilatéraux conclus dans le cadre de la Convention de R&D Antérieure demeureront en vigueur sauf accord écrit entre les parties. La Convention de R&D est renouvelable tacitement par périodes successives de 12 mois. Elle peut être résiliée à tout moment par chacune des parties sous réserve du respect d'un préavis de trois mois avant la fin de chaque période successive, les autres parties pouvant décider de poursuivre la Convention de R&D avec la Société sans la partie concernée. La Convention de R&D prévoit également le droit pour chacune des parties de résilier la convention vis-à-vis d'une autre partie qui serait cédée à une société tierce qui ne serait pas contrôlée par, sous contrôle conjoint avec ou ne contrôlerait pas une entité du Groupe, le contrôle étant entendu comme la détention directe ou indirecte d'au moins 50% du capital social ou des droits de vote et/ou le droit de désigner les dirigeants.

En cas de résiliation de la Convention de R&D résultant du changement de contrôle d'une des parties, les sous-licences concédées par cette partie à ses clients sur les versions existantes des Plateformes Centrales pourraient être maintenues pendant une période de trois ans après la date de résiliation. La résiliation de la Convention de R&D pour toute autre cause serait sans effet sur les sous-licences concédées par chacune des parties à ses clients sur les versions existantes des Plateformes Centrales. Dans les deux cas, les mises à jour et nouvelles versions des Plateformes Centrales devraient faire l'objet d'un accord séparé entre la Société et la société n'étant plus partie à la Convention de R&D.



19.3 Rapport spécial des Commissaires aux comptes sur les conventions et engagements réglementés - Assemblée Générale d'approbation des comptes de l'exercice clos le 31 décembre 2014

Aux Actionnaires,

En notre qualité de Commissaires aux comptes de votre société, nous vous présentons notre rapport sur les conventions et engagements réglementés.

Il nous appartient de vous communiquer, sur la base des informations qui nous ont été données, les caractéristiques et les modalités essentielles des conventions et engagements dont nous avons été avisés ou que nous aurions découverts à l'occasion de notre mission, sans avoir à nous prononcer sur leur utilité et leur bien-fondé ni à rechercher l'existence d'autres conventions et engagements. Il vous appartient, selon les termes de l'article R. 225-31 du Code de commerce, d'apprécier l'intérêt qui s'attachait à la conclusion de ces conventions et engagements en vue de leur approbation.

Nous avons mis en œuvre les diligences que nous avons estimé nécessaires au regard de la doctrine professionnelle de la Compagnie nationale des Commissaires aux comptes relative à cette mission. Ces diligences ont consisté à vérifier la concordance des informations qui nous ont été données avec les documents de base dont elles sont issues.

Conventions et engagements soumis à l'approbation de l'Assemblée Générale

Conventions et engagements autorisés au cours de l'exercice écoulé

En application de l'article L. 225-40 du Code de commerce, nous avons été avisés des conventions et engagements suivants qui ont fait l'objet de l'autorisation préalable de votre Conseil d'Administration, à compter du 30 avril 2014, date de la transformation de votre société de société par actions simplifiée unipersonnelle en société anonyme.

1. Avec la société Atos SE, actionnaire disposant d'une fraction des droits de vote supérieure à 10%

Administrateur concerné : M. Thierry Breton, Président-Directeur général d'Atos SE et Président du Conseil d'Administration de Worldline SA depuis le 30 avril 2014

a. Convention de crédit réutilisable intragroupe portant sur une facilité de crédit renouvelable d'un montant de 300 millions d'euros

L'objet de cette convention entre Atos SE et sa filiale Worldline SA est de faire bénéficier celle-ci, sur une période de deux ans à compter de l'admission des actions de la société Worldline SA aux négociations sur le marché Euronext Paris, d'une facilité de crédit renouvelable d'un montant maximum de 300 millions d'euros

mise à disposition par Atos SE, afin de couvrir ses besoins en liquidités. Les crédits sont accordés à des conditions de marché en fonction de leurs échéances.

Cette convention a été préalablement autorisée par le Conseil d'Administration lors de sa séance du 26 juin 2014.

Les charges financières au titre de cette convention se sont élevées à 383,8 milliers d'euros pour l'exercice clos le 31 décembre 2014.

b. Contrat de garantie (*Underwriting agreement*) entre Atos SE, Worldline SA et les établissements garants dans le cadre de l'introduction en bourse de Worldline SA

L'objet de ce contrat de garantie (*Underwriting agreement*) entre d'une part les sociétés Atos SE et Worldline SA et d'autre part les établissements garants (Deutsche Bank AG, London Branch, Goldman Sachs International, Barclays Bank Plc, BNP Paribas, Merrill Lynch International et Société Générale) a été de confier le placement des actions de la société Worldline SA dans le cadre de leur admission aux négociations sur le marché Euronext Paris.

Aux termes du contrat de garantie, les établissements garants, agissant non solidairement entre eux, se sont engagés chacun à concurrence d'un nombre maximum d'actions Worldline faisant l'objet d'une offre publique, à faire acquérir et payer les actions offertes à la date de règlement-livraison (s'agissant d'actions Worldline cédées par Atos SE, ou d'actions souscrites dans le cadre d'une augmentation de capital de Worldline SA).

En outre, le contrat de garantie prévoyait que Atos SE consente aux établissements garants, au titre de l'option de surallocation, l'option d'acquérir un nombre maximum d'actions Worldline supplémentaires pendant un délai de 30 jours à compter du 26 juin 2014, jour de la fixation du prix de l'offre.

Le Conseil d'Administration a préalablement autorisé cette convention lors de sa séance du 26 juin 2014. Le règlement-livraison du placement est intervenu le 1^{er} juillet 2014 et la date limite d'exercice de l'option de surallocation a été le 26 juillet 2014.

c. Contrat de cession du Data Center de Vendôme entre Atos SE et Worldline SA

Dans le contexte de l'introduction en bourse de la société Worldline SA et du transfert à celle-ci des actifs nécessaires à son activité, la société Worldline SA a fait connaître son intérêt à acquérir auprès d'Atos SE un Data Center situé à Vendôme, faisant jusqu'à présent l'objet d'une location pour les besoins de ses activités transactionnelles et de paiement.

Cette convention a été préalablement autorisée par le Conseil d'Administration lors de sa séance du 28 juillet 2014.

La vente a été réalisée par acte notarié le 7 janvier 2015, avec les garanties usuelles, au prix de 900 milliers d'euros hors taxes, en accord avec une valorisation d'un cabinet d'experts immobiliers indépendant.

2. Avec la société Atos International SAS, filiale d'Atos SE

Administrateur concerné : M. Thierry Breton, Président du Conseil d'Administration de Worldline SA et Directeur Général d'Atos International SAS.

Convention de services relative à la rémunération de M. Gilles Grapinet, Directeur Général de la société Worldline SA

M. Gilles Grapinet, Directeur Général de la société Worldline SA depuis le 30 avril 2014, est partie à un contrat de travail conclu avec Atos International SAS pour une durée indéterminée. M. Gilles Grapinet exerce depuis le 30 avril 2014 les deux tiers de son activité à la direction de la société Worldline SA et un tiers à ses fonctions salariales au sein d'Atos International SAS, en tant que *Senior Executive Vice President* en charge des fonctions Support.

Cette répartition de ses fonctions a été approuvée par votre Conseil d'Administration réuni le 30 avril 2014, qui a décidé que la quote-part de sa rémunération fixe, afférente à ses fonctions de Directeur Général de Worldline SA, représenterait les deux tiers de la rémunération fixe totale prévue au titre de son contrat de travail avec Atos International SAS, et que cette quote-part ferait l'objet d'une refacturation intégrale d'Atos International SAS à Worldline SA.

Les modalités de cette refacturation des coûts induits pour Atos International SAS sont précisées dans la convention signée le 28 juillet 2014 et préalablement autorisée par votre Conseil d'Administration le même jour.

Ces modalités sont notamment les suivantes :

- Rémunération annuelle fixe : prise en charge par Worldline à hauteur de 400 000 euros ;

- Rémunération variable : le montant de la rémunération variable au titre de ses fonctions de Directeur Général de Worldline SA sera déterminé par votre Conseil d'Administration et communiqué à Atos International SAS pour versement à M. Gilles Grapinet et refacturation à Worldline SA ;
- Avantages en nature (véhicule de fonction) : refacturation des deux tiers des coûts correspondants à Worldline SA ;
- Refacturation des dépenses engagées au bénéfice de Worldline (deux tiers des coûts liés au poste de travail de M. Grapinet et frais) ;
- Régimes de prévoyance et de remboursement de frais de santé et régime de retraite à cotisations définies : la participation de Worldline SA s'élèvera aux deux tiers de la contribution patronale versée par Atos International SAS ;
- Régime de retraite à prestations définies au titre de l'article 39 : Worldline SA prendra en charge l'acquisition des droits correspondant à la durée d'exercice des fonctions de Directeur Général, prise en compte dans la limite des deux tiers, étant précisé que la rémunération de référence sera limitée à celle perçue pendant cette période.

En outre, les frais de gestion administrative s'élèvent à 2% du montant total des sommes dues par Worldline SA.

Au titre de l'exercice 2014, le montant total de la refacturation à Worldline SA des coûts induits pour Atos International au titre de cette convention de services s'est élevé à 920 milliers d'euros.

Neuilly-sur-Seine et Paris, le 26 mars 2015

Les Commissaires aux comptes

Deloitte & Associés

Christophe Patrier

Grant Thornton

Membre français de Grant Thornton International

Victor Amselem



Informations financières concernant le patrimoine, la situation financière et les résultats du Groupe

20.1 Comptes consolidés du Groupe	168	20.4 Informations financières intermédiaires et autres	224
20.1.1 Etats financiers consolidés du Groupe	168	20.5 Politique de distribution de dividendes	224
20.1.2 Rapport des Commissaires aux comptes sur les comptes consolidés du Groupe - exercice clos le 31 décembre 2014	205	20.6 Procédures judiciaires et d'arbitrage	225
20.2 Comptes sociaux de Worldline SA	207	Litige avec TrustSeed	225
20.2.1 Etats financiers de la Société Mère	207	Litige avec Krungthai Card KTC	225
20.2.2 Rapport des Commissaires aux comptes sur les comptes annuels - exercice clos le 31 décembre 2014	223	Investigations en Argentine	225
20.3 Date des dernières informations financières	224	20.7 Changement significatif de la situation financière ou commerciale	226



20.1 Comptes consolidés du Groupe

20.1.1 Etats financiers consolidés du Groupe

20.1.1.1 Compte de résultat consolidé [G4-EC1]

(en millions d'euros)

	Notes	Exercice 2014	Exercice 2013
Chiffre d'affaires	Note 2	1 149,3	1 135,1
Charges de personnel	Note 3	-474,7	-466,1
Charges opérationnelles	Note 4	-504,3	-505,0
Marge opérationnelle		170,3	164,0
En % du Chiffre d'affaires		14,8%	14,4%
Autres produits et charges opérationnels	Note 5	-19,7	5,9
Résultat opérationnel		150,6	169,9
En % du Chiffre d'affaires		13,1%	15,0%
Coût de l'endettement financier net		-2,2	-3,7
Autres charges financières		-10,4	-15,9
Autres produits financiers		5,2	6,2
Résultat financier	Note 6	-7,4	-13,4
Résultat avant impôt		143,2	156,5
Charge d'impôt	Notes 7-8	-41,0	-36,2
Quote-part du résultat net des sociétés mises en équivalence		-1,8	-1,8
Résultat net		100,4	118,5
Dont attribuable aux :			
Propriétaires de la Société Mère		100,4	118,5

(en euros et en nombre d'actions)

	Notes	Exercice 2014	Exercice 2013
Nombre moyen pondéré d'actions		92 032 482	11 621 805
Résultat net par action - attribuable aux propriétaires de la Société Mère	Note 9	1,09	10,20
Nombre moyen pondéré dilué d'actions		92 032 482	11 621 805
Résultat net dilué par action - attribuable aux propriétaires de la Société Mère	Note 9	1,09	10,20

20.1.1.2 Etat du résultat global

(en millions d'euros)

	Exercice 2014	Exercice 2013
Résultat net de la période	100,4	118,5
Autres éléments du résultat global		
• À reclasser en compte de résultat (recyclable) :	4,3	-12,4
Variation de la réserve de conversion	4,3	-12,4
• Non reclassés en compte de résultat (non-recyclable) :	-10,3	5,7
Gains et pertes actuariels générés sur la période liés aux engagements de retraite	-14,6	7,2
Effet d'impôt sur les éléments non recyclables directement reconnus en capitaux propres	4,3	-1,5
Total autres éléments du résultat global	-6,0	-6,7
Total Résultat global	94,4	111,8
Dont attribuable aux :		
Propriétaires de la Société Mère	94,4	111,8

20.1.1.3 Etats consolidés de la situation financière

ACTIF*(en millions d'euros)*

	Notes	Exercice 2014	Exercice 2013
Goodwill	Note 10	374,8	368,9
Immobilisations incorporelles	Note 11	105,0	76,6
Immobilisations corporelles	Note 12	72,6	77,3
Actifs financiers non courants	Note 13	9,0	6,9
Impôts différés actifs	Note 8	57,1	50,2
Total des actifs non courants		618,5	579,9
Clients et comptes rattachés	Note 14	263,8	237,2
Impôts courants		6,8	1,2
Autres actifs courants	Note 15	56,6	56,5
Trésorerie et équivalents de trésorerie	Note 16	215,6	542,0
Total des actifs courants		542,8	836,9
Total de l'actif		1 161,3	1 416,8

PASSIF*(en millions d'euros)*

	Notes	Exercice 2014	Exercice 2013
Capital social		89,6	78,8
Primes		241,6	20,2
Réserves consolidées combinées		224,9	149,8
Ecart de conversion		-27,4	-31,7
Résultat de l'exercice		100,4	118,5
Total capitaux propres		629,1	335,6
Provisions retraites et assimilées	Note 18	83,6	61,4
Provisions non courantes	Note 19	5,7	13,3
Passifs financiers	Note 20	1,9	46,0
Impôts différés passifs	Note 8	9,8	6,9
Autres passifs non courants		0,4	-
Total des passifs non courants		101,4	127,6
Fournisseurs et comptes rattachés	Note 21	187,3	156,0
Impôts courants		31,7	24,0
Provisions courantes	Note 19	5,3	1,3
Part à moins d'un an des passifs financiers	Note 20	10,6	595,6
Autres passifs courants	Note 22	195,9	176,7
Total des passifs courants		430,8	953,6
Total du passif		1 161,3	1 416,8

20.1.1.4 Tableau de flux de trésorerie consolidé

(en millions d'euros)

	Notes	Exercice 2014	Exercice 2013
Résultat avant Impôt		143,2	156,5
Amortissement des immobilisations corporelles et incorporelles	Note 4	43,6	37,2
Dotations/(Reprises) nettes aux provisions d'exploitation		-1,3	-0,2
Dotations/(Reprises) nettes aux provisions financières		2,0	2,0
Dotations/(Reprises) nettes aux autres provisions opérationnelles		2,1	-2,6
Amortissement de la Relation Clients		3,5	3,5
(Plus)/Moins-values de cessions d'immobilisations		1,7	-18,5
Charges nettes liées aux options de souscription d'actions et assimilées		1,3	1,5
Coût de l'endettement financier net	Note 6	2,2	3,7
Flux nets de trésorerie générés par l'activité avant variation du besoin en fonds de roulement, intérêts financiers et impôts		198,3	183,1
Impôts payés		-34,5	-33,7
Variation du besoin en fonds de roulement		22,8	16,1
Flux nets de trésorerie générés par l'activité		186,6	165,5
Décaissements liés aux acquisitions d'immobilisations corporelles et incorporelles		-68,9	-61,7
Encaissements liés aux cessions d'immobilisations corporelles et incorporelles		-	20,7
Investissements d'exploitation nets		-68,9	-41,0
Décaissements liés aux acquisitions d'immobilisations financières		-1,4	-0,4
Encaissements liés aux cessions financières		0,2	0,1
Investissements financiers nets		-1,2	-0,3
Flux nets de trésorerie liés aux opérations d'investissement		-70,1	-41,3
Augmentation de capital		1,8	2,9
Augmentation de capital souscrite par des actionnaires sans contrôle		246,3	-
Dividendes versés aux actionnaires		-45,1	-
Dettes envers les actionnaires		-11,6	-208,2
Décaissements liés aux acquisitions des participations ne donnant pas le contrôle		-	-1,6
Souscription de nouveaux emprunts	Note 20	0,2	0,3
Nouveaux contrats de location-financement	Note 20	0,2	1,7
Remboursements d'emprunts à long et à moyen terme	Note 20	-71,1	-25,7
Coût de l'endettement financier net payé		-2,2	-3,7
Autres mouvements liés aux opérations de financement		-28,9	-28,6
Flux nets de trésorerie liés aux opérations de financement		89,6	-262,9
Variation de trésorerie		206,1	-138,7
Trésorerie et équivalents de trésorerie nets à l'ouverture		2,5	140,9
Variation de trésorerie	Note 16	206,1	-138,7
Incidence des variations de cours de monnaies étrangères sur la trésorerie		-3,0	0,3
Trésorerie et équivalents de trésorerie nets à la clôture	Note 16	205,6	2,5

20.1.1.5 Variation des capitaux propres consolidés

(en millions d'euros)	Nombre d'actions à la clôture (en milliers)	Réserves consolidées combinées					Ecarts de conversion	Résultat de l'exercice	Capitaux propres - attribuables aux propriétaires de la Société Mère	Capitaux propres
		Capital social	Primes	Réserves combinées	Transactions avec Atos	Variations de périmètre externe				
Au 1^{er} janvier 2013 - Combiné	11 622	78,8	20,2	231,4	25,1	-9,0	-19,3	93,9	421,1	421,1
• Affectation du résultat net de l'exercice précédent				93,9				-93,9	-	
• Options de souscription d'actions et assimilées				1,5					1,5	1,5
• Variations de périmètre						-208,2			-208,2	-208,2
• Augmentations de capital					2,9				2,9	2,9
• Effet d'impôt				6,5					6,5	6,5
• Transactions avec les actionnaires	-	-	-	101,9	2,9	-208,2		-93,9	-197,3	-197,3
• Résultat net de la période								118,5	118,5	118,5
Autres éléments du résultat global				5,7				-12,4	-6,7	-6,7
Total du résultat global de la période				5,7	-	-		118,5	111,8	111,8
Au 31 décembre 2013 - Combiné	11 622	78,8	20,2	339,0	28,0	-217,2	-31,7	118,5	335,6	335,6
• Modification de la valeur nominale de l'action	104 596	-	-							-
• Augmentation de capital	15 708	10,8	240,8						251,6	251,6
• Affectation du résultat net de l'exercice précédent				118,5				-118,5		
• Dividendes versés aux participations ne donnant pas le contrôle			-19,4	-25,7					-45,1	-45,1
• Options de souscription d'actions et assimilées				1,3					1,3	1,3
• Variations de périmètre						-11,6			-11,6	-11,6
• Autres				2,9					2,9	2,9
Transactions avec les actionnaires	120 304	10,8	221,4	97,0		-11,6		-118,5	199,1	199,1
• Résultat net de la période								100,4	100,4	100,4
• Autres éléments du résultat global				-10,3				4,3	-6,0	-6,0
Total du résultat global de la période				-10,3				4,3	94,4	94,4
Au 31 décembre 2014 - Consolidé	131 926	89,6	241,6	425,7	28,0	-228,8	-27,4	100,4	629,1	629,1

20.1.1.6 Annexes aux comptes consolidés

20.1.1.6.1 Préambule

Worldline SA, Société Mère du Groupe Worldline, est une société anonyme de droit français, dont le siège est situé au 80, quai Voltaire, 95879 Bezons, France. La Société est immatriculée auprès du registre du commerce et des sociétés à Pontoise sous le numéro 378 901 946 RCS Pontoise. Les actions Worldline SA sont cotées sur le marché Euronext Paris, sous le code ISIN FRO011981968 et ne font pas l'objet de cotation sur une autre place de marché. Worldline SA est la seule société cotée du Groupe. La société est dirigée par un Conseil d'Administration.

Worldline, une filiale d'Atos, est un leader européen et un acteur mondial de référence dans le secteur des paiements et des services transactionnels. Les activités de Worldline sont organisées autour de trois axes : Services commerçants et Terminaux, Mobilité & Services Web Transactionnels et Traitement de Transactions & Logiciels de Paiement.

Worldline SA est détenue majoritairement par Atos SE, sa mère ultime, dont les actions sont cotées sur le marché Euronext Paris, sous le code ISIN FRO000051732.

Les états financiers consolidés ont été approuvés par le Conseil d'Administration le 25 mars 2015. Ces états financiers consolidés deviendront définitifs après leur approbation par l'Assemblée Générale des actionnaires prévue en mai 2015.

20.1.1.6.2 Base de préparation et principes comptables

Base de préparation des comptes consolidés

Conformément à la réglementation européenne n° 1606/2002 du 19 juillet 2002, les états financiers consolidés au 31 décembre 2014 ont été établis conformément aux normes comptables internationales, telles qu'approuvées par l'Union européenne au 31 décembre 2014. Les normes internationales comprennent les « International Financial Reporting Standards » (IFRS) publiées par l'« International Accounting Standards Board » (IASB), les « International Accounting Standards » (IAS), les interprétations du « Standing Interpretations Committee » (SIC) et de l'« International Financial Reporting Interpretations Committee » (IFRIC).

Les principes comptables appliqués par le Groupe sont conformes à ces normes et interprétations qui sont consultables sur : http://ec.europa.eu/internal_market/accounting/ias/index_fr.htm.

Au 31 décembre 2014, les normes comptables et interprétations approuvées par l'Union européenne sont identiques aux normes et interprétations d'application obligatoire publiées par l'« International Accounting Standards Board » (IASB). Par conséquent, les états financiers du Groupe sont préparés selon les normes IFRS et interprétations telles que publiées par l'IASB.

Les normes, les interprétations et les amendements aux normes en vigueur qui ont été publiés et qui sont d'application obligatoire aux exercices ouverts à compter du 1^{er} janvier 2014 sont présentés ci-après :

- IFRS 10 - Etats financiers consolidés ;
- IFRS 11 - Partenariats ;
- IFRS 12 - Informations à fournir sur les intérêts détenus dans d'autres entités ;
- IAS 27 (révisée) - Etats financiers individuels ;
- IAS 28 (révisée) - Participations dans des entreprises associées et des coentreprises ;
- Amendements à divers états IFRS contenus dans les Améliorations Annuelles des IFRS (2009-2011) ;
- Amendements à IFRS 10, 11 et 12 - Dispositions transitoires ;
- IAS 32 (révisée) - Compensation des actifs et passifs financiers
- IAS 36 (révisée) - Informations à fournir - Valeur recouvrable des actifs non financiers
- Amendements à IFRS 10, 12, et IAS 27 - Entités d'investissements ;
- Amendements à IAS 39 - Novation de dérivés et maintien de la comptabilité de couverture ;

Les normes, interprétations et amendements de normes existantes suivants ne sont pas d'application obligatoire aux exercices ouverts à compter du 1^{er} janvier 2014 :

- IFRIC 21 - Taxes prélevées par une autorité publique.

L'impact de l'adoption de ces nouvelles normes, interprétations et amendements aux normes existantes sur les états financiers du Groupe reste limité.

Les états financiers consolidés ne tiennent pas compte :

- Des projets de normes à l'état d'exposé - sondage au niveau de l'« International Accounting Standards Board » (IASB).
- Des nouvelles normes, interprétations et amendements aux normes existantes non encore approuvés par l'Union européenne, notamment :
 - IFRS 9 - Instruments Financiers (remplaçant IAS 39),
 - Améliorations annuelles - cycle 2010-2012,
 - Améliorations annuelles - cycle 2011-2013,
 - Amendements à IAS 19 - Régimes à prestations définies : contribution des membres du personnel,
 - IFRS 14 - Comptes de report réglementaires,
 - Amendements à IFRS 11 - Comptabilisation des acquisitions d'intérêts dans une entreprise commune,
 - Amendements à IAS 16 ET IAS 38 - Clarification sur les méthodes d'amortissement acceptables,
 - Améliorations annuelles - cycle 2012-2014,
 - IFRS 15 - Produits des activités ordinaires tirés des contrats conclus avec des clients.

L'impact de ces normes, amendements et interprétations sur les états financiers consolidés est en cours d'évaluation.

Les états financiers consolidés sont présentés dans la devise fonctionnelle du Groupe, en euros. Tous les montants sont présentés en millions d'euros avec une décimale.

Les règles énoncées ci-dessous ont été appliquées uniformément à tous les exercices présentés dans ce rapport.

Base de préparation des comptes combinés historiques de 2013

Les comptes 2013 présentés dans ce document sont basés sur les états financiers combinés tels que publiés dans le document de base.

Contexte

Le groupe Atos s'est engagé en 2012 dans un projet stratégique de séparation de ses deux métiers principaux dans la perspective d'une introduction en bourse de Worldline en 2014. L'objectif de cette introduction était d'accélérer le développement de Worldline et de lui permettre de jouer un rôle de premier plan dans la consolidation du marché européen des paiements.

Constitution du Groupe Worldline

La première étape de ce projet a consisté en 2013 à effectuer un certain nombre d'opérations juridiques :

- Les sociétés regroupant des activités mixtes (Worldline et non Worldline) ont été scindées en deux entités distinctes, *via* création d'entités nouvelles ou de sociétés existantes, par le biais d'apports partiels d'actifs au Royaume-Uni, en Argentine, en Espagne, en France, en Autriche et en Asie ;
- Les sociétés dont l'activité était rattachée à Worldline et qui n'étaient pas détenues par des sociétés appartenant au Groupe ont été transférées à des holdings Worldline *via* des opérations d'acquisition ;
- Une société non rattachée à l'activité de Worldline et qui était détenue par une société du périmètre Worldline a été cédée à Atos.

La constitution du nouveau Groupe Worldline a résulté de transferts d'entités ou d'activités au sein du groupe Atos, sans modification *in fine* de la détention directe ou indirecte d'Atos. Ces opérations ont constitué des opérations de regroupements entre entités sous contrôle commun. Ce type de regroupement était exclu du champ d'application de la norme IFRS 3 (« Regroupement d'entreprises »). En l'absence d'une norme IFRS s'appliquant spécifiquement à ce type transaction, le Groupe Worldline a choisi de les comptabiliser en utilisant la valeur comptable préexistante (*predecessor value accounting*) dans les états financiers consolidés du groupe Atos établis conformément aux IFRS.

Méthode de combinaison

En l'absence de prescription des normes IFRS en matière de comptes combinés, le Groupe avait défini des principes et conventions de combinaison présentés dans le document de base, s'inspirant notamment de la section VI du règlement 99-02 du Comité de la réglementation comptable (CRC 2002-12). La base de préparation présentée dans le Document de Base décrit comment le référentiel IFRS tel qu'adopté par l'Union européenne a été appliqué pour l'établissement des comptes combinés historiques.

Dans ce contexte, il se peut que les comptes combinés historiques divergent des comptes consolidés qui auraient été

établis si l'opération de constitution de Worldline était intervenue à une date antérieure à celle de sa survenance réelle.

En effet, ces comptes combinés historiques, qui transcrivent une vision historique des opérations de Worldline au sein du groupe Atos, ne reflètent pas la situation économique consécutive à la scission. Celle-ci est appréhendée dans l'information financière *pro forma* (voir la Section A2 du Document de Base).

Estimations comptables et jugements

Dans le cadre de la préparation des états financiers consolidés, la Direction émet des jugements et utilise des estimations et des hypothèses susceptibles d'avoir un impact sur le montant des actifs, passifs, produits et charges comptabilisés dans les états financiers, ainsi que sur les informations figurant en annexe sur les actifs et passifs éventuels en date d'arrêt. Les estimations, hypothèses et jugements qui pourraient entraîner un ajustement significatif de la valeur comptable des actifs et passifs sont essentiellement liés aux éléments suivants :

Les tests de dépréciation du goodwill

Le *goodwill* fait l'objet de tests de dépréciation au minimum annuellement, conformément aux principes comptables énoncés ci-après. Les valeurs recouvrables des Unités Génératrices de Trésorerie (UGT) sont déterminées sur la base du calcul de leur valeur d'utilité ou de leur juste valeur diminuée des coûts de la vente. Les calculs nécessitent l'utilisation d'estimations telles que décrites en Note 10 *Goodwill* des états financiers.

La reconnaissance du chiffre d'affaires et des coûts liés aux contrats à long terme

Le chiffre d'affaires et les coûts associés, y compris les pertes à terminaison prévues, sont évalués conformément aux principes comptables exposés ci-après. Les coûts totaux prévus des contrats sont fondés sur des hypothèses opérationnelles telles que des prévisions d'activité ou des écarts de coûts qui ont une incidence directe sur le niveau de chiffre d'affaires et les éventuelles pertes à terminaison comptabilisées.

Les frais de développement

Le Groupe reconnaît à l'actif les frais de développement qui correspondent à des solutions techniques développées spécifiquement pour des clients ou disponibles pour les clients du Groupe. Le critère de reconnaissance de ces actifs requiert un certain jugement et une vision globale des coûts pouvant être capitalisés.

Ces frais de développement sont amortis sur la durée de vie moyenne estimée de l'actif.

Méthode de consolidation

Les filiales sont toutes des entités dans lesquelles le Groupe exerce directement ou indirectement un contrôle. Le contrôle se caractérise par le pouvoir de diriger les politiques financières et opérationnelles, généralement mais pas systématiquement accompagné de la détention de plus de la moitié des droits de vote. L'existence et les effets des droits de votes potentiels qui sont actuellement exerçables ou convertibles, le pouvoir de nommer la majorité des membres des organes de direction et l'existence de droits de veto sont autant d'éléments pris en compte pour déterminer si le Groupe contrôle une entité. Les filiales sont consolidées selon la méthode de l'intégration globale, à compter de la date à laquelle le contrôle est transféré au Groupe. Elles sont déconsolidées à partir de la date où ce contrôle cesse d'exister.

Information sectorielle

Selon la norme IFRS 8, les résultats des secteurs opérationnels présentés sont basés sur la présentation du reporting interne qui est régulièrement revu par le principal décideur opérationnel des opérations puis réconcilié au résultat du Groupe. Le principal décideur opérationnel des opérations évalue le résultat ou la perte des secteurs en calculant un résultat opérationnel. Le principal décideur opérationnel des opérations, qui est en charge de l'allocation des ressources et de l'évaluation de la performance des secteurs opérationnels, a été identifié comme étant le Directeur Général qui prend les décisions stratégiques.

Le reporting interne est défini par Lignes de Services (Services Commerçants & Terminaux, Mobilité & Services Web Transactionnels et Traitement de Transactions & Logiciels de Paiement). Ces Lignes de Services ont été désignées par le Groupe comme axes principaux d'analyse par le principal décideur opérationnel des opérations. Par conséquent et selon les obligations de la norme IFRS 8, le Groupe présente les Lignes de Services comme secteurs opérationnels. Chaque Ligne de Services est dirigée par un membre dédié du Comité Exécutif.

Les indicateurs du compte de résultat ainsi que les actifs ont été alloués conformément à ces secteurs opérationnels par Ligne de Services. Pour l'EBO, la partie des coûts relative aux coûts de structure centrale n'a pas été allouée par ligne de service. Les actifs du Groupe, les actifs partagés qui ne sont pas alloués par ligne de service se rapportent principalement à l'infrastructure partagée délivrant des prestations mutualisées aux trois Lignes de Services (cf. Note 2 des états financiers).

Règles de présentation

Les actifs et les passifs courants sont ceux que le Groupe s'attend à réaliser, consommer ou régler durant le cycle d'exploitation normal, lequel peut s'étendre au-delà des douze mois suivant la clôture de l'exercice. Tous les autres actifs et passifs sont non courants. Les actifs et les passifs courants à l'exclusion de la part à court terme des emprunts, des créances financières et des provisions constituent le besoin en fonds de roulement du Groupe.

Conversion des états financiers en monnaie étrangère

Les actifs et les passifs des sociétés situées à l'extérieur de la zone euro sont convertis au taux de change de clôture. Les éléments du compte de résultat sont convertis au taux de change moyen de la période. Les écarts de conversion du bilan et du compte de résultat proviennent des variations de taux de change qui sont identifiées comme élément distinct des capitaux propres sous l'intitulé « Ecart de conversion ».

Dans le cadre de l'acquisition d'une société située à l'extérieur de la zone euro, le *goodwill* et les ajustements de juste valeur sont considérés comme des actifs et des passifs de cette société et convertis en euros au taux de change de clôture.

Le Groupe ne consolide aucune entité exerçant une activité dans une économie hyperinflationniste.

Conversion des transactions libellées en monnaies étrangères

Les transactions libellées en monnaies étrangères sont converties en monnaie fonctionnelle au taux de change des jours des transactions. Les gains et les pertes de change résultant du règlement de ces transactions et de la conversion au taux de change de clôture des actifs et des passifs monétaires libellés en monnaies étrangères sont comptabilisés dans le compte de

résultat sous la rubrique « Autres produits et charges financiers », sauf si la comptabilité de couverture est appliquée.

Regroupements d'entreprises et goodwill

Un regroupement d'entreprises peut impliquer l'achat des titres d'une autre entité, l'achat de l'actif net d'une autre société ou l'achat de tout ou partie des éléments d'actifs nets d'une autre entité qui, ensemble, constituent une ou plusieurs activités.

Les contrats de services majeurs avec transfert d'effectifs et d'actifs, qui permettent au Groupe de développer ou d'améliorer de manière significative sa position concurrentielle au sein d'un secteur d'activité ou d'une zone géographique, sont comptabilisés comme des regroupements d'entreprises.

Evaluation des actifs et passifs de sociétés nouvellement acquises

Les regroupements d'entreprises sont comptabilisés selon la méthode de l'acquisition. La contrepartie transférée en échange du contrôle de l'entité acquise se définit comme étant la juste valeur à la date d'acquisition des actifs transférés par le Groupe, des passifs repris par le Groupe à l'égard des anciens propriétaires de l'entité acquise, et des parts de capitaux propres émises par le Groupe.

Les coûts liés à l'acquisition sont exclus de la contrepartie transférée et sont inscrits en charge lorsqu'ils sont encourus.

Lors de la première consolidation, l'ensemble des actifs, passifs et passifs éventuels de la société acquise est estimé à sa juste valeur.

Goodwill

Le *goodwill* représente l'excédent de la somme de la contrepartie transférée, des participations ne donnant pas le contrôle et de la juste valeur des participations antérieurement détenues par l'acquéreur dans l'entité acquise sur le montant net des actifs et passifs identifiables repris à date d'acquisition. Si le montant net des actifs et passifs identifiables à la date d'acquisition, après réévaluation, est supérieur à la somme de la contrepartie transférée, des participations ne donnant pas le contrôle et de la juste valeur des participations antérieurement détenues par l'acquéreur dans l'entité acquise, la différence est reconnue immédiatement en produit au compte de résultat.

Le *goodwill* est alloué aux Unités Génératrices de Trésorerie (UGT) pour les besoins des tests de dépréciation. Le *goodwill* est affecté aux UGT susceptibles de bénéficier des synergies du regroupement d'entreprises et représentent au sein du Groupe le niveau le plus bas auquel le *goodwill* est suivi pour des besoins de gestion interne.

Une UGT se définit comme le plus petit groupe identifiable d'actifs qui génère des entrées de trésorerie largement indépendantes des entrées de trésorerie générées par d'autres actifs ou groupe d'actifs. Les UGT correspondent aux Lignes de Services définies par IFRS 8.

La valeur recouvrable d'une UGT représente la valeur la plus élevée entre sa juste valeur, diminuée des coûts de la vente, et sa valeur d'utilité déterminée selon la méthode de l'actualisation des flux de trésorerie. Quand la valeur recouvrable est inférieure à la valeur comptable, une perte de valeur doit être comptabilisée en résultat opérationnel.

Les UGT utilisées pour les besoins des tests de dépréciation ne sont pas plus grandes que les secteurs opérationnels déterminés en accord avec IFRS 8.

Le *goodwill* fait l'objet d'un test de dépréciation au minimum une fois par an par comparaison de sa valeur comptable et de sa valeur recouvrable à la date de clôture sur la base des données de décembre et de projections de flux de trésorerie basées sur les données budgétaires couvrant une période de trois ans. La fréquence du test peut être plus courte si des événements ou circonstances indiquent que la valeur comptable n'est pas recouvrable. De tels événements ou circonstances incluent mais ne se limitent pas à :

- Un écart significatif de la performance économique de l'actif en comparaison avec le budget ;
- Une dégradation significative de l'environnement économique de l'actif ;
- La perte d'un client majeur ;
- La croissance significative des taux d'intérêt.

Immobilisations incorporelles autres que le *goodwill*

Les immobilisations incorporelles autres que le *goodwill* sont principalement constituées de logiciels et de licences d'utilisation acquis directement par le Groupe, de logiciels et de relations clients acquis dans le cadre d'un regroupement d'entreprises, ainsi que des coûts internes de développement de solutions informatiques.

Aucune immobilisation incorporelle résultant de travaux de recherche (ou d'une phase de recherche sur un projet interne) n'est reconnue. Les dépenses engagées au titre de la recherche (ou dans le cadre de phase de recherche de projet interne) devraient être reconnues en charges lorsqu'elles sont encourues.

Une immobilisation incorporelle résultant de travaux de développement (ou d'une phase de développement sur projet interne) peut être reconnue si et seulement si une entité peut démontrer l'ensemble des éléments suivants :

- La capacité technique à réaliser l'immobilisation incorporelle pour l'utiliser ou la vendre,
- L'intention et la capacité d'achever le développement du logiciel et de l'utiliser ou de le vendre,
- La capacité à utiliser ou vendre l'immobilisation incorporelle,
- La probabilité que des avantages économiques futurs bénéficieront au Groupe du fait de cette immobilisation incorporelle,
- La disponibilité de ressources techniques, financières ou autres adéquates à la réalisation de l'immobilisation incorporelle, et
- La capacité de mesurer de manière fiable les dépenses attribuables à l'immobilisation incorporelle durant sa phase de développement.

Les frais de développement immobilisés correspondent à des projets d'application spécifique pour des clients ou des solutions technologiques mises à la disposition d'un groupe de clients. Ces projets font l'objet d'une analyse au cas par cas pour s'assurer qu'ils répondent bien aux critères de capitalisation. Ne sont capitalisés que les coûts de développement directement attribuables nécessaires pour créer, produire et préparer l'immobilisation afin qu'elle puisse être exploitée de la manière prévue par la direction.

Les dépenses de développement portées à l'actif sont comptabilisées à leur coût diminué du cumul des amortissements

et du cumul des pertes de valeur. Elles sont amorties selon la méthode linéaire sur une durée maximale de sept ans.

Pour la France, les frais de développement activés sont présentés net du Crédit Impôt Recherche (CIR) relatif à ces frais.

Les relations clients sont évaluées selon la méthode dite de l'« *excess earnings* », qui consiste à effectuer la somme des marges opérationnelles futures attribuables aux contrats, après impôt et rémunération des actifs de support.

Les immobilisations incorporelles sont amorties linéairement, sur leur durée d'utilité attendue qui en général ne dépasse pas cinq à sept ans pour les solutions informatiques développées en interne, en marge opérationnelle. Les relations clients et les brevets acquis dans le cadre d'un regroupement d'entreprises sont amortis de façon linéaire sur leur durée d'utilité attendue qui n'excède généralement pas dix ans. L'amortissement correspondant est comptabilisé en autres charges opérationnelles.

Immobilisations corporelles

Les immobilisations corporelles sont comptabilisées initialement à leur coût d'acquisition et sont amorties linéairement sur les durées d'utilité attendues suivantes :

- | | |
|----------------------------------|------------|
| • Constructions | 20 ans |
| • Agencements et installations | 5 à 10 ans |
| • Matériel informatique | 3 à 5 ans |
| • Matériel de transport | 4 ans |
| • Matériel et mobilier de bureau | 5 à 10 ans |

Contrats de location

Les contrats de location d'actifs pour lesquels le Groupe conserve la quasi-totalité des risques et avantages inhérents à la propriété sont classés en contrats de location-financement. Les actifs ainsi loués sont capitalisés au début du contrat à la valeur la plus faible entre leur juste valeur et la valeur actualisée des paiements minimaux au titre de la location. Les actifs acquis dans le cadre de contrats de location financement sont amortis sur leur durée d'utilité ou sur la durée du contrat si celle-ci est plus courte.

Le passif correspondant à payer au bailleur est inscrit à l'état consolidé de la situation financière comme dette découlant d'un contrat de location-financement. Les paiements au titre de la location sont ventilés entre les charges financières et l'amortissement de la dette découlant du contrat de location de manière à obtenir un taux d'intérêt constant sur le solde restant dû au passif. Les charges financières sont comptabilisées directement en résultat net à moins qu'elles ne soient directement attribuables à un actif qualifié ; dans ce cas, elles sont capitalisées selon la méthode générale utilisée par le Groupe pour la comptabilisation des coûts d'emprunt. Les paiements au titre des contrats de location simple sont comptabilisés en charge de façon linéaire pendant toute la durée du contrat de location.

Les contrats de location pour lesquels le bailleur conserve la quasi-totalité des risques et avantages inhérents à la propriété sont classés en contrats de location simple.

Pertes de valeur des actifs autres que le *goodwill*

À la fin de chaque période de présentation de l'information financière, le Groupe revoit les valeurs comptables de ses immobilisations corporelles et incorporelles afin de déterminer s'il existe une quelconque indication que ces actifs aient subi une perte de valeur.

S'il n'est pas possible d'estimer la valeur recouvrable de l'actif pris individuellement, le Groupe évalue la valeur recouvrable de l'Unité Génératrice de Trésorerie à laquelle l'actif appartient. Si un mode d'affectation raisonnable et cohérent peut être déterminé, les actifs de support sont aussi affectés à des Unités Génératrices de Trésorerie prises individuellement ; sinon, ils sont affectés au plus petit groupe d'Unités Génératrices de Trésorerie pour lequel un mode d'affectation raisonnable et cohérent peut être déterminé.

Les immobilisations incorporelles qui ont une durée d'utilité indéterminée et celles qui ne sont pas encore prêtes à être mises en service sont soumises à un test de dépréciation au moins une fois par an et chaque fois qu'il y a une indication que l'actif peut s'être déprécié.

La valeur recouvrable est la valeur la plus élevée entre la juste valeur diminuée des coûts de la vente et la valeur d'utilité. Dans le cadre de l'évaluation de la valeur d'utilité, les flux de trésorerie futurs estimés sont actualisés à leur valeur actualisée par application d'un taux d'actualisation avant impôt qui reflète l'appréciation actuelle du marché de la valeur temps de l'argent et des risques spécifiques à l'actif pour lesquels les estimations des flux de trésorerie futurs n'ont pas été ajustées.

Si la valeur recouvrable estimée d'un actif (ou d'une Unité Génératrice de Trésorerie) est inférieure à sa valeur comptable, la valeur comptable de l'actif (ou de l'Unité Génératrice de Trésorerie) est ramenée à sa valeur recouvrable. Une perte de valeur est immédiatement comptabilisée en résultat net, sauf si l'actif connexe est comptabilisé à son montant réévalué ; dans ce cas, la perte de valeur est traitée comme une réévaluation négative.

Stocks

Les stocks, essentiellement stocks de terminaux, sont évalués au plus faible de leurs coûts et de leurs valeurs nettes de réalisation. La valeur nette de réalisation est le prix de vente estimé dans le cours normal de l'activité, diminué des coûts estimés nécessaires pour réaliser la vente. Le coût des stocks est déterminé selon la méthode du coût moyen pondéré et comprend les coûts d'acquisition des stocks et les frais accessoires.

Actifs financiers

Les actifs financiers sont comptabilisés à la date de transaction.

Prêts et créances clients

En général, les prêts sont classés dans les actifs financiers non courants à l'exception des montants en transit dans le cadre des activités de paiement qui figurent en trésorerie et équivalents de trésorerie pour la valeur nette entre les sommes collectées et celles à reverser aux bénéficiaires. Les prêts et les créances clients sont initialement comptabilisés à leur juste valeur puis, ultérieurement, à leur coût amorti. La valeur nominale représente habituellement la juste valeur initiale des créances clients. Dans le cas d'un paiement différé à plus d'un an, les créances clients sont actualisées si l'effet de cette actualisation est significatif. Le cas échéant, une provision est constituée de manière individuelle pour prendre en compte d'éventuelles difficultés de recouvrement.

Certains contrats de service relèvent du traitement comptable des contrats de location s'ils accordent aux clients un droit d'usage d'un actif en contrepartie de loyers perçus dans le cadre du revenu global du contrat. Le Groupe est alors considéré comme un bailleur à l'égard de ses clients. Dès lors que cette location transfère aux clients les risques et avantages inhérents à

la propriété du bien, le Groupe enregistre une créance financière au titre de la location-financement. Cette créance financière est alors classée dans le bilan en « Clients et comptes rattachés » pour la partie qui sera réalisée dans les 12 mois et en « Actifs financiers non courants » pour la partie qui sera réalisée au-delà de 12 mois.

Cession d'actifs financiers

Les cessions d'actifs financiers pour lesquels le Groupe conserve la quasi-totalité des risques et avantages inhérents à la propriété des actifs transférés ne satisfont pas aux critères nécessaires à la décomptabilisation. Une dette est comptabilisée pour la contrepartie financière reçue. Les actifs transférés et la dette financière sont évalués à leur coût amorti.

Trésorerie et équivalents de trésorerie

La trésorerie et les équivalents de trésorerie sont composés de dépôts bancaires et des instruments financiers tels que des fonds de marchés monétaires. Ces instruments financiers doivent être convertibles à court terme en liquidités en un montant connu et ne doivent être exposés à aucun risque significatif de perte de valeur. Ils sont détenus afin de faire face aux engagements de trésorerie à court terme et ont une maturité courte, en général trois mois ou moins à compter de leur date d'acquisition. Certains instruments tels que les dépôts à terme, qui ont dès l'origine une maturité plus longue mais autorisent les retraits anticipés et font l'objet d'une garantie de capital, peuvent également être classés en équivalents de trésorerie dans certaines circonstances. Les fonds de marchés monétaires sont évalués à la juste valeur. Les variations de la juste valeur sont enregistrées dans le résultat en « Autres produits et charges financiers ».

La trésorerie et les équivalents de trésorerie sont évalués à la juste valeur par le résultat.

Retraite et avantages similaires

Les régimes d'avantages sociaux octroyés par le Groupe comportent des plans à cotisations définies et des plans à prestations définies. Les charges liées aux régimes à cotisations définies sont constatées au compte de résultat du Groupe sur la base des cotisations versées ou dues au titre de l'exercice où les services afférents ont été rendus par les bénéficiaires.

L'évaluation des engagements du Groupe au titre des régimes à prestations définies s'effectue sur la base d'une méthode actuarielle unique dite des « unités de crédit projetées ». Cette méthode repose notamment sur une projection des niveaux de retraites futures à verser aux salariés du Groupe, en anticipant les effets de leurs augmentations de salaires futures. Elle repose sur des hypothèses spécifiques, détaillées en Note 18, qui sont périodiquement mises à jour, en liaison étroite avec les actuaires externes utilisés par le Groupe.

Les actifs du régime généralement constitués au sein d'entités légales séparées sont évalués à leur juste valeur, mesurée en date de clôture.

La juste valeur des actifs du régime est déterminée sur la base d'évaluations externes fournies par les dépositaires et gestionnaires de fonds de retraite et sujettes à d'autres vérifications complémentaires lorsque le Groupe le juge nécessaire.

D'un exercice à l'autre, les différences entre d'une part les passifs anticipés et leurs montants réestimés, d'autre part le niveau attendu des actifs dédiés et leur niveau réel, constituent les écarts actuariels, qui sont cumulés au niveau de chaque régime

de retraite. Ces écarts peuvent provenir soit de changements d'hypothèses actuarielles, soit d'écarts dits d'expérience qui sont créés par la non-réalisation, au cours de l'exercice, des hypothèses retenues à la fin de l'exercice précédent. Tous les écarts actuariels générés sur la période sont comptabilisés en « Autres éléments du résultat global ».

Le coût des régimes d'avantages sociaux est reconnu dans le résultat opérationnel du Groupe, à l'exception des charges liées à la désactualisation des provisions, nettes des rendements financiers attendus des actifs du régime, qui sont comptabilisées en « Autres produits et charges financiers ».

Provisions

Des provisions sont comptabilisées si les trois conditions suivantes sont remplies :

- Le Groupe a une obligation actuelle (juridique, réglementaire, contractuelle ou implicite) résultant d'événements passés ;
- Il est probable qu'une sortie de ressources sera nécessaire pour éteindre l'obligation ;
- Le montant peut être estimé de manière fiable.

Emprunts

Les emprunts sont comptabilisés initialement à leur juste valeur nette des frais d'émission. Les emprunts sont ultérieurement valorisés à leur coût amorti. Le calcul du Taux d'Intérêt Effectif prend en compte les paiements d'intérêts et l'amortissement des frais d'émission.

Les frais d'émission d'emprunts sont amortis en charges financières sur la durée de vie de l'emprunt. La valeur résiduelle des frais d'émission d'emprunts remboursés par anticipation est comptabilisée en charge de l'exercice au cours duquel le remboursement intervient.

Les découverts bancaires sont enregistrés dans la partie courante des emprunts.

Reconnaissance du chiffre d'affaires

Services

Les activités de services constituent la majeure partie du chiffre d'affaires du Groupe.

Le chiffre d'affaires découlant des activités transactionnelles, notamment dans le domaine des paiements, est reconnu au cours de la période durant laquelle le traitement a été achevé.

Les revenus relatifs aux autres services effectués pour le compte de clients sont reconnus au moment de l'achèvement de la prestation de service.

Le produit des abonnements est comptabilisé linéairement sur la durée du contrat.

Le chiffre d'affaires pour les projets bilatéraux avec des clients sont reconnus au fur et à mesure de la réalisation de la prestation, selon le degré d'avancement, lorsque le résultat à terminaison peut être déterminé de manière fiable. L'avancement est déterminé par comparaison des coûts cumulés engagés, à une date donnée, aux coûts totaux prévus du contrat. Les prestations relatives à ces contrats figurent au bilan sous la rubrique « Clients et comptes rattachés » pour la part des produits à recevoir et en « Autres passifs courants » pour la part des produits constatés d'avance. Lorsque le résultat d'un contrat au forfait ne peut être estimé de façon fiable, le chiffre d'affaires n'est reconnu que dans

la limite des coûts du contrat encourus qui seront probablement recouvrables.

Terminaux

Les revenus de la vente de terminaux de paiement installés par le personnel technique de l'entreprise sont reconnus au moment de l'installation. Dans le cas où les terminaux de paiement sont uniquement livrés à un grossiste, les revenus de leur vente ne sont reconnus qu'au moment de la livraison des biens, conformément à l'incoterm convenu.

Les revenus de la location de terminaux aux commerçants sont reconnus linéairement sur la durée du contrat. Une reconnaissance identique des revenus découlant des contrats d'entretien et de maintenance a été appliquée, c'est-à-dire un étalement sur la durée du contrat.

Règles générales sur le chiffre d'affaires

Le Groupe effectue, de manière régulière et dans certaines circonstances particulières, des analyses de rentabilité des contrats de services afin de déterminer si les dernières estimations de chiffres d'affaires, de coûts et d'avancement nécessitent d'être révisées. Si, ces estimations montrent qu'un contrat sera déficitaire, une provision pour perte à terminaison est comptabilisée immédiatement couvrant la perte dans son intégralité.

Lorsque le Groupe agit comme un agent entre le client et le fournisseur, le chiffre d'affaires est comptabilisé net des facturations des fournisseurs. Les indicateurs généralement considérés pour déterminer si le Groupe agit ou non comme un agent sont notamment la responsabilité contractuelle vis-à-vis du client, la responsabilité du risque de crédit et du risque de niveau de service et la valeur ajoutée apportée aux prestations ou aux produits du fournisseur.

Le Groupe est amené à signer des contrats de services à éléments multiples, pouvant correspondre à une combinaison de différents services. Le chiffre d'affaires est reconnu de manière séparée pour chacun des éléments lorsqu'ils sont identifiables séparément. Un ensemble de contrats est regroupé et traité comme un seul et unique contrat, lorsque cet ensemble de contrats est négocié comme un marché global, que les contrats sont si étroitement liés qu'ils font, de fait, partie d'un projet unique avec une marge globale et que les contrats sont exécutés simultanément ou à la suite l'un de l'autre, sans interruption.

Marge opérationnelle et Excédent Brut Opérationnel (EBO)

La marge opérationnelle reflète les opérations récurrentes du Groupe et exclut donc les produits et charges opérationnels inhabituels conformément à la recommandation n° 2009-R-03 relative à la présentation des états financiers émise par le CNC (Conseil national de la comptabilité) le 2 juillet 2009.

L'Excédent Brut Opérationnel se base sur la marge opérationnelle minorée des éléments sans impact sur les flux de trésorerie et exclut donc les dotations aux amortissements et dotations nettes aux provisions.

Autres produits et charges opérationnels

Les « Autres produits et charges opérationnels » sont constitués des produits et charges qui sont inhabituels, anormaux et peu fréquents. Ils sont présentés après la marge opérationnelle.

Les dotations et reprises de provisions pour réorganisation et rationalisation et coûts associés sont classées dans le compte de résultat en fonction de leur nature :

- Les réorganisations directement liées aux activités opérationnelles sont classées dans la marge opérationnelle ;
- Les réorganisations liées aux regroupements d'entreprises ou considérées comme des plans inhabituels, anormaux et peu fréquents sont classées dans le résultat opérationnel ;
- Si un plan de réorganisation est comptabilisé dans le résultat opérationnel, les dépenses de rationalisation et coûts associés sur les locaux et bâtiments, relatives au plan, sont également présentées dans le résultat opérationnel.

Les « Autres produits et charges opérationnels » incluent également les litiges majeurs, les plus et moins-values de cessions non récurrentes sur immobilisations corporelles et incorporelles, les pertes de valeur des actifs non financiers, l'amortissement de la Relation Clients et brevets et tout autre produit ou charge considéré comme inhabituel, anormal, et peu fréquent.

Paiements fondés sur des actions

Des options de souscription d'actions représentant des paiements fondés sur des actions, dénoués en instruments de capitaux propres, sont régulièrement attribuées aux dirigeants et à certains employés. Ces transactions sont évaluées à leur juste valeur à la date d'attribution en utilisant le modèle binomial de valorisation des options. Les variations de juste valeur des options après la date d'attribution n'ont aucun impact sur la valorisation initiale. La juste valeur des options est comptabilisée linéairement en « Charges de personnel » pendant la période d'acquisition des droits, en contrepartie des capitaux propres.

Les plans d'actionnariat salarié permettent aux employés de souscrire à des actions du Groupe à un prix incluant une décote. Les actions sont soumises à une période d'incessibilité. La méthode d'évaluation de la charge de ces plans prend en compte :

- Le prix d'exercice correspondant à la moyenne des 20 derniers cours d'ouverture de bourse précédant la date d'attribution ;
- La décote octroyée aux salariés ;
- Le nombre d'actions gratuites attribuées en fonction des souscriptions individuelles ;
- L'incessibilité des actions attribuées aux salariés pendant une période de restriction dans la mesure où cela affecterait le prix que paierait un intervenant du marché bien informé et consentant pour ces actions ; et
- La date d'attribution des droits qui est la date d'annonce du plan et de ses conditions générales (y compris le prix d'exercice) aux salariés.

Impôts sur le résultat

La charge d'impôts correspond aux impôts exigibles à payer et aux impôts différés. Un impôt différé est calculé sur toutes les différences temporaires entre la base fiscale et la base comptable consolidée des actifs et passifs, selon la méthode du report variable. L'impôt différé est évalué en utilisant le taux d'imposition officiel qui sera en vigueur à la date de clôture de l'exercice où les différences temporaires se résorberont.

Les actifs et passifs d'impôts différés sont compensés au niveau d'une même entité fiscale lorsqu'elle a le droit de compenser les montants ainsi comptabilisés. Les actifs d'impôts différés correspondant aux différences temporaires et aux pertes fiscales reportables sont comptabilisés lorsqu'ils sont considérés comme étant recouvrables pendant leur période de validité, en tenant compte d'informations historiques et prévisionnelles.

Les impôts différés passifs sur les différences temporaires liées au *goodwill* sont comptabilisés dans la mesure où les différences temporaires ne résultent pas de la comptabilisation initiale du *goodwill*.

Les impôts différés actifs sont soumis à des tests de dépréciation au moins une fois par an à la clôture, sur la base des données à fin décembre, des données budgétaires et des données issues des tests de dépréciation.

Résultat par action

Le résultat par action de base est calculé en divisant le résultat net (attribuable aux propriétaires de la Société Mère) par le nombre moyen d'actions en circulation au cours de l'exercice. Les actions propres ne sont pas prises en compte pour le calcul du résultat par action de base ou dilué.

Le résultat par action dilué est calculé en divisant le résultat net (attribuable aux propriétaires de la Société Mère), ajusté du coût financier (net d'impôt) des instruments de dette dilutifs éventuels, par le nombre moyen d'actions ordinaires en circulation au cours de l'exercice, majoré du nombre moyen d'actions qui, selon la méthode du rachat d'actions, auraient été émises si des instruments dilutifs éventuels avaient été convertis.

Le résultat net dilué par action est égal au résultat net par action dans la mesure où aucun instrument dilutif n'a été émis par Worldline.

Transaction avec les parties liées

Les transactions avec les parties liées incluent en particulier les transactions avec :

- Les principaux dirigeants du Groupe - définis comme étant les personnes en charge de la planification, de la direction et du contrôle des activités du Groupe, y compris les membres du Conseil d'Administration, le Directeur Général et le Directeur Général Adjoint - ainsi que les membres proches de leur famille ;
- Les entités qui remplissent une des conditions suivantes :
 - Les entités qui sont contrôlées ou détenues conjointement par l'un des dirigeants du Groupe,
 - Les entités qui sont contrôlées par le Groupe,
 - Les entités sur lesquelles le Groupe exerce un contrôle conjoint,
 - Les entités qui offrent un régime d'avantages postérieurs à l'emploi au profit des employés du Groupe.

20.1.1.6.3 Notes aux comptes consolidés

NOTE 1	Événements significatifs de l'année	180	NOTE 15	Autres actifs courants	191
NOTE 2	Information sectorielle par ligne de service	180	NOTE 16	Trésorerie et équivalents de trésorerie	192
NOTE 3	Charges de personnel	182	NOTE 17	Capitaux propres	192
NOTE 4	Charges opérationnelles autres que charges de personnel	183	NOTE 18	Engagements de retraite	193
NOTE 5	Autres produits et charges opérationnels	183	NOTE 19	Provisions	196
NOTE 6	Résultat financier	184	NOTE 20	Passifs financiers	197
NOTE 7	Charges d'impôts	184	NOTE 21	Fournisseurs et comptes rattachés	198
NOTE 8	Impôts différés	185	NOTE 22	Autres passifs courants	199
NOTE 9	Résultat net par action	187	NOTE 23	Engagements hors bilan	199
NOTE 10	Goodwill	187	NOTE 24	Parties liées	200
NOTE 11	Immobilisations incorporelles	188	NOTE 25	Risques de marché	201
NOTE 12	Immobilisations corporelles	189	NOTE 26	Périmètre de consolidation au 31 décembre 2014 - principales entités	202
NOTE 13	Actifs financiers non courants	190	NOTE 27	Honoraires des Commissaires aux comptes	204
NOTE 14	Clients et comptes rattachés	191			

Note 1 Événements significatifs de l'année

Dans le cadre de son introduction initiale en bourse, Worldline a émis 15 548 780 nouvelles actions le 27 juin 2014 à 16,4 euros par action générant un produit net des coûts de transaction de 249,6 millions d'euros.

IMPACT SUR LES ÉTATS FINANCIERS ET LE TABLEAU DE FLUX DE TRÉSORERIE

(en millions d'euros)

	Capitaux propres	Tableau de flux de trésorerie
Produit brut de l'augmentation de capital	255,0	255,0
Coûts de transaction liés à l'introduction en bourse	-8,8	-8,8
Effets d'impôts des coûts de transaction liés à l'introduction en bourse	3,3	-
Total	249,6	246,2

Note 2 Information sectorielle par ligne de service

Pour l'exercice fiscal 2013, la présentation sectorielle au titre de l'IFRS 8 était basée sur un reporting interne organisé par zone géographique.

A compter du 1^{er} janvier 2014, le principal décideur opérationnel a revu un reporting interne organisé sur la base de la nouvelle organisation par Ligne de Services mise en place suite aux opérations de Réorganisations Préalables. En conséquence, la présentation sectorielle dans le cadre d'IFRS 8 a été modifiée à

partir du 1^{er} trimestre 2014 pour suivre cette approche par Ligne de Services.

Le principal décideur opérationnel évalue le résultat ou la perte des segments opérationnels en calculant un résultat opérationnel. Le principal décideur opérationnel, qui est responsable de l'allocation des ressources et de l'évaluation de la performance des segments opérationnels, a été identifié comme étant le Directeur Général qui prend les décisions stratégiques.

Informations financières concernant le patrimoine, la situation financière et les résultats du Groupe

Comptes consolidés du Groupe

Le principal décideur opérationnel a réorganisé les segments opérationnels de la manière suivante :

Segments opérationnels	Zones géographiques
Services Commerçants & Terminaux	Belgique, France, Allemagne, Inde, Luxembourg, Espagne, Pays-Bas et Royaume-Uni.
Traitement de transactions & logiciel de paiement	Belgique, Chine, France, Allemagne, Hong Kong, Inde, Indonésie, Malaisie, Singapour, Espagne, Taiwan et Pays-Bas.
Mobilité & Services Web Transactionnels	Argentine, Autriche, Belgique, Chili, France, Allemagne, Espagne et Royaume-Uni.

Les transferts et les transactions entre les différents segments sont effectués aux conditions commerciales normales qui s'appliqueraient également pour les tierces parties non liées.

Aucun contrat ne génère plus de 10% du chiffre d'affaires du Groupe.

L'information relative aux segments opérationnels pour la période est la suivante :

(en millions d'euros)

	Services Commerçants & Terminaux	Traitement de transactions & logiciel de paiement	Mobilité & Services Web Transactionnels	Total Groupe
Exercice clos le 31 décembre 2014				
Chiffre d'affaires par ligne de services	373,8	396,1	379,4	1 149,3
% du chiffre d'affaires	32,5%	34,5%	33,0%	100,0%
Exercice clos le 31 décembre 2013				
Chiffre d'affaires par ligne de services	364,6	391,7	378,8	1 135,1
% du chiffre d'affaires	32,1%	34,5%	33,4%	100,0%

(en millions d'euros)

	Services Commerçants & Terminaux	Traitement de transactions & logiciel de paiement	Mobilité & Services Web Transactionnels	Structure centrale	Total Groupe
Exercice clos le 31 décembre 2014					
Excédent Brut Opérationnel (EBO) par ligne de services	80,8	99,6	51,9	(17,2)	215,1
% du chiffre d'affaires	21,6%	25,2%	13,7%	-1,5%	18,7%
Exercice clos le 31 décembre 2013					
Excédent Brut Opérationnel (EBO) par ligne de services	78,9	88,9	53,6	(18,2)	203,2
% du chiffre d'affaires	21,6%	22,7%	14,1%	-1,6%	17,9%

L'Excédent Brut Opérationnel (EBO) représente la performance opérationnelle sous-jacente des activités courantes et est déterminé de la manière suivante :

(en millions d'euros)

	Exercice 2014	Exercice 2013
Marge opérationnelle	170,3	164,0
+ Amortissement des immobilisations corporelles et incorporelles	43,6	37,2
+ Valeur nette des immobilisations cédées/mises au rebut	1,2	0,7
+ Charge d'option de souscription d'actions	1,3	1,5
+/- Dotations/(Reprises) nettes aux provisions pour retraite	2,0	2,7
+/- Dotations/(Reprises) nettes aux provisions	-3,3	-2,9
EBO	215,1	203,2

Les actifs détaillés ci-dessus par Ligne de Services sont réconciliés avec le total actif comme suit :

Exercice clos le 31 décembre 2014	Services Commerçants & Terminaux	Traitement de transactions & logiciel de paiement	Mobilité & Services Web Transactionnels	Partagés (non alloués)*	Total Groupe
Total des immobilisations par ligne de service	278,0	147,7	51,8	74,9	552,4
<i>Goodwill</i>	219,3	129,3	26,2	-	374,8
% du <i>goodwill</i> Groupe	58,5%	34,5%	7,0%		
Immobilisations incorporelles	50,6	17,8	15,0	21,6	105,0
Immobilisations corporelles	8,1	0,6	10,6	53,3	72,6

* Une partie des immobilisations incorporelles et corporelles n'est pas imputable directement à une ligne de service car ce sont des éléments d'actifs mutualisés et partagés entre les trois lignes de services.

Note 3 Charges de personnel

(en millions d'euros)	Exercice 2014	% du chiffre d'affaires	Exercice 2013	% du chiffre d'affaires
Salaires & Charges sociales	-464,0	40,4%	-452,5	39,9%
Taxes, formation, intéressement et participation	-7,7	0,7%	-9,4	0,8%
Charges relatives à des paiements fondés sur des actions	-1,3	0,1%	-1,5	0,1%
(Dotations)/Reprises nettes aux provisions pour charges de personnel	0,3	0,0%	-	-
Différence entre les contributions payées et la charge nette liée aux engagements de retraite	-2,0	0,2%	-2,7	0,2%
Total	-474,7	41,3%	-466,1	41,1%

Paievements fondés sur des actions

La charge de 1,3 million d'euros (contre 1,5 million d'euros en 2013) enregistrée en marge opérationnelle au titre des paiements fondés sur des actions est composée de :

- 0,2 million d'euros lié aux actions gratuites relatives au plan d'actionnariat salarial Worldline « Boost » mis en place cette année ;

- 1,1 million d'euros liés au plan de stock-options 2014 ainsi que du précédent plan d'actions gratuites Atos.

Nouveau plan de Stock-options - 3 septembre 2014

Le 3 septembre 2014, le Groupe a attribué des stock-options pour un total de 1 527 220 options (dont 574 730 options relatives à un plan étranger). A la date d'attribution, le prix de l'action était de 15,60 euros. Le prix d'exercice est fixé à 17,22 euros.

Note 4 Charges opérationnelles autres que charges de personnel

<i>(en millions d'euros)</i>	Exercice 2014	% du chiffre d'affaires	Exercice 2013	% du chiffre d'affaires
Sous-traitance - Direct	-222,8	19,4%	-188,1	16,6%
Achats de logiciels et de matériels informatiques	-38,9	3,4%	-46,4	4,1%
Coûts de maintenance	-28,5	2,5%	-26,1	2,3%
Charges locatives	-50,1	4,4%	-51,2	4,5%
Télécommunications	-50,3	4,4%	-53,6	4,7%
Transports et déplacements	-10,5	0,9%	-10,2	0,9%
Véhicules d'entreprise	-9,6	0,8%	-9,3	0,8%
Honoraires	-28,3	2,5%	-23,9	2,1%
Impôts et taxes, autres que l'impôt sur les sociétés	-13,0	1,1%	-11,7	1,0%
Autres charges	-52,2	4,5%	-76,4	6,7%
Sous-total charges	-504,2	43,9%	-496,9	43,8%
Amortissements des immobilisations	-43,6	3,8%	-37,2	3,3%
(Dotations)/Reprises nettes aux provisions	3,1	-0,3%	2,9	-0,3%
Plus et moins-values d'immobilisations cédées	-1,1	0,1%	-0,7	0,1%
Pertes sur créances irrécouvrables	-4,8	0,4%	-3,5	0,3%
Production immobilisée	46,3	-4,0%	30,4	-2,7%
Autres charges	-0,1	0,0%	-8,1	0,7%
Total	-504,3	43,9%	-505,0	44,5%

Note 5 Autres produits et charges opérationnels

Les autres produits et charges opérationnels comprennent les produits et charges qui sont inhabituels, anormaux et peu fréquents.

<i>(en millions d'euros)</i>	Exercice 2014	Exercice 2013
Réorganisation des effectifs	-3,4	-3,7
Rationalisation et frais associés	-8,7	-0,8
Coûts d'intégration et d'acquisition	-0,5	-1,6
Amortissement de la Relation Clients et des brevets	-3,5	-3,5
Autres	-3,6	15,5
Total	-19,7	5,9

Les 3,4 millions d'euros de coûts de réorganisation des effectifs sont principalement liés à la mise en place de la nouvelle organisation du Groupe.

Les 8,7 millions d'euros de coûts de rationalisation et frais associés comprennent notamment 5,5 millions d'euros de charges externes pour la mise en place du programme TEAM, 0,7 million d'euros lié à la fermeture de bureaux en France et en Belgique et 1,2 million d'euros liés au projet commun de transformation d'Atos et de Worldline.

Les coûts d'intégration et d'acquisition sont principalement liés à l'intégration des infrastructures et l'homogénéisation des systèmes informatiques en 2014.

Les 3,5 millions d'euros d'amortissement de la Relation Clients et des brevets correspondent à la partie du prix d'acquisition allouée à la valorisation de la relation clients et du carnet de commandes apportés par Banksys et Siemens IT Solutions & Services.

Les autres éléments s'élèvent à 3,6 millions d'euros. Ils incluent notamment des coûts internes et externes liés à la préparation de l'introduction en bourse et des coûts résiduels liés aux opérations de filialisation (1,7 million d'euros). Par ailleurs, 1,2 million d'euros concerne des coûts non récurrents préalables aux opérations de réorganisation ayant donné le périmètre actuel de Worldline.

En 2013, les autres produits et charges opérationnels incluaient une plus-value de 19,0 millions d'euros résultant de la cession d'actifs et la cession bail d'un centre de données en Belgique.

Note 6 Résultat financier

Le résultat financier du Groupe s'est soldé par une charge de 7,4 millions d'euros sur l'exercice (contre une charge nette de 13,4 millions d'euros en 2013) et a résulté des éléments suivants. Il est composé :

- D'un coût de l'endettement financier net de 2,2 millions d'euros ; et
- Des charges financières non opérationnelles de 5,2 millions d'euros.

Le coût de l'endettement financier net s'est élevé à 2,2 millions d'euros en baisse de 1,5 million d'euros par rapport à l'exercice 2013. Ce coût comprend :

- 3,8 millions d'euros de coûts sur l'endettement brut correspondant à un taux moyen annualisé de 0,88% ;
- 1,6 million d'euros de rémunération sur la trésorerie brute représentant un taux moyen annualisé de 0,36%.

AUTRES PRODUITS ET CHARGES FINANCIÈRES

(en millions d'euros)

	Exercice 2014	Exercice 2013
Gains/(pertes) de change et couvertures liées	-2,3	-1,4
Autres produits/(charges) financiers	-2,9	-8,3
Total autres produits/(charges) financiers	-5,2	-9,7
Dont :		
• Autres charges financières	-10,4	-15,9
• Autres produits financiers	5,2	6,2

Les coûts financiers non opérationnels se sont élevés à 5,2 millions d'euros (contre 9,7 millions d'euros en 2013) et étaient principalement composés de pertes nettes de change pour 2,3 millions d'euros ainsi que des coûts financiers des pensions pour 2,2 millions d'euros. Ces coûts représentent la différence entre les coûts de désactualisation des obligations des régimes à prestations définies et les rendements notionnels générés par les actifs financiers des régimes faisant l'objet de préfinancements.

Les autres produits et charges financières en 2013 étaient essentiellement composés de la remontée du résultat transféré dans le cadre de l'accord d'intégration fiscale antérieur aux opérations de réorganisation de la filiale allemande du Groupe à sa Société Mère Atos. Le montant de ce transfert s'élevait à 5,4 millions d'euros en 2013.

Note 7 Charges d'impôts

IMPÔTS COURANTS ET DIFFÉRÉS

(en millions d'euros)

	Exercice 2014	Exercice 2013
Impôts courants	-40,0	-46,9
Impôts différés	-1,0	10,7
Total	-41,0	-36,2

TAUX EFFECTIF D'IMPÔT

La différence entre le taux courant d'imposition en France et le taux effectif d'impôt se décompose de la manière suivante :

<i>(en millions d'euros)</i>	Exercice 2014	Exercice 2013
Résultat net avant impôt	143,2	156,5
Taux courant d'imposition français	38,0%	38,0%
Impôt théorique au taux courant français	-54,4	-59,5
Effet des différences permanentes	7,9	2,3
Ecart de taux sur sociétés étrangères	7,9	8,5
Effet des actifs d'impôt non reconnus	-0,6	16,1
Effet des changements de taux sur les impôts différés	-0,2	-3,3
Retenues à la source	-0,6	-0,2
CVAE nette d'impôt	-2,9	-2,8
Crédits d'impôt français	1,7	1,2
Autres	0,2	1,5
Charge d'impôt du Groupe	-41,0	-36,2
Taux effectif d'impôt	28,6%	23,1%
<i>Taux effectif d'impôt hors CVAE</i>	26,6%	21,0%

Le taux effectif d'impôt du Groupe 2014 a été de 28,6% incluant la CVAE pour un montant de 2,9 millions d'euros.

En 2013, le taux effectif d'impôt du Groupe de 23,1% était principalement expliqué par l'effet de la reconnaissance des déficits de l'Allemagne (10,2 millions d'euros) et de l'Espagne (3,2 millions d'euros).

Note 8 Impôts différés

<i>(en millions d'euros)</i>	31 décembre 2014	31 décembre 2013
Impôts différés actifs	57,1	50,2
Impôts différés passifs	9,8	6,9
Total impôts différés	47,3	43,3

DÉCOMPOSITION DES ACTIFS ET PASSIFS D'IMPÔTS DIFFÉRÉS PAR NATURE

(en millions d'euros)	Déficits fiscaux reportables	Relations contractuelles	Immobilisations	Retraites	Autres	Total
Au 31 décembre 2012	2,6	-5,2	24,5	12,7	2,1	36,7
Résultat de l'exercice	12,7	1,1	-5,1	3,6	-1,5	10,8
Variation du périmètre	-	-	-	0,2	0,6	0,8
Capitaux propres	-0,3	-	-	-1,5	-	-1,8
Reclassements	-0,3	-	-	-	-	-0,3
Différences de change	-0,2	0,1	-0,7	-0,2	-1,9	-2,9
Au 31 décembre 2013	14,5	-4,0	18,7	14,8	-0,7	43,3
Résultat de l'exercice	1,0	1,1	0,9	1,0	-5,0	-1,0
Capitaux propres	-	-	-	4,3	-0,2	4,1
Reclassements	-0,2	-0,1	-5,8	-0,1	6,4	0,2
Différences de change	-	-	0,5	-	0,2	0,7
Au 31 décembre 2014	15,3	-3,0	14,3	20,0	0,7	47,3

ECHÉANCIER DES DÉFICITS FISCAUX REPORTABLES (EN BASE)

(en millions d'euros)	Exercice 2014			Exercice 2013		
	Reconnus	Non reconnus	Total	Reconnus	Non reconnus	Total
Déficits fiscaux reportables à plus de 5 ans	5,1	18,7	23,8	10,5	11,6	22,1
Déficits fiscaux reportables ayant une échéance	5,1	18,7	23,8	10,5	11,6	22,1
Déficits fiscaux reportables indéfiniment	50,2	1,7	51,9	36,9	11,2	48,1
Total des déficits fiscaux reportables	55,3	20,4	75,7	47,4	22,8	70,2

Les pays disposant des déficits fiscaux reportables les plus importants sont l'Allemagne (32,4 millions d'euros), le Royaume-Uni (13,9 millions d'euros), l'Espagne (17,7 millions d'euros) et l'Inde (5,1 millions d'euros).

ACTIFS D'IMPÔTS DIFFÉRÉS NON RECONNUS PAR LE GROUPE

(en millions d'euros)	Exercice 2014	Exercice 2013
Déficits fiscaux reportables	6,0	6,8
Différences temporaires	1,1	1,2
Total	7,1	8,0

Note 9 Résultat net par action

Le résultat de base et le résultat dilué par action sont présentés dans le tableau ci-dessous. Les potentiels instruments dilutifs incluant les stock-options, n'engendrent pas de retraitement sur le résultat net utilisé pour le calcul de résultat net par action dilué.

Le nombre moyen d'options de souscription d'actions non exercées en 2014 s'élève à 509 073 options, n'ayant aucun effet dilutif sur le revenu par action.

(en millions d'euros et en unités)

	Exercice 2014	Exercice 2013
Résultat net - attribuable aux propriétaires de la Société Mère [a]	100,4	118,5
Impact des instruments dilutifs	-	-
Résultat net retraité des instruments dilutifs - attribuable aux propriétaires de la Société Mère [b]	100,4	118,5
Nombre moyen d'actions en circulation [c]	92 032 482	11 621 805
Impact des instruments dilutifs [d]	-	-
Nombre moyen dilué d'actions [e]=[c]+[d]	92 032 482	11 621 805
Résultat net par action en euros [a]/[c]	1,09	10,20
Résultat net par action dilué en euros [b]/[e]	1,09	10,20

Note 10 Goodwill

(en millions d'euros)

	31 décembre 2013	Cessions Dépréciations	Regroupement d'entreprises	Variations de change	31 décembre 2014
Valeur brute	369,5	-	-	5,9	375,4
Perte de valeur	-0,6	-	-	-	-0,6
Valeur nette	368,9	-	-	5,9	374,8

(en millions d'euros)

	31 décembre 2012	Cessions Dépréciations	Regroupement d'entreprises	Variations de change	31 décembre 2013
Valeur brute	378,4	-	-	-8,9	369,5
Perte de valeur	-0,7	-	-	0,1	-0,6
Valeur nette	377,7	-	-	-8,8	368,9

Le *goodwill* est alloué aux Unités Génératrices de Trésorerie (UGT), elles-mêmes regroupées dans l'un des secteurs opérationnels présentés dans la note 2 Information sectorielle.

La répartition de la valeur nette comptable des *goodwill* par UGT est présentée dans le tableau ci-dessous :

(en millions d'euros)

	31 décembre 2014	31 décembre 2013
Services Commerçants & Terminaux	219,3	217,0
Traitement de transactions & logiciel de paiement	129,3	125,7
Mobilité & Services Web Transactionnels	26,2	26,2
Total	374,8	368,9

Le montant recouvrable d'une UGT est calculé sur la base du calcul de sa valeur d'utilité. Ce calcul utilise des projections de flux de trésorerie établies à partir de budgets triennaux approuvés par la direction. Ils prennent également en compte les hypothèses suivantes :

- Les flux de trésorerie au-delà de la période budgétée de trois ans sont déterminés avec une hypothèse de taux de croissance perpétuelle de 2,5%. Bien que supérieur aux taux de croissance long terme moyens des Lignes de Services sur lesquelles le Groupe opère, ce taux reflète les perspectives propres au secteur des paiements, et ;
- Les taux d'actualisation à appliquer à chaque UGT sont déterminés en fonction du coût moyen pondéré du capital du Groupe puis ajustés afin de prendre en compte les taux spécifiques d'impôts. Le Groupe a décidé que le coût moyen pondéré du capital serait déterminé avec une prime de risque de marché fixée à 6,25%, afin de refléter les hypothèses long terme retenues pour le test de dépréciation du *goodwill*.

Le taux d'actualisation de 8,8% est appliqué à toutes les UGT (Services Commerçants & Terminaux, Mobilité & Services Web Transactionnels et Traitement de Transactions & Logiciels de Paiements)

Sur la base des tests de dépréciation réalisés en fin d'année, aucune perte de valeur n'a été identifiée au 31 décembre 2014.

Une analyse a été menée pour mesurer la sensibilité du calcul aux changements des paramètres clés utilisés (taux de marge opérationnelle, taux d'actualisation et taux de croissance perpétuelle). Les hypothèses envisagées ont consisté à faire varier de plus ou moins 50 points de base chacun des paramètres.

Cette analyse n'a pas mis en évidence l'existence de risque au sein des UGT du Groupe.

Note 11 Immobilisations incorporelles

<i>(en millions d'euros)</i>	Logiciels et licences d'utilisation	Relations clients/ brevets	Autres immobilisations	Total
Valeur brute				
Au 1^{er} janvier 2014	114,0	31,5	24,3	169,8
Acquisitions	2,2	-	-	2,2
Coûts de développement capitalisés	46,3	-	-	46,3
Cessions	-	-	-0,4	-0,4
Différences de change	0,1	-0,1	1,2	1,2
Autres	0,3	-	0,8	1,1
Au 31 décembre 2014	162,9	31,4	25,9	220,2
Amortissements cumulés				
Au 1^{er} janvier 2014	-59,0	-18,7	-15,5	-93,2
Amortissements de l'exercice	-14,2	-3,5	-3,5	-21,2
Sorties de périmètre	-	-	0,2	0,2
Différences de change	-0,1	-	-0,6	-0,7
Autres	-0,3	-	-	-0,3
Au 31 décembre 2014	-73,6	-22,2	-19,4	-115,2
Valeur nette				
Au 1^{er} janvier 2014	55,0	12,8	8,8	76,6
Au 31 décembre 2014	89,3	9,2	6,5	105,0

Informations financières concernant le patrimoine, la situation financière et les résultats du Groupe

Comptes consolidés du Groupe

<i>(en millions d'euros)</i>	Logiciels et licences d'utilisation	Relations clients/ brevets	Autres immobilisations	Total
Valeur brute				
Au 1^{er} janvier 2013	83,8	32,1	15,3	131,2
Acquisitions	2,6	-	-	2,6
Coûts de développement capitalisés	30,4	-	-	30,4
Cessions	-2,7	-	-0,1	-2,8
Différences de change	-0,5	-0,6	0,0	-1,1
Autres	0,4	-	9,1	9,5
Au 31 décembre 2013	114,0	31,5	24,3	169,8
Amortissements cumulés				
Au 1^{er} janvier 2013	-50,0	-15,4	-12,6	-78,0
Amortissements de l'exercice	-8,7	-3,5	-1,2	-13,4
Sorties de périmètre	2,7	-	-	2,7
Différences de change	0,4	0,2	0,1	0,7
Autres	-3,4	-	-1,8	-5,2
Au 31 décembre 2013	-59,0	-18,7	-15,5	-93,2
Valeur nette				
Au 1^{er} janvier 2013	33,8	16,7	2,7	53,2
Au 31 décembre 2013	55,0	12,8	8,8	76,6

Note 12 Immobilisations corporelles

<i>(en millions d'euros)</i>	Terrains et constructions	Matériel informatique	Autres immobilisations	Total
Valeur brute				
Au 1^{er} janvier 2014	61,3	184,4	35,4	281,1
Acquisitions	2,9	17,3	3,8	24,0
Cessions	-1,4	-3,1	-0,7	-5,2
Différences de change	0,1	1,8	-0,2	1,7
Autres	0,1	13,1	-8,6	4,6
Au 31 décembre 2014	63,0	213,5	29,7	306,2
Amortissements cumulés				
Au 1^{er} janvier 2014	-30,2	-154,8	-18,8	-203,8
Amortissements de l'exercice	-5,3	-19,6	-1,8	-26,7
Sorties de périmètre	1,0	3,1	0,7	4,8
Différences de change	-0,1	-1,4	-0,3	-1,8
Autres	-	-10,3	4,2	-6,1
Au 31 décembre 2014	-34,6	-183,0	-16,0	-233,6
Valeur nette				
Au 1^{er} janvier 2014	31,1	29,6	16,6	77,3
Au 31 décembre 2014	28,4	30,5	13,7	72,6

(en millions d'euros)	Terrains et constructions	Matériel informatique	Autres immobilisations	Total
Valeur brute				
Au 1^{er} janvier 2013	63,7	184,6	47,0	295,3
Acquisitions	3,3	14,2	8,6	26,1
Cessions	-2,4	-11,0	-3,5	-16,9
Différences de change	-0,1	-1,9	-3,2	-5,2
Autres	-3,2	-1,5	-13,5	-18,2
Au 31 décembre 2013	61,3	184,4	35,4	281,1
Amortissements cumulés				
Au 1^{er} janvier 2013	-30,8	-152,2	-25,2	-208,2
Amortissements de l'exercice	-5,7	-18,8	-4,5	-29,0
Sorties de périmètre	0,7	10,6	3,6	14,9
Différences de change	-	1,4	1,4	2,8
Pertes de valeur	1,1	-	0,5	1,6
Autres	4,5	4,2	5,4	14,1
Au 31 décembre 2013	-30,2	-154,8	-18,8	-203,8
Valeur nette				
Au 1^{er} janvier 2013	32,9	32,4	21,8	87,1
Au 31 décembre 2013	31,1	29,6	16,6	77,3

Les immobilisations corporelles du Groupe Worldline incluent principalement les équipements informatiques utilisés dans les centres de production, et plus particulièrement au sein des centres de traitement. D'autre part, la politique de Worldline est de louer ses locaux. Par conséquent, le poste « Terrains et constructions » est essentiellement composé des infrastructures techniques des centres de traitements.

Note 13 Actifs financiers non courants

(en millions d'euros)	Notes	31 décembre 2014	31 décembre 2013
Actifs de régime de retraite	Note 18	3,1	-
Titres mis en équivalence & titres non consolidés		2,5	2,3
Autres*		3,4	4,6
Total		9,0	6,9

* Le poste « Autres » inclut les prêts, les dépôts et les garanties.

Note 14 Clients et comptes rattachés

<i>(en millions d'euros)</i>	31 décembre 2014	31 décembre 2013
Valeur brute	268,3	241,7
Coûts de transition	-	0,4
Provisions pour créances douteuses	-4,5	-4,9
Valeur nette de l'actif	263,8	237,2
Avances et acomptes reçus	-12,5	-9,8
Produits constatés d'avance et clients créditeurs	-32,3	-37,0
Créances clients nettes	219,0	190,4
Ratio clients en jours de chiffre d'affaires (DSO)	52	47

Au-delà d'un retard de paiement supérieur à 60 jours, le Groupe analyse au cas par cas lors d'une revue trimestrielle des en-cours, le besoin de constater une perte de valeur dans les comptes.

BALANCE ÂGÉE DES CLIENTS

<i>(en millions d'euros)</i>	31 décembre 2014	31 décembre 2013
Dépassement du délai de règlement entre 0 et 30 jours	10,4	8,9
Dépassement du délai de règlement entre 30 et 60 jours	3,7	4,8
Dépassement du délai de règlement supérieur à 60 jours	4,2	6,3
Total	18,3	20,0

VARIATION DES PROVISIONS POUR CRÉANCES DOUTEUSES

<i>(en millions d'euros)</i>	31 décembre 2014	31 décembre 2013
Situation en début de période	-4,9	-4,8
Provisions sur créances douteuses	-3,7	-3,5
Pertes sur créances irrécouvrables	4,8	3,5
Reprises de provisions	-1,1	-0,3
Autres*	0,5	0,2
Situation en fin de période	-4,5	-4,9

* Reclassements et écarts de change.

Note 15 Autres actifs courants

<i>(en millions d'euros)</i>	31 décembre 2014	31 décembre 2013
Stocks	12,5	11,0
Etat - Créances de TVA	21,1	15,2
Charges constatées d'avance	11,6	12,0
Autres créances et actifs courants	9,9	16,4
Acomptes reçus	1,5	1,9
Total	56,6	56,5

Note 16 Trésorerie et équivalents de trésorerie

(en millions d'euros)

	31 décembre 2014	31 décembre 2013
Disponibilités et dépôts bancaires à vue	212,8	125,6
Comptes courants avec les entités Atos à l'actif	0,3	416,4
Fonds de marché monétaire	2,5	-
Total trésorerie et équivalents de trésorerie active	215,6	542,0
Découverts et <i>cash pooling</i>	-3,6	-134,7
Comptes courants avec les entités Atos au passif	-6,4	-404,8
Total trésorerie passive	-10,0	-539,5
Total trésorerie et équivalents de trésorerie nets	205,6	2,5

En fonction des conditions de marché et des prévisions de flux de trésorerie à court terme, le Groupe peut à tout moment investir dans des fonds de marché monétaire ou dans des comptes bancaires rémunérés ayant une maturité inférieure à trois mois.

Note 17 Capitaux propres

Augmentation de capital

Conformément à la décision prise par Atos SE en date du 23 avril 2014, la valeur nominale des actions de Worldline SA est passée de 6,80 euros à 0,68 euro. Par conséquent, 104 596 245 nouvelles actions ont été créées.

Par la suite, dans le cadre de son introduction en bourse, une augmentation de capital a été approuvée par le Conseil d'Administration de Worldline en date du 26 juin 2014. 15 548 780 nouvelles actions ont été émises pour une valeur nominale de 0,68 euro.

Lors de l'introduction en bourse, le prix par action a été fixé à 16,40 euros, générant un montant brut de 255,0 millions d'euros.

L'impact net de l'introduction en bourse sur les capitaux propres s'est élevé à 249,6 millions d'euros, incluant 8,8 millions de coûts liés à la transaction ainsi que le gain fiscal attaché pour 3,3 millions d'euros.

Enfin, dans le cadre du plan d'actionnariat salarial « Boost » 159 758 actions ont été créées le 29 décembre 2014.

Au 31 décembre 2014, le capital social de Worldline SA est composé de 131 926 588 actions ayant une valeur nominale unitaire de 0,68 euro.

Dividendes payés aux actionnaires

Au cours du premier semestre 2014, Worldline SA a payé 45,1 millions d'euros au titre de dividendes à son actionnaire unique Atos SE.

Note 18 Engagements de retraite

Les engagements de retraite et assimilés ont donné lieu, au 31 décembre 2014, à une provision nette de 80,5 millions d'euros au bilan de Worldline. La provision s'élevait à 61,4 millions d'euros au 31 décembre 2013.

Les engagements de Worldline se situent principalement au Royaume-Uni (34%), en Allemagne (26%), en Belgique (24%) et en France (15%).

Caractéristiques des principaux plans et risques associés

Au **Royaume-Uni**, les engagements proviennent d'anciens plans à prestations définies, qui ont été fermés aux nouveaux entrants. Ces régimes sont basés sur le salaire de fin de carrière et sont soumis aux exigences de solvabilité prévalant au Royaume-Uni, calculées par un actuinaire indépendant sur la base d'un taux d'actualisation reflétant le rendement attendu des actifs des régimes. Les plans sont gouvernés par un Conseil d'Administration indépendant qui comprend des administrateurs désignés par l'employeur et par les bénéficiaires. En cas de déficit, les périodes de comblement sont décidées entre les administrateurs indépendants des fonds de pension et les sociétés contributrices et peuvent aller jusqu'à 20 ans lorsque des sûretés adéquates sont mises en place par les sociétés contributrices. Le principal régime de Worldline au Royaume-Uni n'ayant que des bénéficiaires actifs, la stratégie d'investissement cible privilégie les actifs de rendement et se compose à 65% d'actions et pour le reste d'obligations d'Etat ou privées, d'immobilier ou de participations dans des projets d'infrastructure.

Ces régimes n'exposent pas Worldline à des risques particuliers au-delà des risques traditionnels liés aux régimes à prestations définies, qui incluent notamment les risques d'augmentation de l'inflation, de la longévité, ou encore la baisse des taux d'actualisation ou des rendements financiers.

En **Belgique**, la majorité des engagements proviennent d'un régime à prestations définies fermé aux nouveaux entrants. Le régime est soumis aux règles de solvabilité locales qui reposent sur un taux d'actualisation de 6% et une table de mortalité officielle. En cas de déficit, un comblement doit intervenir immédiatement.

Le régime est assuré auprès d'une compagnie d'assurance spécialisée, qui détermine la stratégie d'investissement.

Ce régime n'expose pas le Groupe à des risques particuliers au-delà des risques traditionnels liés aux régimes à prestations définies, qui incluent notamment les risques d'augmentation de l'inflation, de la longévité, ou encore la baisse des taux d'actualisation ou des rendements financiers.

En **Allemagne**, la majorité des engagements proviennent d'un régime à prestations définies fermé aux nouveaux entrants. Ce régime est soumis aux obligations locales, qui n'imposent pas de niveau de financement et exigent la souscription d'une assurance mutualisée entre employeurs pour garantir les droits en cas de défaut d'un employeur (PSV). Le régime est partiellement financé par un contrat d'assurance dont la stratégie d'allocation est déterminée par la compagnie d'assurance.

En **France**, les engagements proviennent pour l'essentiel de régimes légaux d'indemnité de fin de carrière.

Ces régimes n'exposent pas le Groupe à des risques particuliers au-delà des risques traditionnels liés aux régimes à prestations définies, qui incluent notamment les risques d'augmentation de l'inflation, de la longévité, ou encore la baisse des taux d'actualisation ou des rendements financiers.

Les engagements de Worldline proviennent, dans une moindre mesure, de régimes légaux ou conventionnels d'indemnités liées à l'ancienneté ou à la fin de carrière.

Worldline reconnaît l'ensemble des gains et pertes actuariels ainsi que les effets des limitations d'actifs générés pendant la période par les engagements de retraite en « Autres éléments du résultat global ».

Evénements 2014

En 2014, les taux d'actualisation ont significativement baissé au Royaume-Uni comme dans la zone euro conduisant à une augmentation significative des engagements partiellement compensée par les rendements financiers.

Montants reconnus dans les états financiers

Les montants reconnus au bilan du Groupe au 31 décembre 2014 se présentent comme suit et ont été déterminés régime par régime :

<i>(en millions d'euros)</i>	31 décembre 2014	31 décembre 2013
Montant reconnu dans les états financiers		
Charges payées d'avance - régimes postérieurs à l'emploi	3,1	-
Charges à payer - régimes postérieurs à l'emploi	-	-60,3
Charges à payer - autres régimes à long terme	-83,6	-1,1
Montant total reconnu au bilan	-80,5	-61,4
Décomposition de la charge périodique		
Coût des services rendus (net des cotisations des salariés)	6,2	6,4
Charge opérationnelle	6,2	6,4
Coût de l'actualisation	5,0	5,0
Revenus d'intérêt	-2,8	-2,9
Charge financière nette	2,2	2,1
Charge nette périodique totale	8,4	8,5
<i>Dont charge nette périodique liée aux régimes postérieurs à l'emploi</i>	8,2	8,4
<i>Dont charge nette périodique liée aux autres régimes à long terme</i>	0,2	0,1
Variation des engagements au titre des régimes à prestations définies		
Engagements au titre des régimes à prestations définies au 1 ^{er} janvier - régimes postérieurs à l'emploi	146,8	140,1
Engagements au titre des régimes à prestations définies au 1 ^{er} janvier - autres régimes à long terme	1,1	1,1
Total des engagements au titre des régimes à prestations définies au 1^{er} janvier	147,9	141,2
Effets de change	1,5	-0,9
Coût des services rendus (net des cotisations des salariés)	6,2	6,4
Coût de l'actualisation	5,0	5,0
Cotisations des salariés	0,7	0,5
Regroupement d'entreprises/(cessions)	-	0,4
Prestations payées	-1,8	-1,4
(Gains)/pertes actuariels - changements d'hypothèses financières	22,4	-5,6
(Gains)/pertes actuariels - changements d'hypothèses démographiques	0,1	0,5
(Gains)/pertes actuariels - effets d'expérience	-2,4	1,8
Engagements au titre des régimes à prestations définies au 31 décembre	179,6	147,9

La maturité moyenne des engagements est de 19,9 ans.

(en millions d'euros)

	31 décembre 2014	31 décembre 2013
Variation de la juste valeur des actifs de régime		
Juste valeur des actifs de régime au 1^{er} janvier	86,5	77,8
Effets de change	1,1	-0,8
Contribution d'Atos*	2,4	-
Rendement financier réel des actifs de régime	5,9	6,8
Cotisations employeur	3,3	3,0
Cotisations des salariés	0,7	0,5
Prestations payées par les fonds externes	-0,8	-0,8
Juste valeur des actifs de régime au 31 décembre	99,1	86,5
Rapprochement avec les montants reconnus dans les états financiers (tous régimes)		
Situation financière nette - régimes postérieurs à l'emploi	-79,5	-60,3
Situation financière nette - autres régimes à long terme	-1,0	-1,1
Charges (à payer)/payées d'avance (tous régimes)	-80,5	-61,4
Variation du montant reconnu dans les états financiers (tous régimes)		
Montant reconnu à l'ouverture	-61,4	-63,5
Charge nette périodique	-8,4	-8,5
Prestations payées par l'employeur	1,0	0,7
Cotisations versées par l'employeur	3,3	3,0
Regroupement d'entreprises/(cessions)	-	-0,5
Montants comptabilisés en autres éléments du résultat global	-14,6	7,2
Autres (effets de change)	-0,4	0,2
Montant reconnu à la clôture	-80,5	-61,4

* Suite au transfert des engagements de retraite et des actifs de régime d'Atos UK à Worldline UK.

Les engagements partiellement ou totalement préfinancés s'élèvent à 140,6 millions d'euros au 31 décembre 2014, et 119,3 millions d'euros au 31 décembre 2013 soit plus de 78% du total des engagements de Worldline.

Hypothèses actuarielles

Les engagements de Worldline ont été évalués par des actuaires indépendants, sur la base d'hypothèses mises à jour régulièrement. Ces hypothèses retenues sont les suivantes :

(en millions d'euros)	Royaume-Uni		Zone euro	
	2014	2013	2014	2013
Taux d'actualisation au 31 décembre	3,70%	4,60%	1,60% - 2,20%	3,30% - 3,70%
Hypothèse d'augmentation future des salaires au 31 décembre	3,00%	3,20%	1,75%	2,00%

L'hypothèse d'inflation est utilisée pour déterminer l'impact de l'indexation des retraites en cours de paiement ou des augmentations de salaires selon les règles propres à chaque plan.

Sensibilité des engagements à prestations définies des principaux plans aux hypothèses de taux d'actualisation et d'inflation :

	Taux d'actualisation +25 bp	Taux d'actualisation +25 bp
Principaux régimes au Royaume-Uni	-6,0%	+6,1%
Principaux régimes en Allemagne	-6,5%	-
Principaux régimes en Belgique	-3,1%	-

Ces analyses de sensibilité sont basées sur des calculs effectués par des actuaires indépendants et n'incluent pas les effets croisés de chacune des hypothèses, mais incluent les effets que les hypothèses d'inflation ont sur les hypothèses d'augmentation des salaires au Royaume-Uni. Les engagements des régimes belges et allemands ne sont pas sensibles aux hypothèses d'inflation.

Actifs de régime

Les actifs de régimes sont investis comme suit :

(en millions d'euros)	31 décembre 2014	31 décembre 2013
Actions	30%	35%
Obligations	8%	16%
Immobilier	8%	-
Liquidités et assimilés	3%	-
Autres*	51%	49%

* Dont 49% liés à des contrats d'assurance en 2014.

Les actions et obligations figurant ci-dessus ont été évaluées sur la base de valeurs de marché. Les « Autres actifs » correspondent pour l'essentiel à des contrats d'assurance, une faible proportion recoupe des actifs non liquides dont la valorisation a été effectuée par les gestionnaires externes.

Synthèse des impacts nets sur le compte de résultat et les flux de trésorerie

L'impact net des régimes à prestations définies sur les états financiers du Groupe est le suivant :

Compte de résultat

(en millions d'euros)	31 décembre 2014			31 décembre 2013		
	Postérieur à l'emploi	Autres régimes à long terme	Total	Postérieur à l'emploi	Autres régimes à long terme	Total
Marge opérationnelle	-6,0	-0,2	-6,2	-6,3	-0,1	-6,4
Résultat financier	-2,2	-	-2,2	-2,1	-	-2,1
Impact total sur le compte de résultat	-8,2	-0,2	-8,4	-8,4	-0,1	-8,5

Impact sur les flux de trésorerie

L'impact des régimes de retraite sur les flux de trésorerie en 2014 se compose principalement de cotisations versées à des fonds d'assurance pour 3,3 millions d'euros, le reliquat soit 1,0 million d'euros provenant de versements effectués directement par Worldline auprès des bénéficiaires.

Note 19 Provisions

(en millions d'euros)	31 décembre 2013					31 décembre 2014		
		Dotations	Reprises utilisées	Reprises non utilisées	Autres*		Courantes	Non Courantes
Engagements sur projets	5,3	2,3	-2,6	-0,5	-0,3	4,2	3,2	1,0
Risques et litiges	8,0	1,5	-2,5	-1,5	-0,5	5,0	1,5	3,5
Réorganisation	0,9	0,7	-0,3	-	-	1,3	0,6	0,7
Rationalisation	0,4	0,1	-	-	-	0,5	-	0,5
Total provisions	14,6	4,6	-5,4	-2,0	-0,8	11,0	5,3	5,7

* Le mouvement Autres correspond principalement à des ajustements de conversion des devises.

Informations financières concernant le patrimoine, la situation financière et les résultats du Groupe

Comptes consolidés du Groupe

<i>(en millions d'euros)</i>	31 décembre 2012	Dotations	Reprises utilisées	Reprises non utilisées	Autres*	31 décembre 2013	Courantes	Non Courantes
Engagements sur projets	11,0	2,2	-6,2	-0,6	-1,1	5,3	-	5,3
Risques et litiges	9,3	2,5	-1,6	-2,8	0,6	8,0	-	8,0
Réorganisation	0,9	1,2	-0,7	-0,1	-0,4	0,9	0,9	-
Rationalisation	0,6	-	-	-0,1	-0,1	0,4	0,4	-
Total provisions	21,8	5,9	-8,5	-3,6	-1,0	14,6	1,3	13,3

* Le mouvement Autres correspond principalement des ajustements de conversion des devises.

Note 20 Passifs financiers

<i>(en millions d'euros)</i>	31 décembre 2014			31 décembre 2013		
	Courant	Non courant	Total	Courant	Non courant	Total
Contrats de location-financement	0,4	1,6	2,0	0,3	1,7	2,0
Titrisation	-	-	-	28,9	-	28,9
Découverts et <i>cash pooling</i>	3,6	-	3,6	134,7	-	134,7
Comptes courants avec les entités Atos	6,3	-	6,3	404,8	-	404,8
Emprunts avec les entités Atos	-	-	-	26,5	44,0	70,5
Autres passifs financiers	0,3	0,3	0,6	0,4	0,3	0,7
Total passifs financiers	10,6	1,9	12,5	595,6	46,0	641,6

PASSIFS FINANCIERS LIBELLÉS EN DEVISES ÉTRANGÈRES

<i>(en millions d'euros)</i>	EUR	Autres devises	Total
31 décembre 2014	9,8	2,7	12,5
31 décembre 2013	562,0	79,6	641,6

ECHÉANCIER DES PASSIFS FINANCIERS NON COURANTS

<i>(en millions d'euros)</i>	2016	2017	2018	2019	> 2019	Total
Contrats de location-financement	0,1	0,1	0,1	0,1	1,2	1,6
Autres passifs financiers	0,2	-	0,1	-	-	0,3
Passifs financiers à long terme au 31 décembre 2014	0,3	0,1	0,2	0,1	1,2	1,9

<i>(en millions d'euros)</i>	2015	2016	2017	2018	> 2018	Total
Contrats de location-financement	0,3	0,2	0,1	0,1	1,0	1,7
Emprunts avec les entités Atos	22,0	22,0	-	-	-	44,0
Autres passifs financiers	0,3	-	-	-	-	0,3
Passifs financiers à long terme au 31 décembre 2013	22,6	22,2	0,1	-	-	46,0

Hypothèses retenues pour la construction de l'échéancier des passifs

Les passifs financiers ont été évalués sur la base :

- Du taux de change au 31 décembre 2014 ; et
- Des taux d'intérêt présentés ci-après.

Les taux d'intérêt effectifs au 31 décembre 2014 ont été les suivants :

(en millions d'euros)	Valeur d'apport	Juste valeur	Taux d'intérêt effectif
Contrats de location-financement	2,0	2,0	6,80%
Titrisation et autres passifs financiers	0,6	0,6	-
Total passifs financiers	2,6	2,6	

VARIATION DE L'ENDETTEMENT NET SUR L'EXERCICE

(en millions d'euros)	31 décembre 2014	31 décembre 2013
Endettement net en début de période	-99,6	-14,6
Souscription de nouveaux emprunts	-0,2	-0,3
Remboursement d'emprunts à long et moyen termes	71,1	25,7
Variation de trésorerie à court terme	206,1	-138,7
Nouveaux contrats de location-financement	-0,2	-1,7
Incidence des variations de cours des monnaies étrangères sur les emprunts à long et moyen termes	-3,0	0,9
Autres mouvements liés aux opérations de financement	28,9	29,1
Endettement net en fin de période	203,1	-99,6

Les autres mouvements liés aux opérations de financement correspondent principalement au remboursement net d'opérations d'un programme de titrisation reconstitué dans les comptes IFRS de Worldline.

RÉCONCILIATION DE L'ENDETTEMENT NET EN FIN DE PÉRIODE

(en millions d'euros)	31 décembre 2014	31 décembre 2013
Trésorerie et équivalents de trésorerie	215,6	542,0
Passifs financiers	-1,9	-46,0
Part à moins d'un an des passifs financiers	-10,6	-595,6
Total	203,1	-99,6

Note 21 Fournisseurs et comptes rattachés

(en millions d'euros)	31 décembre 2014	31 décembre 2013
Dettes fournisseurs	187,3	156,0
Dettes fournisseurs	187,3	156,0
Paievements d'avance nets	-1,5	-1,9
Charges constatées d'avance	-11,6	-12,0
Total	174,2	142,1
Ratio fournisseur en nombre de jours (DPO)	86	71

L'échéance des dettes fournisseurs et comptes rattachés est à moins d'un an.

Le délai de paiement a augmenté de 15 jours (32,1 millions d'euros), suite à la renégociation des conditions de paiement dans le cadre de la mise en œuvre d'un plan stratégique réduisant le nombre de fournisseurs, mené par le Groupe.

Note 22 Autres passifs courants

<i>(en millions d'euros)</i>	31 décembre 2014	31 décembre 2013
Avances et acomptes reçus sur commandes clients	12,5	9,8
Personnel et comptes rattachés	61,4	56,7
Sécurité sociale et autres organismes sociaux	37,2	33,7
État - Taxe sur la valeur ajoutée	37,6	33,4
Produits constatés d'avance	27,2	30,3
Autres dettes d'exploitation	20,0	12,8
Total	195,9	176,7

L'échéance des « Autres passifs courants » est à moins d'un an à l'exception des produits constatés d'avance dont l'échéance peut varier en fonction des termes spécifiques des contrats.

Note 23 Engagements hors bilan

ENGAGEMENTS CONTRACTUELS

Le tableau ci-dessous présente les paiements minima futurs pour les exercices à venir au titre d'obligations et d'engagements fermes. Les montants inscrits en contrats de location-financement sont présentés au bilan du Groupe.

<i>(en millions d'euros)</i>	31 décembre 2014	Échéances			31 décembre 2013
		< à 1 an	1 à 5 ans	> à 5 ans	
Contrats de location-financement	2,0	0,4	0,5	1,1	2,0
Comptabilisés au bilan	2,0	0,4	0,5	1,1	2,0
Contrats de location simple terrains, constructions, agencements	85,5	14,2	44,8	26,5	81,8
Contrats de location simple matériel informatique	3,1	2,8	0,3	-	2,0
Contrats de location simple autres immobilisations	8,5	3,8	4,7	-	8,2
Obligations d'achat irrévocables (> 5 ans)	15,4	15,3	0,1	-	16,6
Engagements	112,5	36,1	49,9	26,5	108,6
Total	114,5	36,5	50,4	27,6	110,6

GARANTIES COMMERCIALES

<i>(en millions d'euros)</i>	31 décembre 2014	31 décembre 2013
Garanties bancaires	25,5	18,8
• Opérationnelles - Performance	21,1	14,6
• Opérationnelles - Appels d'offres	0,1	0,1
• Opérationnelles - Avances sur paiement	4,3	4,1
Garanties parentales	7,9	6,4
• Opérationnelles - Performance	7,9	6,4
Nantissements	-	-
Total	33,4	25,2

Pour divers contrats à long terme, le Groupe émet des garanties parentales à ses clients. Ces garanties se sont élevées à 7,9 millions d'euros au 31 décembre 2014 contre 6,4 millions d'euros à fin décembre 2013.

Note 24 Parties liées

Les parties liées incluent :

- La Société Mère du Groupe Worldline (Atos SE) et ses filiales qui ne sont pas dans le périmètre de consolidation du Groupe ;
- Les entités qui sont contrôlées par le Groupe, les entités sur lesquelles le Groupe exerce un contrôle conjoint, les entités qui offrent un régime d'avantages postérieurs à l'emploi au profit des employés du Groupe ou celles qui sont contrôlées ou détenues conjointement par l'un des dirigeants du Groupe ; et
- La Direction du Groupe définie comme les personnes qui ont l'autorité et la responsabilité de planifier, diriger et contrôler l'activité du Groupe, notamment les membres du Conseil d'Administration ainsi que le Directeur Général.

Les transactions entre Worldline et ses filiales, qui sont des parties liées au Groupe, ont été éliminées en consolidation et ne sont pas détaillées dans la présente note.

Transactions entre parties liées

Les principales transactions avec les parties liées regroupent :

- Les refacturations de loyer ;
- La facturation de services de sous-traitance comme des coûts de personnel ou d'utilisation d'infrastructure ;
- Les facturations de services administratifs ; et
- Les intérêts associés aux éléments financiers.

Ces transactions sont conclues aux conditions normales de marché.

Les transactions avec les parties liées sont détaillées comme suit :

(en millions d'euros)	31 décembre 2014	31 décembre 2013
Chiffre d'affaires	50,4	19,6
Produits opérationnels	12,1	12,6
Charges opérationnelles	-142,9	-107,7
Autres charges opérationnelles	-1,0	-4,0
Coût de l'endettement financier net	-1,9	-3,0

En 2014, ces transactions incluaient également une indemnisation d'Atos de 8,4 millions d'euros afin de neutraliser la perte constatée sur le Service RedSpottedHanky. L'origine de cette perte avait eu lieu avant l'opération de filialisation.

Les créances et dettes inscrites au bilan relatives aux parties liées sont détaillées comme suit :

(en millions d'euros)	31 décembre 2014	31 décembre 2013
Créances clients nettes	29,5	20,7
Autres actifs courants	5,6	1,2
Comptes courants et conventions de trésorerie actif	0,3	416,4
Passifs financiers	-	70,5
Fournisseurs et comptes rattachés	39,0	27,6
Autres passifs courants	-	0,4
Comptes courants et conventions de trésorerie passif	6,3	401,4

Les engagements hors bilan relatifs aux parties liées se détaillent comme suit :

(en millions d'euros)	31 décembre 2014	Échéances			31 décembre 2013
		< à 1 an	1 à 5 ans	> à 5 ans	
Contrats de location simple terrains, constructions, agencements	40,8	6,6	23,7	10,5	51,2
Contrats de location simple matériel informatique	0,2	-	0,2	-	-
Obligations d'achat irrévocables (> 5 ans)	0,6	0,1	0,3	0,2	0,2
Total engagements	41,6	6,7	24,2	10,7	51,4

Coûts relatifs aux dirigeants du Groupe

En 2014, les coûts des principaux dirigeants de Worldline sont ceux du Directeur Général depuis sa nomination et conformément à la convention réglementée conclue avec Atos relative à l'engagement et la rémunération de ce dernier.

Le coût du Directeur Général Adjoint a été inclus dans sa totalité. Les coûts relatifs aux membres du Conseil d'Administration correspondent aux jetons de présence de 2014. Aucun coût n'a été pris en compte pour la rémunération du Président du Conseil d'Administration.

En 2013, pour les besoins de la préparation des comptes combinés, les coûts relatifs aux principaux dirigeants du Groupe Worldline étaient ceux du Président du Conseil d'Administration, du Directeur Général et du Directeur Général Adjoint. Les coûts des membres du Conseil d'Administration n'avaient pas été intégrés dans la préparation des comptes combinés. Les coûts du Président du Conseil d'Administration et du Directeur Général avaient été calculés sur la base du pourcentage du chiffre d'affaires du Groupe par rapport à celui d'Atos. Le coût du Directeur Général Adjoint avait été inclus dans sa totalité.

La répartition de la charge enregistrée dans les comptes du Groupe pour ses principaux dirigeants est la suivante :

<i>(en millions d'euros)</i>	31 décembre 2014	31 décembre 2013
Avantages court terme	0,9	0,8
Cotisations versées par employeur et autres taxes	0,5	0,8
Avantages postérieurs à l'emploi	0,0	0,3
Plans d'actions gratuites et options de souscription*	0,1	0,4
Total	1,6	2,3

* En 2014 : Les plans de stock-options Worldline dont bénéficient les principaux dirigeants de Worldline ont été émis le 3 septembre 2014.
En 2013 : Les plans d'attribution d'actions gratuites et les plans de stock-options dont bénéficient les principaux dirigeants de Worldline sont issus de plans Atos, et portent sur le titre Atos.

Les avantages à court terme incluent les salaires, les bonus et les avantages en nature. Les contributions patronales et autres taxes incluent le coût des charges sociales sur les stock-options attribuées en 2014. Concernant les actions de performance et les stock-options, le montant inclut la charge IFRS 2 au *pro rata temporis* de la date d'attribution de ces derniers. La hausse des contributions patronales en 2013 était due à une taxation exceptionnelle française sur les hauts revenus.

Les bonus correspondent à la charge totale du compte de résultat, incluant les bonus effectivement payés durant l'exercice, les provisions relatives à l'exercice 2014 et la reprise des provisions relatives à l'exercice précédent. Au cours de l'année, les principaux dirigeants de Worldline n'ont perçu aucune indemnité postérieure à l'emploi.

Note 25 Risques de marché

Risque de change

La majeure partie du chiffre d'affaires, des dépenses et des obligations du Groupe est libellée en euros. En 2014, 75,5% du chiffre d'affaires du Groupe a été réalisé dans des pays de la zone euro, alors que 24,5% a été réalisé dans des pays hors zone euro (dont 13,2% en livres sterling).

Les comptes du Groupe étant libellés en euros, son chiffre d'affaires dépend en partie de l'évolution du taux de change de l'euro par rapport aux monnaies des pays hors zone euro au sein desquels le Groupe réalise une part de son chiffre d'affaires (exposition au risque de conversion des taux de change).

Concernant le risque dit de « transaction » (*i.e.*, un non-alignement entre les devises dans lesquelles les revenus sont générés et les coûts encourus), le Groupe estime que son exposition est limitée

car dans la zone euro ses coûts sont encourus en euros et son chiffre d'affaires est généré en euros et que, dans les pays en dehors de la zone euro, il réalise ses ventes et effectue la majorité de ses dépenses courantes dans la monnaie locale.

Le Groupe applique une politique de gestion du risque de change couvrant les cas où il effectuerait des transactions commerciales ou financières libellées dans une devise qui diffère des devises locales concernées. En application de cette politique, toute exposition significative au taux de conversion d'une devise étrangère doit être couverte dès sa constatation par l'utilisation de divers instruments financiers, principalement des contrats de change à terme et des contrats de swap de devises. Au 31 décembre 2014, le Groupe n'était pas exposé de manière significative à la variation du cours d'une devise et n'avait mis en place aucun de ces instruments de couverture.

Risque de taux d'intérêt

L'ensemble des emprunts du Groupe, lesquels sont en grande majorité souscrits auprès du groupe Atos, et de ses dépôts portent intérêt à des taux variables principalement indexés sur le taux Euribor ou EONIA, ajustés à la hausse ou à la baisse d'une marge. Le Groupe considère que son exposition aux variations de taux d'intérêt n'est pas significative étant donné qu'il n'a pas d'endettement (soustraction faite de la trésorerie et équivalents de trésorerie). Au 31 décembre 2014, le Groupe disposait d'une trésorerie nette de 203,1 millions euros.

Risque de liquidité

La gestion du risque de liquidité consiste à maintenir un niveau suffisant de trésorerie et de titres négociables ainsi que les sources de financement par le biais des facilités de crédit disponibles réservées au Groupe.

La politique de Worldline consiste à couvrir intégralement ses besoins futurs en liquidités grâce à des engagements reçus de lignes de crédits long terme. Les termes et conditions de maturités et de ratios bancaires de ces prêts permettent au Groupe d'avoir la flexibilité suffisante afin de financer ses besoins opérationnels ainsi que ses développements futurs.

Le 26 juin 2014, dans le cadre de cette politique, Worldline SA a souscrit une facilité de crédit renouvelable auprès de Atos SE pour un montant de 300 millions d'euros lui permettant de couvrir ses besoins de liquidités, y compris ceux liés aux fluctuations saisonnières de son besoin en fonds de roulement. La facilité de crédit renouvelable dispose d'une maturité de deux ans et ne comporte pas de ratio bancaire étant donné que Worldline est en situation de trésorerie nette.

Risque de crédit et/ou de contrepartie

Le risque de crédit et/ou de contrepartie correspond au risque qu'une partie à un contrat avec le Groupe manque à ses obligations contractuelles entraînant une perte financière pour le Groupe. Le Groupe considère que son exposition au risque de concentration des crédits est limitée en raison du caractère

étendu et diversifié de sa clientèle. La plus grande exposition du Groupe au risque de crédit est liée à sa clientèle d'institutions financières. Le Groupe gère ce risque de crédit en sélectionnant systématiquement des établissements financiers de premier plan comme clients et en utilisant plusieurs banques partenaires.

Le Groupe est également exposé à certains risques de crédit liés à ses activités d'acquisition commerçant et de services de chèques :

- Acquisition commerçants.** Pour chaque transaction, le Groupe accorde au commerçant une garantie d'exécution relative au paiement effectué par le porteur de carte. Ainsi, le Groupe est exposé à un risque de crédit en cas d'absence de paiement par le titulaire de la carte. De surcroît, le Groupe offre une garantie de « service rendu » au porteur de la carte. Ainsi, en cas de faillite (ou de cessation d'activité) du commerçant avant la livraison du produit ou la réalisation du service acheté par le porteur de carte, ce dernier peut exiger le remboursement du montant de la transaction. L'exposition au risque de crédit est particulièrement significative lorsque les services sont acquis par e-Commerce bien avant leur livraison effective (tels que les services d'achat de billets auprès d'agences de voyages). Le Groupe gère ces risques en sélectionnant des clients qui ont des capacités financières suffisantes, en exigeant des garanties (constitution de collatéraux, délégation d'assurance, etc.) et en vérifiant les flux de transactions journalières afin d'éviter une exposition excessive à ces risques.
- Service de chèques.** Le Groupe paie des indemnités, basées sur un « scoring » de risque crédit, à ses clients commerçants qui s'inscrivent au « Chèque Service » du Groupe quand les chèques approuvés par le Groupe ne sont pas payés. Dans la mesure où les commissions reçues par le Groupe de la part des commerçants pour ce service sont plus faibles que la moyenne des montants des chèques impayés, l'activité peut devenir génératrice de pertes. Le Groupe gère ce risque en analysant le niveau des défauts de paiement pour chaque catégorie d'activités commerciales et ajuste les commissions facturées aux commerçants en conséquence.

Note 26 Périmètre de consolidation au 31 décembre 2014 - principales entités

	% d'intérêt	Méthode de consolidation	% de contrôle	Adresse
France				
Worldline SA	100	IG	100	80, quai Voltaire - 95870 Bezons
Mantis SAS	100	IG	100	24, rue des Jeûneurs - 75002 Paris
Worldline Participation 1	100	IG	100	80, quai Voltaire - 95870 Bezons
Santeos	100	IG	100	80, quai Voltaire - 95870 Bezons
Worldline Bourgogne	100	IG	100	80, quai Voltaire - 95870 Bezons
Arabor	100	IG	100	80, quai Voltaire - 95870 Bezons
Similo SAS	100	IG	100	80, quai Voltaire - 95870 Bezons

Informations financières concernant le patrimoine, la situation financière et les résultats du Groupe

Comptes consolidés du Groupe

	% d'intérêt	Méthode de consolidation	% de contrôle	Adresse
Allemagne				
Atos Worldline GmbH	100	IG	100	Hahnstraße 25 - 60528 Frankfurt - Allemagne
Atos Worldline Holding GmbH	100	IG	100	Hahnstraße 25 - 60528 Frankfurt - Allemagne
Pays-bas				
Atos Worldline BV	100	IG	100	Wolweverstraat 18 - 2980 CD Ridderkerk - Pays-Bas
Europe (Autres) - Moyen-Orient - Afrique				
Autriche				
Atos Worldline Austria GmbH	100	IG	100	Siemensstraße 92 - 1210 Vienne - Autriche
Belgique				
Worldline NV/SA	100	IG	100	Chaussée de Haecht 1442 - B-1130 Bruxelles - Belgique
Worldline Propco SA	100	IG	100	Chaussée de Haecht 1442 - B-1130 Bruxelles - Belgique
Luxembourg				
Worldline Luxembourg SA	100	IG	100	2, rue Nicolas-Bové - L1253 Luxembourg
Espagne				
Worldline Iberia SA	100	IG	100	Avenida. Diagonal, 210-218 - Barcelone 08018 - Espagne
Royaume-Uni				
Worldline IT Services UK Limited	100	IG	100	4 Triton Square - Regent's Place - Londres, NW 13HG Royaume-Uni
Asie Pacifique				
Chine				
Worldline (China) Co Ltd	100	IG	100	Room 01111, Floor 1, Building 17, No.7, Zhonghuan Nanlu, Wangjing, District Chaoyang, Pékin - Chine
Hong Kong				
Worldline International (Hong Kong) Co Limited	100	IG	100	8/F Octa Tower, 8 Lam Chak Street, Kowloon Bay, Kowloon, Hong Kong
Inde				
Worldline India Private Ltd	100	IG	100	701, Interface 11 - Malad (Ouest) - Mumbai 400064 - Inde
One to One Marketing Solutions (India) Pte Limited	100	IG	100	701, Interface 11 - Malad (Ouest) - Mumbai 400064 - Inde
Indonésie				
PT Worldline International Indonesia	100	IG	100	Wisma Keiai #1707 Jalan Jenderal Sudirman Kav 3 Jakarta 10220 Indonésie
Malaisie				
Worldline International (Malaysia) Sdn. Bhd	100	IG	100	Suite 19.02, Level 19 Centrepoint South Mid Valley City Lingkaran Syed Putra 59200 Kuala Lumpur Malaisie
Singapour				
Worldline IT and Payment Services (Singapore) Pte Ltd	100	IG	100	Blk 988 Toa Payoh North, #07-02/03, Singapour 319002
Taiwan				
Worldline (Taiwan)	100	IG	100	5F, No.100, Sec.3, Min Sheng E. Road, Taipei 105 - Taiwan - R.O.C.
Amériques				
Argentine				
Atos IT Solutions And Services SA	100	IG	100	Arias 3751 piso 18, C.A.B.A. - Argentine
Chili				
Worldline Chile S.A	100	IG	100	Avenida Providencia 1760 Piso 17, Comuna de Providencia - 8320000 Santiago du Chili - Chili

Note 27 Honoraires des Commissaires aux comptes

	Total 2014		Deloitte 2014		Grant Thornton 2014	
	Montant	%	Montant	%	Montant	%
<i>(en milliers d'euros et %)</i>						
Audit						
Commissariat aux comptes, certification, examen des comptes individuels et consolidés	1 192,5	85%	922,5	82%	270,0	100%
<i>Société Mère*</i>	685,0	49%	508,0	45%	177,0	66%
<i>Filiales</i>	507,5	36%	414,5	37%	93,0	34%
Autres diligences et prestations directement liées à la mission du Commissaire aux comptes	148,7	11%	148,7	13%	-	-
<i>Société Mère</i>	63,0	4%	63,0	6%	-	-
<i>Filiales</i>	85,7	6%	85,7	8%	-	-
Sous-total Audit	1 341,2	96%	1 071,2	95%	270,0	100%
Autres prestations rendues par les réseaux aux filiales intégrées globalement						
Juridique, fiscal et social	60,0	4%	60,0	5%	-	-
Sous-total Autres	60,0	4%	60,0	5%	-	-
Total	1 401,2	100%	1 131,2	100%	270,0	100%

* Dont prestations de « commissariat aux comptes » au titre de l'admission des titres de la société sur Euronext Paris (part de 44% supportée par Worldline, le solde l'étant par Atos SE).

20.1.2 Rapport des Commissaires aux comptes sur les comptes consolidés du Groupe – exercice clos le 31 décembre 2014

Aux Actionnaires,

En exécution de la mission qui nous a été confiée par vos Assemblées Générales, nous vous présentons notre rapport relatif à l'exercice clos le 31 décembre 2014, sur :

- Le contrôle des comptes consolidés de la société Worldline tels qu'ils sont joints au présent rapport ;
- La justification de nos appréciations ;
- La vérification spécifique prévue par la loi.

Les comptes consolidés ont été arrêtés par le Conseil d'Administration. Il nous appartient, sur la base de notre audit, d'exprimer une opinion sur ces comptes.

I. Opinion sur les comptes consolidés

Nous avons effectué notre audit selon les normes d'exercice professionnel applicables en France ; ces normes requièrent la mise en œuvre de diligences permettant d'obtenir l'assurance raisonnable que les comptes consolidés ne comportent pas d'anomalies significatives. Un audit consiste à vérifier, par sondages ou au moyen d'autres méthodes de sélection, les éléments justifiant des montants et informations figurant dans les comptes consolidés. Il consiste également à apprécier les principes comptables suivis, les estimations significatives retenues et la présentation d'ensemble des comptes. Nous estimons que les éléments que nous avons collectés sont suffisants et appropriés pour fonder notre opinion.

Nous certifions que les comptes consolidés de l'exercice sont, au regard du référentiel IFRS tel qu'adopté dans l'Union européenne, réguliers et sincères et donnent une image fidèle du patrimoine, de la situation financière, ainsi que du résultat de l'ensemble constitué par les personnes et entités comprises dans la consolidation.

II. Justification des appréciations

En application des dispositions de l'article L. 823-9 du Code de commerce relatives à la justification de nos appréciations, nous portons à votre connaissance les éléments suivants :

Comme exposé dans la note « Estimations comptables et jugements » de la Section 20.1.1.6.2 de l'annexe aux comptes consolidés, la préparation des états financiers consolidés requiert, de la part de la direction, d'émettre des jugements, d'utiliser des estimations et des hypothèses susceptibles d'avoir un impact sur le montant des actifs, passifs, produits et charges comptabilisés dans les états financiers, ainsi que sur les informations figurant en annexe sur les actifs et passifs éventuels en date d'arrêt. Cette note précise que les estimations, hypothèses et jugements, qui pourraient entraîner un ajustement significatif de la valeur

comptable d'actifs et passifs au cours du prochain exercice, portent essentiellement sur les éléments suivants :

Test de dépréciation des *goodwill*

Les *goodwill*, dont le montant net figurant au bilan consolidé au 31 décembre 2014 s'établit à 374,8 millions d'euros, ont été soumis à un test de dépréciation par la société, comme décrit dans la note « *Goodwill* » de la Section 20.1.1.6.2 et dans la Note 10 de l'annexe aux comptes consolidés. Sur la base des informations qui nous ont été communiquées, nos travaux ont consisté à apprécier le caractère approprié de la méthodologie appliquée, ainsi que les données sur lesquelles se fondent les valeurs d'utilité, notamment à revoir les perspectives de rentabilité de chacun des plus petits groupes d'Unités Génératrices de Trésorerie (UGT) et de réalisation des objectifs, et à contrôler la cohérence d'ensemble des hypothèses retenues avec les données prévisionnelles issues des plans stratégiques établis par chacune de ces UGT sous le contrôle de la direction. Nous avons revu les calculs effectués par votre société et vérifié que la Note 10 de l'annexe aux comptes consolidés donne une information appropriée.

Frais de développement immobilisés

La note « Immobilisations incorporelles autres que le *goodwill* » de la Section 20.1.1.6.2 expose les principes et méthodes de comptabilisation des frais de développement. Sur la base des informations qui nous ont été communiquées, nos travaux ont consisté à examiner les modalités de l'inscription à l'actif de ces frais, ainsi que celles retenues pour leur amortissement, et à apprécier les montants capitalisés et l'évaluation des coûts internes de développement reconnus au bilan au regard des plans opérationnels des projets sous-jacents. Nous nous sommes également assurés que la Note 11 de l'annexe aux comptes consolidés fournit une information appropriée.

Reconnaissance du chiffre d'affaires

La note « Reconnaissance du chiffre d'affaires » de la Section 20.1.1.6.2 de l'annexe aux comptes consolidés expose les méthodes de comptabilisation du chiffre d'affaires. Sur la base des informations qui nous ont été communiquées, nos travaux ont consisté à apprécier le caractère approprié de l'information fournie dans la note mentionnée ci-dessus et à nous assurer que les règles et principes comptables étaient correctement appliqués. Nos travaux ont également consisté à apprécier le caractère raisonnable des estimations comptables utilisées par la Direction.

Les appréciations ainsi portées s'inscrivent dans le cadre de notre démarche d'audit des comptes consolidés, pris dans leur ensemble, et ont donc contribué à la formation de notre opinion exprimée dans la première partie de ce rapport.

III. Vérification spécifique

Nous avons également procédé, conformément aux normes d'exercice professionnel applicables en France, à la vérification spécifique prévue par la loi des informations données dans le rapport sur la gestion du Groupe.

Nous n'avons pas d'observation à formuler sur leur sincérité et leur concordance avec les comptes consolidés.

Neuilly-sur-Seine et Paris, le 26 mars 2015

Les Commissaires aux comptes

Deloitte & Associés

Christophe Patrier

Grant Thornton

Membre français de Grant Thornton International

Victor Amselem



20.2 Comptes sociaux de Worldline SA

20.2.1 Etats financiers de la Société Mère

20.2.1.1 Bilan

ACTIF

(en milliers d'euros)	Notes	31 décembre 2014	31 décembre 2013
Immobilisations incorporelles	Note 1	3 367	4 162
Immobilisations corporelles	Note 2	33 833	38 531
Participations	Note 3	380 534	385 588
Autres immobilisations financières	Note 3	1 449	1 465
Total actif immobilisé		419 183	429 746
Stocks		21	16
Avances et acomptes		940	350
Créances clients et comptes rattachés	Note 4	95 476	83 640
Créances diverses	Note 5	15 489	64 879
Disponibilités et Valeurs mobilières de placement	Note 6	156 487	215
Total actif circulant		268 414	149 100
Compte de régularisation	Note 7	16 590	5 586
Total Actif		704 187	584 431

PASSIF

(en milliers d'euros)	Notes	31 décembre 2014	31 décembre 2013
Capital social		89 710	78 805
Prime d'émission		241 494	20 168
Réserve légale		7 880	7 880
Report à nouveau			15 048
Résultat de l'exercice		8 714	10 675
Capitaux propres	Note 8	347 798	132 576
Provisions	Note 9	18 655	17 934
Dettes financières	Note 10	172 983	83 532
Avances et acomptes reçus sur commandes		662	972
Dettes fournisseurs et comptes rattachés	Note 11	65 343	52 383
Dettes fiscales et sociales	Note 11	79 277	77 647
Dettes sur immobilisations	Note 11	1 903	363
Autres dettes	Note 11	7 729	205 770
Total Dettes		327 897	420 666
Produits constatés d'avance	Note 12	9 836	13 255
Total Passif		704 187	584 431

20.2.1.2 Compte de résultat

(en milliers d'euros)	Notes	31 décembre 2014	31 décembre 2013
Ventes de marchandises		63 380	54 301
Production vendue de services		398 559	418 268
Chiffres d'affaires	Note 13	461 939	472 569
Subventions d'exploitation		79	378
Reprise sur amortissements et provisions, transfert de charges		5 819	4 040
Autres produits		11 702	11 504
Total produits d'exploitation		479 539	488 491
Achat de marchandises et variation de stock		-15 624	-17 482
Autres achats et charges externes		-142 208	-149 592
Impôts, taxes et versements assimilés		-9 661	-12 551
Salaires et traitements		-140 722	-144 745
Charges sociales		-64 015	-66 331
Dotations aux amortissements et provisions		-16 963	-17 703
Autres charges		-54 190	-55 666
Total charges d'exploitation		-443 382	-464 070
Résultat d'exploitation		36 157	24 421
Produits financiers		2 809	2 807
Charges financières		-9 199	-3 709
Résultat financier	Note 14	-6 391	-902
Produits exceptionnels		2 314	1 314
Charges exceptionnelles		-12 910	-5 649
Résultat exceptionnel	Note 15	-10 597	-4 335
Participation des salariés aux résultats de l'entreprise		-4 968	-4 836
Impôts sur les bénéfices	Note 16	-5 488	-3 674
RESULTAT NET		8 714	10 675

20.2.1.3 Annexes aux comptes de Worldline SA

20.2.1.3.1 Activité

L'activité opérationnelle de Worldline est organisée autour de trois Lignes de Services :

- Services Commerçants & Terminaux (chiffre d'affaires 2014 : 68,7 millions d'euros, soit 17,6% du chiffre d'affaires total). Cette ligne de service offre aux commerçants un ensemble de solutions et services très étendu, leur permettant d'accompagner leurs clients tout au long de la relation commerciale, tout en optimisant leurs dispositifs d'acceptation des paiements, et ce quel que soit le canal d'interaction utilisé. Cette Ligne de Services est composée de quatre divisions : Acquisition Commerçants, Services en Ligne, Cartes Privatives & Programmes de Fidélisation, et Terminaux de Paiement;

- Traitement de Transactions & Logiciels de Paiement (chiffre d'affaires 2014 : 139,2 millions d'euros soit 35,8% du chiffre d'affaires total). La Ligne de Services Traitement de Transactions & Logiciels de Paiement de Worldline fournit des solutions qui permettent aux banques et institutions financières d'externaliser tout ou partie de leurs fonctions essentielles intervenant dans (i) l'émission de cartes bancaires (de crédit ou de paiement), (ii) l'acquisition et le traitement d'opérations de paiement électronique, (iii) l'offre de services de banque en ligne (dont les services de paiement) *via* une banque en ligne (Online Banking e-Payment ou OBeP) à leurs clients à travers des multiples plateformes, et (iv) la fourniture de nouvelles options de paiement telles que les porte-monnaie électroniques. Worldline fournit également ses solutions logicielles *via* des licences accordées aux banques et aux institutions financières. Cette Ligne de Services est composée de quatre divisions : Traitement

Emetteurs, Traitement Acquéreurs, Services de Banque en Ligne et Licences de Solutions de Paiement ;

- Mobilité & Services Web Transactionnels (chiffre d'affaires 2014 : 181,3 millions d'euros, soit 46,6% du chiffre d'affaires total). La Ligne de Services Mobilité & Services Web Transactionnels de Worldline dépasse la clientèle traditionnelle de commerçants, de banques et institutions financières de Worldline afin de répondre aux besoins des clients du secteur privé et public en leur proposant de nouvelles solutions numériques et de nouveaux modèles économiques, qui tirent profit d'une numérisation croissante du monde physique. Cette Ligne de Services est composée de trois divisions : Billetterie Electronique, Services Numériques pour les Gouvernements et les Services Publics, et e-Consommateur & Mobilité.

La société Worldline détient également les participations du Groupe Worldline, dont elle est Société Mère, et établit à ce titre des comptes consolidés. La société supporte une part importante des coûts centraux et de structure du Groupe Worldline. Un certain nombre de flux de facturation ont été mis en place avec les sociétés du Groupe pour refléter les services rendus en tant que Société Mère.

20.2.1.3.2 Faits marquants

En avril 2014, la société Atos Worldline a changé de dénomination sociale pour devenir Worldline, et de forme juridique pour être transformée en société anonyme (SA).

Le 26 juin 2014, Worldline a annoncé le succès de son introduction en bourse, émettant 15 548 780 actions nouvelles d'une valeur unitaire de 16,40 euros générant un produit net de coûts de transaction de 249,6 millions d'euros.

La société Worldline est détenue à 70,3% par Atos SE.

20.2.1.3.3 Principes, règles et méthodes comptables

Les comptes de l'exercice 2014 ont été arrêtés dans le respect des principes comptables généraux arrêtés en France (règlement ANC n° 2014-03), en accord avec le Plan Comptable Général, et notamment application des principes suivants :

- Prudence ;
- Continuité d'exploitation ;
- Permanence des méthodes comptables d'un exercice à l'autre ;
- Indépendance des exercices.

La méthode de base retenue pour l'évaluation des éléments inscrits en comptabilité est la méthode du coût historique. Les comptes annuels sont établis et présentés en milliers d'euros.

Immobilisations incorporelles

Les immobilisations incorporelles sont évaluées à leur coût d'acquisition. Elles comprennent principalement les logiciels et licences, et les fonds de commerce.

Les logiciels créés destinés à usage interne et les frais de développement des applications utilisées pour les besoins de l'exploitation sont directement inscrits en charge de l'exercice.

Les logiciels acquis destinés à usage interne sont comptabilisés en immobilisations incorporelles et amortis linéairement sur une durée maximale de trois ans.

Le cas échéant, une provision peut être constituée sur les fonds de commerce sur la base de leur valeur d'utilité.

Immobilisations corporelles

Les immobilisations corporelles sont évaluées à leur coût d'acquisition, excluant toute charge financière.

L'amortissement est calculé linéairement sur les durées d'utilisation suivantes :

- Constructions 20 ans ;
- Agencements et installations 5 à 10 ans ;
- Matériel informatique 3 à 5 ans ;
- Véhicules 4 ans ;
- Mobilier et matériel de bureau 5 à 10 ans.

Immobilisations financières

Les immobilisations financières sont composées de titres de participation et d'autres immobilisations financières (dépôts de garantie, prêts)

La valeur brute des titres de participation et des autres titres immobilisés figurant au bilan est constituée par leur coût d'acquisition.

La valeur d'utilité est déterminée en tenant compte de la quote-part de situation nette réestimée et des perspectives de rentabilité. Une provision pour dépréciation est constituée lorsque la valeur d'utilité est inférieure à la valeur d'acquisition.

Créances clients et comptes rattachés

Les créances sont évaluées à leur valeur nominale. Elles sont appréciées individuellement et, le cas échéant, font l'objet d'une provision pour dépréciation.

Au bilan, elles figurent en « Créances clients et comptes rattachés » pour la part des prestations excédant la facturation émise et en « Produits constatés d'avance » lorsque les prestations réalisées sont inférieures aux facturations clients.

Valeurs mobilières de placement

Les valeurs mobilières de placement sont présentées au bilan à leur valeur d'acquisition. Elles font l'objet d'une dépréciation à la clôture lorsque leur valorisation est inférieure à la valeur d'acquisition.

Provisions

Des provisions sont comptabilisées si les trois conditions suivantes sont remplies :

- Worldline a une obligation actuelle (juridique, réglementaire, contractuelle ou implicite) résultant d'événements passés ;
- Il est probable qu'une sortie de ressources sera nécessaire pour éteindre l'obligation ; et
- Le montant peut être estimé de manière fiable.

Provision retraite

La société évalue et comptabilise ses engagements relatifs aux indemnités de départ à la retraite conformément à la recommandation 2013-02 de l'ANC.

Ces engagements sont provisionnés en application de la méthode dite du « corridor ». Les écarts actuariels sont reconnus au compte de résultat sur la durée de vie active résiduelle des bénéficiaires du régime dès lors qu'ils représentent plus de 10% des engagements à la date de clôture.

Chiffre d'affaires

Les résultats sur les contrats qui s'échelonnent sur plusieurs exercices, qu'il s'agisse de contrats correspondant à la réalisation de prestations intellectuelles ou de systèmes intégrés sont constatés selon la méthode du pourcentage d'avancement des travaux.

Les prestations relatives à ces contrats donnent lieu à l'enregistrement d'un chiffre d'affaires proportionnel à l'avancement technique du projet.

Au bilan elles figurent en compte « clients et comptes rattachés » pour la part des prestations excédant la facture émise, en produits constatés d'avance lorsque les prestations réalisées sont inférieures aux facturations clients.

Les pertes potentielles sur les contrats en cours de réalisation sont constatées dans leur intégralité dans les comptes de l'exercice.

Résultat exceptionnel

Les produits et charges exceptionnels du compte de résultat incluent les éléments exceptionnels des activités ordinaires et les éléments extraordinaires.

Les éléments exceptionnels provenant des activités ordinaires sont ceux dont la réalisation n'est pas liée à l'exploitation courante de l'entreprise soit parce qu'ils sont anormaux dans leur montant ou leur incidence, soit parce qu'ils surviennent rarement.

Crédit d'impôt pour la compétitivité et l'emploi (CICE)

Le produit relatif au CICE s'élève à 3,7 millions d'euros au titre de l'exercice 2014. Il a été comptabilisé en déduction des charges de personnel.

Au cours de l'exercice 2014, le CICE a été utilisé en frais de développement pour renforcer les offres proposées aux clients des projets existants avec de nouvelles fonctionnalités.

20.2.1.3.4 Identité de la société consolidant Worldline

La société Worldline SA est consolidée dans le groupe Atos par intégration globale.

Notes annexes aux états financiers de la Société Mère

NOTE 1	Immobilisations incorporelles	211	NOTE 12	Produits constatés d'avance	218
NOTE 2	Immobilisations corporelles	212	NOTE 13	Chiffre d'affaires	218
NOTE 3	Immobilisations financières	212	NOTE 14	Résultat financier	219
NOTE 4	Créances clients et comptes rattachés	214	NOTE 15	Résultat exceptionnel	219
NOTE 5	Autres créances	214	NOTE 16	Impôts et taxes	220
NOTE 6	Trésorerie et valeurs mobilières de placement	215	NOTE 17	Engagements hors bilan	220
NOTE 7	Charges constatées d'avance	215	NOTE 18	Entreprises liées et entreprises ayant un lien de participation	221
NOTE 8	Capitaux Propres	215	NOTE 19	Autres informations	222
NOTE 9	Provisions	216	NOTE 20	Evénements postérieurs à la clôture	222
NOTE 10	Emprunts	217			
NOTE 11	Dettes fournisseurs et autres	218			

Note 1 Immobilisations incorporelles

TABLEAU DE VARIATION DES IMMOBILISATIONS INCORPORELLES

(en milliers d'euros)

	31 décembre 2013	Augmentations	Diminutions	31 décembre 2014
Logiciels	29 158	988		30 145
Concessions et droits similaires	3 521			3 521
Fonds commercial	2 272			2 272
Immobilisations incorporelles brutes	34 951	988	0	35 938
Logiciels	(25 860)	(1 785)	2	(27 643)
Concessions et droits similaires	(3 521)			(3 521)
Fonds commercial	(1 407)			(1 407)
Total amortissements et dépréciations	(30 789)	(1 785)	2	(32 572)
Logiciels	3 297	(797)		2 502
Concessions et droits similaires	0			0
Fonds commercial	865			865
Valeur nette des immobilisations incorporelles	4 162	(797)	2	3 367

Les fonds de commerce ont essentiellement été constitués à l'issue de la Transmission Universelle de Patrimoine de la société Atos Worldline Financial Markets en 2013 pour une valeur nette de 800 k€.

Note 2 Immobilisations corporelles

TABLEAU DE VARIATION DES IMMOBILISATIONS CORPORELLES

(en milliers d'euros)	31 décembre 2013	Augmentations	Diminutions	31 décembre 2014
Terrains	844			844
Constructions	412	72	-23	460
Installations, matériels et outillages	105 445	6 173	-477	111 142
Autres immobilisations corporelles	62 533	811	-1 462	61 882
Immobilisations en cours	658	243		901
Immobilisations corporelles brutes	169 892	7 298	-1 962	175 229
Terrains	-25	-13		-38
Constructions	-236	-32	20	-248
Installations, matériels et outillages	-96 771	-6 876	477	-103 170
Autres immobilisations corporelles	-34 329	-4 696	1 085	-37 940
Immobilisations en cours				0
Total amortissements et dépréciations	-131 361	-11 616	1 582	-141 396
Terrains	819	-13	0	806
Constructions	176	40	-3	213
Installations, matériels et outillages	8 674	-703	-0	7 971
Autres immobilisations corporelles	28 204	-3 885	-377	23 942
Immobilisations en cours	658	243	0	901
Valeur nette des immobilisations corporelles	38 531	-4 318	-380	33 833

Note 3 Immobilisations financières

TABLEAU DE VARIATION DES IMMOBILISATIONS FINANCIÈRES BRUTES

(en milliers d'euros)	31 décembre 2013	Augmentations	Diminutions	31 décembre 2014
Participations	388 014	1 621	0	389 635
Prêts	79	0	-8	71
Dépôts et cautionnements	1 386	427	-434	1 378
Immobilisations financières brutes	389 479	2 048	-442	391 084

TABLEAU DE VARIATION DES DÉPRÉCIATIONS SUR IMMOBILISATIONS FINANCIÈRES

(en milliers d'euros)	31 décembre 2013	Dotations	Reprises	31 décembre 2014
Participations	-2 426	-6 675	0	-9 101
Total	-2 426	-6 675	0	-9 101
<i>Dont financier</i>		-6 675		-6 675

La dotation de l'exercice concerne la dépréciation des titres Buyster dont il a été décidé d'arrêter l'activité au cours de l'exercice.

IMMOBILISATIONS FINANCIÈRES NETTES

(en milliers d'euros)

	Valeur brute	Dépréciations	Valeur nette
Participations	389 635	-9 101	380 534
Prêts	71	0	71
Dépôts et cautionnements	1 378	0	1 378
Total	391 084	-9 101	381 983

TABLEAU DE VENTILATION DES PRÊTS ET AUTRES IMMOBILISATIONS FINANCIÈRES PAR ÉCHÉANCE

(en milliers d'euros)

	Valeur brute 31 décembre 2014	Moins d'un an	1 à 5 ans
Prêts	71	71	
Dépôts et cautionnements	1 378		1 378
Total	1 449	71	1 378

TABLEAU DES FILIALES ET PARTICIPATIONS

(en milliers d'euros)

	Valeur brute au 31 décembre 2014	Valeur nette au 31 décembre 2014	% d'intérêt	Résultat net au 31 décembre 2014	Capitaux Propres
A - Filiales (50% ou plus)					
France					
Mantis SAS	6 722	6 722	100%	1 209	46
Santeos	4 294	4 294	100%	195	1 284
Worldline Bourgogne	373	373	100%	556	38
Arabor	37	37	100%	55	49
Similo SAS	0	0	100%	120	-329
Worldline participation 1 SA	2 426	0	100%	-4	30
Benelux					
Worldline SA (Luxembourg)	33 900	33 900	100%	18 424	58 156
Worldline NV/SA	324 466	324 466	100%	42 978	390 260
Asie					
Worldline (Taiwan)	900	900	100%	-61	228
B - Autres (moins de 50%)					
Buyster	6 675	0	25%	1 257	1 562
Atos Intégration	620	620	8%	-6 923	13 569
Atos IT Solutions and Services SA (Argentine)	9 211	9 211	24%	730	12 365
Other participations	10	10			
Total	389 635	380 534			

Note 4 Créances clients et comptes rattachés

CRÉANCES CLIENTS ET COMPTES RATTACHÉS NETS

(en milliers d'euros)	Valeur brute au 31 décembre 2014	Dépréciation	Valeur brute au 31 décembre 2014	Valeur nette au 31 décembre 2013
Clients et comptes rattachés	72 407	0	72 407	68 154
Clients douteux	1 119	-964	155	43
Factures à établir	22 914	0	22 914	15 443
Total	96 440	-964	95 476	83 640
Dont exploitation		-964		

TABLEAU DE VENTILATION DES CLIENTS, COMPTES RATTACHÉS PAR ÉCHÉANCE

(en milliers d'euros)	Valeur brute au 31 décembre 2014	Moins d'un an	1 à 5 ans
Clients et comptes rattachés	72 407	72 407	0
Clients douteux	1 119	1 119	0
Factures à établir	22 914	22 914	0
Total	96 440	96 440	0

Note 5 Autres créances

AUTRES CRÉANCES NETTES

(en milliers d'euros)	Valeur au 31 décembre 2014	Valeur au 31 décembre 2013
Fournisseurs débiteurs	736	177
Personnel	117	95
Sécurité sociale et organismes sociaux	29	41
Etat, impôts et taxes	12 031	17 828
Comptes courants Groupe	2 575	46 729
Divers	1	8
Total	15 489	64 879

TABLEAU DE VENTILATION DES AUTRES CRÉANCES PAR ÉCHÉANCE

(en milliers d'euros)	Valeur brute au 31 décembre 2014	Moins d'un an	1 à 5 ans
Fournisseurs débiteurs	736	736	
Personnel	117	117	
Sécurité sociale et organismes sociaux	29	29	
Etat, impôts et taxes	12 031	12 031	
Comptes courants Groupe	2 575	2 575	
Divers	1	1	
Total	15 489	15 489	

PRODUITS À RECEVOIR

<i>(en milliers d'euros)</i>	31 décembre 2014	31 décembre 2013
Produits financiers à recevoir	145	
Créances clients et comptes rattachés	22 914	15 443
Autres créances	1 094	160
Total	24 153	15 603

Note 6 Trésorerie et valeurs mobilières de placement

<i>(en milliers d'euros)</i>	Valeur brute au 31 décembre 2014	Dépréciation	Valeur nette au 31 décembre 2014	Valeur nette au 31 décembre 2013
Valeurs mobilières de placement	155 484		155 484	
Disponibilités	1 003		1 003	215
Total	156 487		156 487	215

A la clôture de l'exercice, Worldline ne détenait aucune action propre dans le cadre du contrat de liquidité qu'elle a souscrit.

Aucune dépréciation n'a été comptabilisée à la clôture sur les valeurs mobilières de placement.

Note 7 Charges constatées d'avance

<i>(en milliers d'euros)</i>	31 décembre 2014	31 décembre 2013
Prestations de fonctions support	7 817	
Maintenance	1 546	2 318
Locations	2 498	62
Redevances	252	366
Assurances	1 090	159
Sous-traitance	134	186
Autres	3 253	2 495
Total Charges constatées d'avance	16 590	5 586

Note 8 Capitaux Propres

Capital social

	31 décembre 2014	31 décembre 2013
Nombre d'actions	131 926 588	11 621 805
Valeur nominale (euros)	0,68	6,78
Capital social	89 710	78 805

Le capital social était constitué de 11 621 805 actions en début d'exercice, et a été porté à 116 218 050 après la division de la valeur nominale de l'action par 10, réalisée le 23 avril 2014.

Dans le cadre de l'introduction en bourse, 15 548 780 nouvelles actions ont été créées le 26 juin 2014, et 159 758 actions nouvelles créées le 20 décembre 2014 dans le cadre de l'augmentation de

capital réservée aux adhérents du plan d'épargne du Groupe, ce qui a porté le nombre total des actions à 131 926 588 actions au 31 décembre 2014. Le nombre moyen d'actions s'élève à 92 032 482.

TABLEAU DE VARIATION DES CAPITAUX PROPRES

(en milliers d'euros)	31 décembre 2013	Dividendes	Affectation du résultat	Augmentation de capital	Résultat net 2014	31 décembre 2014
Capital social	78 805			10 905		89 710
Primes d'émission	20 168	-19 370		240 696		241 494
Réserve légale	7 880					7 880
Autres réserves						0
Report à nouveau	15 048	-15 048				0
Résultat de l'exercice	10 675	-10 675			8 714	8 714
Total capitaux propres	132 576	-45 093	0	251 601	8 714	347 798

Note 9 Provisions

(en milliers d'euros)	31 décembre 2013	Charges	Reprise utilisée	Reprise non utilisée	31 décembre 2014
Provisions pour risques	3 145	966	-228	-2 060	1 823
Pertes à terminaison	44	249	-18		275
Provision retraite	12 181	2 310	-295		14 196
Divers	2 564	534	-737		2 361
Total	17 934	4 059	-1 278	-2 060	18 655
<i>Dont</i>					
• Exploitation		2 754	-1 243	-2 060	-549
• Financier		707	0	0	707
• Exceptionnel		598	-35		564

PROVISIONS RETRAITE

L'évolution de la provision pour indemnités de départ à la retraite sur l'exercice se présente comme suit :

(en milliers d'euros)

Provision au 1^{er} janvier 2014	12 181
Coût des services	1 226
Charge d'actualisation	707
Prestations payées	(295)
Amortissement des écarts actuariels	377
Provision au 31 décembre 2014	14 196

L'évolution des engagements pour indemnités de départ à la retraite sur l'exercice et la réconciliation avec la provision à la clôture se présentent comme suit :

(en milliers d'euros)

Engagements au 1^{er} janvier 2014	20 206
Coût des services	1 226
Charge d'actualisation	707
Prestations payées	(295)
Ecart actuariels générés sur l'exercice	4 393
Engagements au 31 décembre 2014	26 237
Ecart actuariels non reconnus	(12 041)
Provision au 31 décembre 2014	14 196

L'évaluation des engagements est effectuée par individu sur la base des hypothèses suivantes :

- Taux d'actualisation : 1,6% ;
- L'évaluation future des salaires : 2% ;
- Taux de rotation estimé :
 - Avant 30 ans : 5%.
 - Après 30 ans : Décroissant (à partir de 7,30%) selon l'âge puis nul à partir de 60 ans.

Note 10 Emprunts

TABLEAU DE L'ENDETTEMENT NET

(en milliers d'euros)

	Moins d'un an	1 à 5 ans	31 décembre 2014	31 décembre 2013
Emprunts	0			66 000
Concours bancaires courants	172 224		172 224	16 700
Autres dettes		759	759	832
Comptes courants Groupe créditeurs	2 595		2 595	203 649
Total Emprunts et dettes	174 819	759	175 578	287 181
Comptes courants Groupe débiteurs	2 575		2 575	46 729
Valeurs mobilières de placement	155 484		155 484	
Disponibilités	1 003		1 003	215
Solde net	159 062		16 516	240 237

Avant son introduction en bourse, Worldline a remboursé, de façon anticipée, l'emprunt pour 66 millions d'euros ainsi que les comptes courants qu'elle avait avec sa Société Mère Atos SE.

Note 11 Dettes fournisseurs et autres

TABLEAU DE VENTILATION DES DETTES FOURNISSEURS ET AUTRES DETTES PAR ÉCHÉANCE

(en milliers d'euros)	Valeur brute 31 décembre 2014	Moins d'un an	1 à 5 ans	Valeur brute 31 décembre 2013
Fournisseurs et comptes rattachés	67 246	67 246	-	52 746
Personnel	28 068	28 068	-	26 364
Sécurité sociale et organismes sociaux	31 895	31 895	-	30 585
TVA	19 274	19 274	-	20 449
Groupe et associés	2 596	2 596	-	203 649
Autres dettes	5 173	5 173	-	2 370
Total	154 252	154 252	-	336 163

Charges à payer

(en milliers d'euros)

	31 décembre 2014	31 décembre 2013
Factures non parvenues	40 793	35 095
Autres dettes	4 647	2 119
Dettes fiscales et sociales	45 178	42 506
Total	90 618	79 720

Note 12 Produits constatés d'avance

Au 31 décembre 2014, les produits constatés d'avance s'élèvent à 9,8 millions d'euros et correspondent pour l'essentiel aux prestations relatives aux contrats comptabilisés à l'avancement, dont la réalisation est inférieure aux facturations clients.

Note 13 Chiffre d'affaires

VENTILATION DU CHIFFRE D'AFFAIRES PAR SECTEUR D'ACTIVITÉ

(en milliers d'euros)	31 décembre 2014		31 décembre 2013	
		%		%
Services financiers	125 106	27,1%	147 069	31,1%
Secteur public, santé et transport	100 505	21,8%	119 124	25,2%
Telecom, Media, Technologies	77 391	16,8%	80 001	16,9%
Production, ventes au détail et services	66 302	14,4%	61 334	13,0%
Autre	92 635	20,1%	65 041	13,8%
Total chiffres d'affaires par nature	461 939	100,0%	472 569	100,0%
France	387 000	83,8%	409 974	86,8%
Etranger	74 939	16,2%	62 595	13,2%
Total chiffres d'affaires par zone géographique	461 939	100,0%	472 569	100,0%

Le chiffre d'affaires a reculé de 2,3% en 2014, à la suite du transfert des contrats de l'activité Financial Markets chez Atos Intégration le 1^{er} juillet 2013.

Le chiffre d'affaires « autre » fait essentiellement référence au chiffre d'affaires réalisé avec le groupe Atos (pour le compte de ses clients) pour 25,7 millions d'euros et au chiffre d'affaires facturé aux autres entités du Groupe Worldline pour 62 millions d'euros.

Note 14 Résultat financier

<i>(en milliers d'euros)</i>	31 décembre 2014	31 décembre 2013
Dividendes	1 664	2 581
Intérêts sur comptes courants Groupe	82	
Revenus des créances immobilisées	1 016	216
Produits de cession des VMP	16	
Gain de change	8	10
Autres produits financiers	22	1
Total produits financiers	2 809	2 807
Intérêts sur les dettes financières	-553	-1 718
Intérêts sur comptes courants Groupe	-795	-1 344
Provision sur titres de participation	-6 675	
Autres provisions financières	-707	-638
Intérêts sur compte bancaires	-262	
Pertes de change	-37	-9
Autres charges financières	-171	
Total charges financières	-9 199	-3 709
Résultat financier	-6 391	-902

Les dividendes reçus en 2014 proviennent de deux filiales françaises Arabor et Mantis.

La provision sur titres de participation est détaillée en Note 3.

Note 15 Résultat exceptionnel

<i>(en milliers d'euros)</i>	31 décembre 2014	31 décembre 2013
Reprise de provisions et dépréciations sur immobilisations	886	1 137
Autres reprises de provisions et dépréciations	35	
Autres produits exceptionnels	1 393	178
Total produits exceptionnels	2 314	1 314
Valeur nette comptable des immobilisations cédées	-380	-8
Dépréciations et provisions	-1 514	-856
Autres charges exceptionnelles	-11 017	-4 786
Total charges exceptionnelles	-12 910	-5 649
Résultat exceptionnel	-10 597	-4 335

Les autres charges exceptionnelles sont principalement relatives aux coûts internes et externes liés à la préparation de l'introduction en bourse, à des coûts résiduels liés aux opérations de filialisation, et à d'autres éléments non récurrents.

Note 16 Impôts et taxes

Intégration fiscale

Au titre de l'article 223-A du CGI, Atos SE avait signé une convention d'intégration fiscale avec sa Société Mère Atos SE avec effet au 1^{er} janvier 2001.

Atos SE en tant que Société tête de Groupe, était désignée comme seule redevable de l'impôt sur les sociétés du Groupe formé par elle-même et les sociétés incluses dans l'intégration fiscale.

Les principales modalités de la convention étaient :

- Le résultat des sociétés intégrées est déterminé comme si elles étaient imposées séparément ;
- Les économies d'impôts liées à l'utilisation des déficits des sociétés membres du Groupe ne seront que provisoires car les filiales concernées pourront toujours les utiliser ;

- Atos SE est la seule société redevable de l'impôt supplémentaire qu'elle aura à acquitter en cas de sortie du Groupe d'une société intégrée.

L'introduction en bourse de Worldline a entraîné la sortie de la filiale du Groupe d'intégration fiscale.

Une convention de sortie d'intégration fiscale entre Atos SE et les sociétés du Groupe Worldline a été mise en place en date du 18 juin 2014 avec effet au 1^{er} janvier 2014.

La convention reproduit le principe de neutralité dans la mesure où il est prévu qu'ATOS SE règle les acomptes dus par la filiale qui seront calculés sur la base de son résultat individuel.

Allègement et accroissement de la dette future d'impôt Worldline imposée séparément

A la clôture de l'exercice, le montant des allègements et accroissements de la dette future d'impôt se ventile ainsi :

(en milliers d'euros)	Allègements (En base)	Accroissements (En base)
Différences temporaires	23 518	
Total	23 518	

Les actifs ou passifs différés d'impôt ne figurent pas dans les comptes.

Ventilation de l'impôt entre résultat courant et résultat exceptionnel

(en milliers d'euros)	Avant IS	IS calculé	Montant net
Résultat courant	29 766	-11 555	18 211
Résultat exceptionnel, crédit d'impôt et participation des salariés	-15 564	6 067	-9 497
Total	14 202	-5 488	8 714

Note 17 Engagements hors bilan

(en milliers d'euros)	31 décembre 2014	31 décembre 2013
Engagements donnés		
Garanties bancaires	3 499	3 416
Autres garanties	2 900	2 900
Total	6 399	6 316

<i>(en milliers d'euros)</i>	31 décembre 2014	31 décembre 2013
Engagements reçus		
Autres garanties	1 771	1 771
Total	1 771	1 771

Pour divers contrats à long terme, Worldline émet des garanties de bonne exécution à ses clients. Ces garanties limitées se sont élevées à 3,5 millions d'euros au 31 décembre 2014 contre 3,4 millions d'euros au 31 décembre 2013.

Note 18 Entreprises liées et entreprises ayant un lien de participation

<i>(en milliers d'euros)</i>	31 décembre 2014
Compte de résultat	
Charges financières	1 410
Produits financiers	1 746
Charges exceptionnelles	1 155
Produits exceptionnels	1 393
Total	5 704

<i>(en milliers d'euros)</i>	31 décembre 2014
Actif	
Clients et comptes rattachés	20 146
Comptes courants Groupe	2 575
Autres actifs	233
Total	22 954

<i>(en milliers d'euros)</i>	31 décembre 2014
Passif	
Emprunts et dettes fournisseurs	29 951
Comptes courants Groupe	2 596
Autres passifs	2 300
Total	34 847

Au cours de l'exercice 2014, aucune transaction visée à l'article R. 123-198 11 du Code du commerce n'est intervenue avec des parties liées, les transactions avec ces dernières étant conclues à des conditions normales de marché.

Note 19 Autres informations

EFFECTIFS MOYENS PAR CATÉGORIE

(en milliers d'euros)

	31 décembre 2014	31 décembre 2013
Ingénieurs et cadres	2 513	2 171
Techniciens, agents de maîtrise et employés	488	469
Total	3 001	2 640

DROIT INDIVIDUEL À LA FORMATION (DIF)

(en heures)

	31 décembre 2014
Total heures acquises sur 2014	2 248
Heures consommées sur 2014	23 576
Engagement total à la clôture	280 368
Total	306 192

Rémunération des dirigeants

En 2014, les coûts des principaux dirigeants de Worldline sont ceux du Directeur Général depuis sa nomination et conformément à la convention réglementée conclu avec Atos relative à l'engagement et la rémunération de ce dernier et celui du Directeur Général Adjoint dans sa totalité. Aucun coût n'a été pris en compte pour la rémunération du Président du Conseil d'Administration.

Le montant global des rémunérations directes et indirectes de toutes natures, perçues par les membres de la direction (Président-Directeur général et Directeur Général Délégué), s'élève à : 1,5 million d'euros.

Le montant des jetons de présence alloués aux administrateurs s'élève à 0,1 million d'euros.

Note 20 Événements postérieurs à la clôture

Il n'y a aucun événement postérieur à la date de clôture 2014.

20.2.2 Rapport des Commissaires aux comptes sur les comptes annuels - exercice clos le 31 décembre 2014

Aux Actionnaires,

En exécution de la mission qui nous a été confiée par vos Assemblées Générales, nous vous présentons notre rapport relatif à l'exercice clos le 31 décembre 2014, sur :

- Le contrôle des comptes annuels de la société Worldline, tels qu'ils sont joints au présent rapport ;
- La justification de nos appréciations ;
- Les vérifications et informations spécifiques prévues par la loi.

Les comptes annuels ont été arrêtés par le Conseil d'Administration. Il nous appartient, sur la base de notre audit, d'exprimer une opinion sur ces comptes.

I. Opinion sur les comptes annuels

Nous avons effectué notre audit selon les normes d'exercice professionnel applicables en France ; ces normes requièrent la mise en œuvre de diligences permettant d'obtenir l'assurance raisonnable que les comptes annuels ne comportent pas d'anomalies significatives. Un audit consiste à vérifier, par sondages ou au moyen d'autres méthodes de sélection, les éléments justifiant des montants et informations figurant dans les comptes annuels. Il consiste également à apprécier les principes comptables suivis, les estimations significatives retenues et la présentation d'ensemble des comptes. Nous estimons que les éléments que nous avons collectés sont suffisants et appropriés pour fonder notre opinion.

Nous certifions que les comptes annuels sont, au regard des règles et principes comptables français, réguliers et sincères et donnent une image fidèle du résultat des opérations de l'exercice écoulé ainsi que de la situation financière et du patrimoine de la société à la fin de cet exercice.

II. Justification des appréciations

En application des dispositions de l'article L. 823-9 du Code de commerce relatives à la justification de nos appréciations, nous portons à votre connaissance les éléments suivants :

- Les titres de participation, dont le montant net figurant au bilan au 31 décembre 2014 s'établit à 380 534 milliers d'euros, sont évalués à leur coût d'acquisition et dépréciés sur la base de la valeur d'utilité selon les modalités décrites dans

la note « Immobilisations financières » de la Section 20.2.1.3.3 « Principes, règles et méthodes comptables » de l'annexe. Nos travaux ont consisté à apprécier les données et les hypothèses sur lesquelles se fondent ces estimations, en particulier les prévisions de flux de trésorerie établies par les directions opérationnelles de la société, à revoir les calculs effectués par la société, et à examiner la procédure d'approbation de ces estimations par la direction.

- La note « Chiffre d'affaires » de la Section 20.2.1.3.3 « Principes, règles et méthodes comptables » de l'annexe expose les méthodes de comptabilisation du chiffre d'affaires. Sur la base des informations qui nous ont été communiquées, nos travaux ont consisté à nous assurer que les règles et principes comptables étaient correctement appliqués et à apprécier l'estimation des marges à terminaison des contrats réalisée par la direction de la société.

Les appréciations ainsi portées s'inscrivent dans le cadre de notre démarche d'audit des comptes annuels, pris dans leur ensemble, et ont donc contribué à la formation de notre opinion exprimée dans la première partie de ce rapport.

III. Vérifications et informations spécifiques

Nous avons également procédé, conformément aux normes d'exercice professionnel applicables en France, aux vérifications spécifiques prévues par la loi.

Nous n'avons pas d'observation à formuler sur la sincérité et la concordance avec les comptes annuels des informations données dans le rapport de gestion du Conseil d'Administration et dans les documents adressés aux actionnaires sur la situation financière et les comptes annuels.

Concernant les informations fournies en application des dispositions de l'article L. 225-102-1 du Code de commerce sur les rémunérations et avantages versés aux mandataires sociaux ainsi que sur les engagements consentis en leur faveur, nous avons vérifié leur concordance avec les comptes ou avec les données ayant servi à l'établissement de ces comptes et, le cas échéant, avec les éléments recueillis par votre société auprès des sociétés contrôlant votre société ou contrôlées par elle. Sur la base de ces travaux, nous attestons l'exactitude et la sincérité de ces informations.

En application de la loi, nous nous sommes assurés que les diverses informations relatives à l'identité des détenteurs du capital ou des droits de vote vous ont été communiquées dans le rapport de gestion.

Neuilly-sur-Seine et Paris, le 26 mars 2015

Les Commissaires aux comptes

Deloitte & Associés

Christophe Patrier

Grant Thornton

Membre français de Grant Thornton International

Victor Amselem



20.3 Date des dernières informations financières

Les dernières informations financières du Groupe ayant été vérifiées par l'un des Commissaires aux comptes et figurant dans le présent Document de Référence sont les comptes consolidés au 31 décembre 2014.



20.4 Informations financières intermédiaires et autres

Non applicable.



20.5 Politique de distribution de dividendes

Conformément à la loi et aux statuts de la Société, tels qu'adoptés par l'Assemblée Générale Ordinaire et extraordinaire de la Société, l'Assemblée Générale peut décider, sur recommandation du Conseil d'Administration, la distribution d'un dividende.

La politique de distribution de dividendes de la Société prend en compte notamment les résultats de la Société, sa situation financière, la mise en œuvre de ses objectifs, ses besoins en liquidité.

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

Le tableau ci-dessous présente le montant des dividendes et le dividende net par action mis en distribution par la Société au cours des trois derniers exercices :

Année de mise en distribution	2014	2013	2012
Dividende total (en millions d'euros)	45,1	0	23,2
Dividende net par action (en euros)	3,88	0	2,00

Lors de sa réunion du 17 février 2015 et tenant compte de la priorité stratégique définie en 2015 pour le développement de la Société, le Conseil d'Administration a décidé de proposer lors de la prochaine Assemblée Générale des actionnaires de ne pas distribuer de dividende au titre des résultats 2014.



20.6 Procédures judiciaires et d'arbitrage

Le Groupe est impliqué dans des procédures judiciaires, administratives ou réglementaires dans le cours normal de son activité. Une provision est enregistrée par le Groupe dès lors qu'il existe une probabilité suffisante que de tels litiges entraînent des coûts à la charge de la Société ou de l'une de ses filiales et que le montant de ces coûts peut être raisonnablement estimé.

Le montant global des provisions pour litiges auquel le Groupe est exposé s'élève à environ 1,5 million d'euros au 31 décembre 2014.

Litige avec TrustSeed

Une action en contrefaçon de brevet a été intentée devant le tribunal de grande instance de Paris par la société TrustSeed (« TrustSeed ») à l'encontre de la Banque Palatine et de la Société, ainsi que trois de ses clients, la Caisse d'Épargne et de Prévoyance d'Ile de France, le Groupement d'Intérêt Economique IT-CE et Natixis Paiements. TrustSeed soutient être titulaire d'un brevet relatif à un procédé d'authentification du porteur d'une carte bancaire ayant effectué un paiement en ligne par l'envoi d'un code par SMS. Elle prétend que ce brevet aurait été contrefait par les cinq sociétés défenderesses et demande à ce titre leur condamnation solidaire au paiement de dommages et intérêts s'élevant à 42,5 millions d'euros. Aux termes d'un accord

A la date du présent Document de Référence, le Groupe n'a pas connaissance de procédures gouvernementales, judiciaires ou d'arbitrage autres que celles mentionnées ci-dessous au présent paragraphe, susceptibles d'avoir, ou ayant eu au cours des douze derniers mois, des effets significatifs sur la situation financière ou les résultats de la Société ou du Groupe.

entre la Société et les autres parties visées par cette procédure, toute condamnation à des dommages et intérêts incomberait exclusivement à la Société. Par jugement du 7 mars 2014, le tribunal a déclaré TrustSeed irrecevable à agir, celle-ci ne justifiant pas de ses droits sur le brevet qu'elle invoque. Le 23 septembre 2014, Trustseed a décidé de faire appel, demandant à la Cour d'appel de juger sa demande recevable et de renvoyer sur le fond l'affaire devant les juges. Le 23 septembre 2014, Trustseed a décidé de faire appel, demandant à la Cour d'appel de juger sa demande recevable et de renvoyer sur le fond l'affaire devant les premiers juges.

Litige avec Krungthai Card KTC

Atos Information Technology (Singapore) Private Limited fait l'objet d'une action de la société Krungthai Card KTC, en tant que sous-traitant de la société Accellence, sur le fondement d'un retard dans la fourniture de services informatiques, en particulier le service de gestion des cartes de paiement « Cardlink Atos ». Krungthai Card KTC demande environ 605 500 000 bahts thaïlandais (soit environ 15,1 millions d'euros au 31 décembre 2013) de dommages et intérêts en réparation du préjudice allégué à ce titre. Une éventuelle condamnation dans le cadre

de ce litige sera supportée par la société Worldline IT and Payment Services (Singapore) Pte Ltd en vertu d'un contrat de cession d'actifs conclu dans le cadre des Opérations de Réorganisation Préalables. La procédure est en cours devant la Cour de la Propriété Intellectuelle (Central Intellectual Property and International Trade Court) thaïlandaise.

Ces litiges n'ont pas d'impact sur les comptes consolidés et aucune provision n'a été constituée ni aucun passif comptabilisé dans les comptes consolidés du Groupe.

Investigations en Argentine

Le Groupe offre des schémas de billetterie sans contact « smart card » pour les plateformes de transit multimodales, qui permettent notamment aux passagers d'utiliser leurs cartes de voyage, cartes de paiement et porte-cartes mobiles pour « marquer » à distance le début et la fin de leur trajet afin de calculer et appliquer automatiquement les tarifs applicables. Il existe actuellement plusieurs schémas de smart card sans contact offerts par le Groupe en Argentine par l'intermédiaire de sa filiale Atos IT Solutions and Services SA (« Worldline Argentine »), notamment dans les villes de Cordoba, Mendoza,

Salta, Tucuman et La Rioja ainsi que le système SUBE à Buenos Aires. Cette activité a été créée et opérée par Siemens et était comprise dans les activités acquises par Atos dans le courant de l'année 2011.

Dans le cadre de certains des schémas de billetterie sans contact « smart card » exploités par Worldline Argentine, les utilisateurs achètent et rechargent leur carte avec des espèces, qui sont ensuite collectées dans les différents points de vente et déposées sur les comptes des municipalités avec lesquelles Worldline Argentine a conclu un contrat de gestion de ces schémas.

Worldline Argentine externalise la collecte et le transport des fonds à un sous-traitant. Entre le milieu de l'année 2011 et septembre 2012, Worldline Argentine a sous-traité ces services pour la ville de Cordoba (le schéma « Red Bus ») à un groupe d'entreprises locales, UTE Ribalex Cordubensis, comprenant CBI Cordubensis SA (« CBI »). En septembre 2012, Worldline Argentine a remplacé CBI par un autre sous-traitant, Logistica y Distribucion Cuyo Card SA (« LyD »), n'étant pas satisfaite par le service fourni par CBI, et en particulier en raison de l'apparition, dans le circuit de collecte des fonds, de chèques émis par des tiers en lieu et place d'esèces.

En fin d'année 2013, la direction du Groupe a eu connaissance d'irrégularités potentielles se rapportant au schéma Red Bus par la réception d'e-mails anonymes, semblant émaner d'une source interne, qui contenaient des allégations d'agissements suspects et potentiellement illégaux de la part de LyD. Le Groupe a alors immédiatement débuté une enquête interne relativement à ces allégations. Au début de l'année 2014, l'enquête interne du Groupe a été étendue en raison de la publication d'articles dans la presse argentine faisant état de nouvelles allégations d'irrégularités et de faits potentiellement illégaux, notamment de corruption et de blanchiment d'argent, dans le cadre de la gestion du schéma Red Bus.

Le 28 mars 2014, Worldline Argentine a reçu une mise en demeure de la part du Bureau du Procureur pour les Affaires de Criminalité Economiques et de Blanchiment d'Argent (Procuraduría de Criminalidad Económica y Lavado de Activos ou PROCELAC) du Bureau du Procureur National Argentin de fournir des informations et des documents se rapportant au schéma Red Bus. Worldline Argentine a rapidement fourni les informations demandées. PROCELAC a depuis ouvert une instruction judiciaire afin d'enquêter plus avant l'implication potentielle de diverses parties dans des faits d'« association de malfaiteurs » (*asociación ilícita*) et de fraude fiscale.

Des investigations internes au sein du Groupe portant sur ces allégations qui ont été menées par ses départements d'audit interne et de finance, assistés d'intervenants extérieurs, n'ont pas révélé de preuves caractérisant une violation des lois argentines anti-corruption par Worldline Argentine ou l'un de ses employés. Le Groupe comprend que les investigations du PROCELAC sont toujours en cours. Il est de ce fait impossible d'indiquer à ce stade les conséquences possibles ou probables que pourraient avoir ces faits pour le Groupe.



20.7 Changement significatif de la situation financière ou commerciale

A la connaissance de la Société, il n'est pas survenu depuis le 31 décembre 2014 de changement significatif dans la situation financière et commerciale du Groupe autre que les informations relatives au chiffre d'affaires et au flux de trésorerie disponible pour le premier trimestre 2015 présentées en Section 12.5, qui ne soit pas décrit dans le présent document de référence.



Informations complémentaires

21.1 Capital social	227	21.2 Actes constitutifs et statuts	238
21.1.1 Capital social souscrit	227	21.2.1 Objet social (article 2 des statuts)	238
21.1.2 Capital autorisé mais non émis	228	21.2.2 Exercice social (article 36 des statuts)	238
21.1.3 Actions contrôlées par la Société, actions auto-détenues et achat par la Société de ses propres actions	234	21.2.3 Conseil d'Administration et Direction Générale	239
21.1.4 Contrat de liquidité	234	21.2.4 Droits, privilèges et restrictions attachés aux actions	240
21.1.5 Information sur le titre	234	21.2.5 Comptes sociaux (article 37, 38 et 39 des statuts)	241
21.1.6 Titres non représentatifs de capital	235		
21.1.7 Autres titres donnant accès au capital	235		
21.1.8 Conditions régissant tout droit d'acquisition et/ou toute obligation attaché(e) au capital souscrit, mais non libéré	235		
21.1.9 Capital social de toute société du Groupe faisant l'objet d'une option ou d'un accord prévoyant de le placer sous option	235		
21.1.10 Historique du capital social	235		
21.1.11 Performance boursière	236		



21.1 Capital social

21.1.1 Capital social souscrit

À la date d'enregistrement du présent Document de Référence, le capital s'élève à 89 710 079,84 euros, divisé en 131 926 588 actions de 0,68 euro de valeur nominale, entièrement souscrites et libérées et de même catégorie.

Les actions Worldline SA sont cotées sur le marché Euronext Paris, sous le code ISIN FRO011981968. Ces actions sont cotées à Paris depuis le 27 juin 2014. Ces actions ne font pas l'objet de cotation sur une autre place de marché.

A la date d'enregistrement du présent Document de Référence, aucune des actions composant le capital social de la Société ne fait l'objet d'un nantissement.

21.1.2 Capital autorisé mais non émis

Autorisations accordées par l'Assemblée Générale des actionnaires du 13 juin 2014.

Les autorisations financières suivantes ont été accordées au Conseil d'Administration, lors des Assemblées Ordinaire et Extraordinaire des actionnaires tenues le 13 juin 2014. La date de début de toutes les autorisations mentionnées ci-dessous est le 13 juin 2014.

Autorisation	Durée de l'autorisation	Montant maximum
De conclure des transactions relatives aux actions de la Société	18 mois	Voir la Section 21.1.5 ci-dessous
Augmentation de capital par incorporation de primes d'émission, de réserves, de bénéfices ou d'autres éléments pouvant être capitalisés	26 mois	Montant maximal de l'augmentation de capital : 250 millions d'euros ¹
Augmentation de capital avec droits préférentiels de souscription	26 mois	Montant maximal de l'augmentation de capital : 45 millions d'euros ¹ Montant maximum des instruments d'endettement : 1 milliard d'euros
Augmentation de capital sans droits préférentiels de souscription	26 mois	Montant maximal de l'augmentation de capital : 40 millions d'euros ¹ Montant maximum des instruments d'endettement : 1 milliard d'euros
Augmentation de capital sans droits préférentiels de souscription suite à une offre effectuée dans le cadre de l'article L. 411-2 du Code monétaire et financier français (c.-à-d., de placements privés à des investisseurs qualifiés)	26 mois	Montant maximal de l'augmentation de capital : 26 millions d'euros ² Montant maximum des instruments d'endettement : 600 millions d'euros
Augmentation de capital en contrepartie de contributions en nature	26 mois	10% du capital de la Société ^{1,2}
Augmentation du nombre d'actions devant être émises avec ou sans droit préférentiel de souscription	26 mois	Pourcentage maximum en vertu du droit français applicable (à la date du présent Document de Référence, 15% de l'augmentation de capital initial) ^{1,2}
Augmentation de capital dans le cadre d'un régime d'épargne actions sans droit préférentiel de souscription	26 mois	2,5% du capital de la Société ¹
Plans d'actions gratuites	26 mois	1,0% du capital de la Société
Programmes de stock-options	38 mois	2,5% du capital de la Société ³
Diminution de capital par annulation d'actions	18 mois	10% du capital de la Société par période de 24 mois
Augmentation de capital en faveur d'une catégorie ou de plusieurs catégories de bénéficiaires sans droit préférentiel de souscription	18 mois	Montant maximal de l'augmentation de capital : 13 millions d'euros ¹

1. Le montant nominal maximum total des augmentations de capital qui peuvent être effectuées en vertu de cette autorisation doit être déduit de la limite globale d'une augmentation de capital immédiate ou différée, fixée à 70 millions d'euros.
2. Le montant nominal maximum total des augmentations de capital qui peuvent être effectuées en vertu de cette autorisation doit être déduit de la limite globale d'une augmentation de capital immédiate ou différée, fixée à 40 millions d'euros.
3. Un sous-plafond fixé à 0,5% s'applique aux allocations du Président, du Directeur Général et d'autres mandataires sociaux.

21.1.2.1 Autorisations soumises au vote lors de l'Assemblée Générale des actionnaires du 28 mai 2015

Présentation des résolutions soumises à l'Assemblée Générale Annuelle

Le tableau ci-dessous présente les autorisations financières devant être accordées au Conseil d'Administration qui seront soumises au vote des Assemblées Ordinaire et Extraordinaire des actionnaires devant se tenir le 28 mai 2015. La date de début de toutes les autorisations mentionnées ci-dessous est le 28 mai 2015.

Objet de la résolution	Durée de l'autorisation	Montant nominal maximum
Autorisation à l'effet d'acheter, de conserver ou de transférer des actions de la Société	18 mois	200 millions d'euros
Augmentation du capital social par incorporation de primes, réserves, bénéfices ou autres	26 mois	250 millions d'euros ¹
Augmentation de capital avec maintien du droit préférentiel de souscription	26 mois	45 millions d'euros pour les augmentations de capital ¹ Montant maximum pour les titres de créance : 1 milliard d'euros
Augmentation de capital sans droit préférentiel de souscription	26 mois	40 millions d'euros pour les augmentations de capital ¹ Montant maximum pour les titres de créance : 1 milliard d'euros
Augmentation de capital sans droit préférentiel de souscription suite à une offre effectuée dans le cadre de l'article L. 411-2 du Code monétaire et financier français (placement privé auprès d'investisseurs qualifiés)	26 mois	27 millions d'euros pour les augmentations de capital ^{1,2} Montant maximum pour les titres de créance : 600 millions d'euros
Augmentation de capital en rémunération d'apports en nature	26 mois	10% du capital de la Société ^{1,2}
Augmentation du nombre d'actions devant être émises avec ou sans droit préférentiel de souscription	26 mois	Limite prévue par la réglementation applicable au jour de l'émission (à ce jour, 15% de l'émission initiale) ^{1,2}
Augmentation de capital réservée aux adhérents de plans d'épargne avec suppression du droit préférentiel de souscription des actionnaires au profit de ces derniers	26 mois	2,5% du capital de la Société ¹
Réduction du capital social par annulation d'actions autodétenues	18 mois	Dans la limite de 10% du capital social par période de 24 mois

1. Le montant nominal maximum total des augmentations de capital qui peuvent être effectuées en vertu de cette autorisation doit être déduit de la limite globale d'une augmentation de capital immédiate ou différée, fixée à 72 millions d'euros.
2. Le montant nominal maximum total des augmentations de capital qui peuvent être effectuées en vertu de cette autorisation doit être déduit de la limite globale d'une augmentation de capital immédiate ou différée, fixée à 40 millions d'euros.

Les résolutions soumises au vote des actionnaires seront publiées dans un avis de réunion paraissant au Bulletin des Annonces Légales Obligatoires (BALO), suivi d'un avis de convocation à l'Assemblée Générale annuelle convoquée le 28 mai 2015. Ces avis seront mis en ligne sur le site Internet de Worldline (dans la section « Investisseurs ») conformément aux lois et règlements en vigueur.

Éléments de la rémunération due ou attribuée au titre de l'exercice 2014 au dirigeant mandataire social de la société, soumis à l'avis des actionnaires

Conformément aux recommandations du Code AFEP-MEDEF révisé en juin 2013 (article 24.3), code auquel se réfère la société Worldline en application de l'article L. 225-37 du Code de commerce, doivent être soumis à l'avis des actionnaires les

éléments suivants de la rémunération due ou attribuée au titre de l'exercice clos au dirigeant mandataire social de la société :

- La part fixe ;
- La part variable annuelle et, le cas échéant, la partie variable pluriannuelle avec les objectifs contribuant à la détermination de cette part variable ;
- Les rémunérations exceptionnelles ;
- Les options de souscriptions d'actions, les actions de performance et tout autre élément de rémunération de long terme ;
- Les indemnités liées à la prise ou à la cessation des fonctions ;
- Le régime de retraite supplémentaire ;
- Les avantages de toute nature.

Il est rappelé que Monsieur Thierry Breton a été nommé Président du Conseil d'Administration le 30 avril 2014, date de la transformation de la Société en société anonyme pour la durée de son mandat d'administrateur. Avant cette date, il était Président du Conseil de Surveillance de la société par actions simplifiée depuis le 31 juillet 2013. La date de fin de son mandat d'administrateur de la Société est celle de l'Assemblée Générale qui aura lieu en 2017, statuant sur les comptes de l'exercice 2016.

Monsieur Thierry Breton n'a perçu aucune rémunération au titre de son mandat au sein de la Société au cours des exercices 2013 et 2014.

Les éléments suivants de la rémunération due ou attribuée par le Conseil d'Administration sur proposition du Comité des Nominations et des Rémunérations au Directeur Général, Gilles Grapinet, au titre de l'exercice 2014, sont présentés à l'Assemblée Générale Annuelle, pour avis.

Eléments de la rémunération due ou attribuée au titre de l'exercice 2014 à Gilles Grapinet, Directeur Général de Worldline, soumis à l'avis des actionnaires

Eléments de la rémunération	Montants	Commentaires
Rémunération fixe	400 000 € Sur une base annuelle Depuis le 01/05/2014 (date de sa nomination comme Directeur Général) jusqu'au 31/12/2014 : 267 318 €	M. Gilles Grapinet a été nommé Directeur Général le 30 avril 2014, date à laquelle la Société a été convertie en société anonyme, pour la durée de son mandat de dirigeant. La rémunération de M. Grapinet est déterminée conformément à son contrat de travail avec Atos International SAS, une filiale d'Atos SE. Son contrat de travail reste en vigueur après l'introduction en bourse de la Société sur le marché Euronext Paris. La partie de sa rémunération fixe relative à ses fonctions de Directeur Général de la Société représente 2/3 de la totalité de sa rémunération fixe en vertu de son contrat de travail avec Atos International SAS, une filiale d'Atos SE. Cette part est refacturée entièrement par Atos International SAS à la Société.
Rémunération variable	175 060 € Dus à la fin de 2014 Correspondant à 87,53% de la rémunération variable cible annuelle, pour le second semestre 2014	La rémunération variable de M. Grapinet pour ses fonctions de Directeur Général de la Société est déterminée conformément à la décision du Conseil d'Administration de la Société sur proposition du Comité des Nominations et des Rémunérations. Elle est basée sur les critères de rémunération définis par le Conseil d'Administration. Ces critères sont exclusivement liés à l'atteinte d'objectifs de performance spécifiques de la Société. Le Bonus variable cible soumis aux conditions de performance de M. Gilles Grapinet, Directeur Général, est fixé à 100% de la partie fixe de sa rémunération, avec un paiement maximum limité à 130% de la cible en cas de surperformance. La rémunération variable du Directeur Général est une rémunération conditionnelle, reposant sur des critères de performance opérationnels lisibles et exigeants de nature exclusivement quantitative et financière. En 2014, la nature et la pondération de chacun des indicateurs composant la rémunération variable cible du Directeur Général sont les suivantes : <ul style="list-style-type: none"> • Croissance du chiffre d'affaires Groupe (40%) ; • L'Excédent Brut Opérationnel Groupe (EBO/OMDA) (30%) ; • Free Cash-Flow Groupe (Flux de Trésorerie Disponible) (30%). Afin de contrôler au plus près les performances de l'entreprise et de l'accompagner d'une façon proactive dans le suivi de son plan d'améliorations, la fixation des objectifs de performance pour le Directeur Général et la revue qui en découle sont semestrielles et validées par le Conseil d'Administration, sur recommandation du Comité des Nominations et des Rémunérations.
Rémunération variable pluriannuelle	N/A	M. Gilles Grapinet, Directeur Général, ne reçoit aucune rémunération pluriannuelle variable.
Avantages de toute nature	3 624 € (2/3 du total payé depuis le 01/05/2014 jusqu'au 31/12/2014)	M. Gilles Grapinet, Directeur Général, bénéficie d'une voiture de fonction
Rémunération exceptionnelle	N/A	Pour l'année 2014, M. Gilles Grapinet, Directeur Général, n'a bénéficié d'aucune rémunération exceptionnelle.
Indemnité de cessation de fonction	N/A	M. Grapinet ne bénéficie d'aucune indemnité de cessation de fonction, ni d'indemnité en vertu d'une clause de non-concurrence en cas de cessation de fonction.
Octroi d'actions de performance	N/A	En 2014, Gilles Grapinet, Directeur Général, n'a bénéficié d'aucune attribution d'actions de performance de la Société.

Éléments de la rémunération	Montants	Commentaires
Octroi d'options de souscription d'actions	Octroi de 180 000 Options de souscription d'actions Valorisation des options 391 595 € Valorisation des options : suivant le modèle binomial de valorisation des options tel qu'utilisé dans les comptes consolidés du Groupe	<p>Conformément à la 18^e résolution de l'Assemblée Générale des actionnaires du 13 juin 2014, le Conseil d'Administration a octroyé 180 000 options de souscription d'actions au Directeur Général, valorisées à 391 595 € suivant le modèle binomial de valorisation des options tel qu'utilisé dans les comptes consolidés du Groupe. Ce montant prend en compte les recommandations du Code de gouvernement d'entreprise AFEP-MEDEF à l'égard du dirigeant mandataire social, ainsi que les éléments de la rémunération du Directeur Général tels qu'approuvés par décision du Conseil d'Administration le 28 juillet 2014.</p> <p>Dans son analyse, le Conseil d'Administration, sur proposition du Comité des Nominations et des Rémunérations a considéré les éléments suivants :</p> <p>L'octroi de 180 000 options de souscription d'actions au Directeur Général de Worldline représente approximativement 11,7% du nombre total d'options allouées, et 0,14% du capital social de la Société à la date d'octroi.</p> <p>Le nombre total d'options octroyées au Directeur Général correspond à 33% de sa rémunération totale annuelle cible.</p> <p>L'acquisition définitive de ces options attribuées conformément à ce plan est soumise à la réalisation cumulative des conditions de performance suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Le montant du Free Cash-Flow Groupe Worldline (Flux de Trésorerie Disponible), avant dividende et résultat acquisitions/ventes pour 2014 et 2015 (supérieur ou égal à 85% du montant figurant dans le budget de la Société pour l'année concernée ou, supérieur ou égal au montant de l'année précédente, augmenté de 10%) ; • L'Excédent Brut Opérationnel (EBO/OMDA) du Groupe Worldline pour 2014 et 2015 (supérieur ou égal à 85% du montant figurant dans le budget de la Société pour l'année concernée ou, supérieur ou égal au montant de l'année précédente, augmenté de 10%) ; • La croissance du chiffre d'affaires du Groupe Worldline pour 2014 et 2015 (taux de croissance figurant dans le budget de la Société pour l'année concernée moins 1% ; ou +3% de taux de croissance en 2014 et 4% de taux de croissance en 2015, par référence aux objectifs de croissance de la Société) ; • Critère de Responsabilité Sociale et Environnementale en 2014 et 2015 (obtenir au moins le GRI Rating B en 2014 et A en 2015, ou faire partie du Dow Jones Sustainability Index World ou Europe). <p>Pour chacune des années concernées, deux parmi les trois conditions internes doivent être obligatoirement atteintes. La condition qui ne serait éventuellement pas réalisée la première année devra être obligatoirement réalisée pour l'année suivante. Pour chacune des années concernées, la condition de Performance liée à la responsabilité sociale et environnementale doit être obligatoirement atteinte.</p> <p>L'acquisition définitive de ces options attribuées conformément à ce plan est fixée au 15 mai 2016, et est soumise non seulement au respect d'une condition de présence, mais aussi à la réalisation cumulative des conditions de performance décrites ci-dessus.</p>

Éléments de la rémunération	Montants	Commentaires
Régime de retraite supplémentaire prestations définies	Sans objet	<p>M. Grapinet bénéficie du dispositif de retraite supplémentaire applicable aux membres du comité exécutif du groupe achevant leur carrière au sein d'ATOS SE et d'ATOS INTERNATIONAL SAS.</p> <p>Le bénéfice du régime est soumis à une condition de présence au sein des sociétés Atos SE ou Atos International SAS lors de la liquidation des droits à retraite conformément aux dispositions de l'article L.137-11 du Code de la sécurité sociale.</p> <p>Le montant du complément de retraite correspond au différentiel entre 1% de la rémunération de référence par trimestre civil complet d'ancienneté reconnue au sein du régime (dans la limite de 60 trimestres) et le montant annuel des retraites de base, complémentaires et supplémentaires. Il est précisé qu'un nouvel entrant au comité exécutif du groupe de plus de 50 ans (par exemple 50 + n ans) bénéficie d'une majoration de sa durée d'appartenance de n années, plafonnées à 5 ans maximum. En pratique, un minimum de 10 années reconnues dans le régime est requis pour bénéficier du plan, avec un plafond maximal de 15 années.</p> <p>La rémunération de référence servant à la détermination du complément de retraite est la rémunération fixe (hors part variable ou toute rémunération complémentaire).</p> <p>Chaque année d'ancienneté reconnue dans le régime permet d'acquérir un pourcentage de droit égal à 4% de la seule rémunération fixe ce qui correspond, dans les faits, à 2% de la rémunération fixe plus variable cible pour M. Grapinet.</p> <p>La société Worldline prend en charge (sur la base du temps passé avec Worldline) le régime de retraite à prestations définies au titre de l'article 39 (ce régime de retraite étant applicable aux employés ou mandataires sociaux d'Atos International SAS ou d'Atos SE, membres du comité exécutif du groupe Atos).</p> <p>Par ailleurs, le Conseil d'administration d'ATOS SE s'est penché sur l'opportunité d'un durcissement des règles d'acquisition des droits à venir en prévoyant par exemple une acquisition subordonnée à la réalisation de conditions de performance.</p> <p>C'est dans ce cadre que le Conseil d'administration d'ATOS SE a autorisé le 26 mars 2015, en ce qu'il s'applique au Président Directeur Général d'ATOS SE, la révision du régime collectif existant de retraite supplémentaire à prestations définies bénéficiant aux membres du Comité exécutif achevant leur carrière au sein d'ATOS SE ou d'ATOS INTERNATIONAL SAS :</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Le Conseil d'administration a décidé de soumettre l'acquisition de droits au titre du régime de retraite supplémentaire à des conditions de performance dans les conditions suivantes : <ul style="list-style-type: none"> ● Ces conditions de performance seront déterminées annuellement par le Conseil d'Administration d'ATOS SE qui pourra notamment se référer aux conditions de performance contenues dans les plans de stock-options ou d'attribution gratuite d'actions ou à toute autre condition qu'il jugera plus pertinente. ● A l'issue de chaque année, le Conseil d'Administration d'ATOS SE se réunira afin de vérifier la réalisation, au cours de l'année passée, des conditions de performance. ● Les trimestres civils complets afférents à des périodes postérieures au 1^{er} janvier 2015 ne sont pris en compte dans la détermination du montant du complément de retraite que s'ils se rattachent à une année au cours de laquelle les conditions de performance déterminées par le Conseil d'Administration d'ATOS SE auront été réalisées. A défaut, les trimestres correspondants ne seront pas pris en compte dans la détermination du complément de retraite. ● Les périodes antérieures au 1^{er} janvier 2015 sont également soumises à des conditions de performance et ne seront, de la même façon, prises en compte pour la détermination du montant du complément de retraite que si pour chaque année les conditions de performances alors arrêtées par le Conseil d'Administration d'ATOS SE, soit pour l'acquisition du plan de stock-options, soit pour l'acquisition des plans d'actions gratuites de performance, avaient été réalisées.

Eléments de la rémunération	Montants	Commentaires
		<ul style="list-style-type: none"> ● Ainsi, en l'absence de toute condition de performance mesurée au titre de l'année 2008, aucun trimestre civil complet se rattachant à cette année ne sera pris en compte dans la détermination du montant du complément de retraite. ● En outre, l'attribution d'un complément de rente suppose qu'un nombre minimum d'années ait été validé au titre des conditions de performance définies ci-dessus pendant la durée d'appartenance au Comité Exécutif. ● Autres modifications du régime sur les points suivants : <ul style="list-style-type: none"> ● la condition de présence au sein du comité exécutif est portée à cinq années, ● l'âge minimum pour bénéficier du régime est aligné sur l'âge légal de départ à la retraite prévu à l'article L.161-17-2 du Code de la sécurité sociale (soit entre 60 et 62 ans selon l'année de naissance en l'état de la législation en vigueur). ● l'âge de liquidation du complément de retraite est l'âge auquel la personne est en mesure de liquider sa pension de vieillesse du régime général à taux plein. Cet âge ne pouvant être, en tout état de cause, inférieur à celui visé à l'article L.161-17-2 du Code de la sécurité sociale. ● Changement de modalités de détermination du montant du complément de retraite <ul style="list-style-type: none"> ● Le montant annuel du complément de retraite s'élève à 0,625% de la rémunération de référence par trimestre civil complet d'ancienneté reconnue au sein du régime. La rémunération de référence est la moyenne des soixante dernières rémunérations mensuelles multipliée par douze. ● Pour la détermination de cette rémunération de référence, sont uniquement pris en compte : <ul style="list-style-type: none"> - le traitement de base du participant - la prime annuelle d'objectifs effectivement versée au participant à l'exclusion de toute autre forme de rémunération variable. Cette prime annuelle est prise en compte dans la limite de 130% du traitement de base. ● Plafonnement du complément de retraite <p>Le montant annuel du complément de retraite versé dans le cadre du présent régime au participant ne pourra être supérieur à la différence entre :</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 33% de la rémunération de référence mentionnée ci-dessus, ● et le montant annuel de ses retraites de base, complémentaire et supplémentaire. ● Ces modifications du régime de retraite supplémentaire dont bénéficie également M. Grapinet, seront soumises au vote de la prochaine Assemblée Générale de la Société ATOS SE qui se tiendra le 28 mai 2015, conformément à la procédure relative aux conventions et engagements réglementés, dans la mesure où ce régime bénéficie au Président Directeur Général d'ATOS SE.

21.1.3 Actions contrôlées par la Société, actions auto-détenues et achat par la Société de ses propres actions

Les Assemblées Générales des actionnaires ordinaire et extraordinaire du 13 juin 2014 ont autorisé le Conseil d'Administration, pendant 18 mois à compter du 13 juin 2014, à mettre en œuvre un programme de rachat d'actions de la Société dans le cadre des dispositions de l'article L. 225-209 du Code du commerce français, selon les modalités suivantes :

Transaction concernée	Durée d'autorisation	Montant maximum	Nombre maximum d'actions
Programme de rachat d'actions	18 mois	200 millions d'euros	10% du capital de la Société

Ces actions peuvent être acquises à tout moment dans les limites prévues par la loi et les réglementations en vigueur, en dehors de la période d'offre publique d'achat, et par tout moyen, notamment aux fins suivantes :

- Pour les garder et les utiliser par la suite pour paiement ou échange dans le cadre d'opérations de croissance externe possibles ;
- Pour les attribuer ou les vendre aux dirigeants et administrateurs ou aux collaborateurs de la Société et/ou de sociétés qui lui sont affiliées dans le cadre (i) de programmes de partage de bénéfices, (ii) du programme d'options d'achat d'actions, (iii) du programme d'attribution d'actions gratuites et (iv) d'un plan d'épargne actions ;
- En règle générale, pour satisfaire aux obligations relatives aux programmes de stock-options ou autres programmes

d'attribution d'actions aux employés ou dirigeants et administrateurs de la Société ou de sociétés affiliées ;

- Pour remettre les actions acquises lors de l'exercice de droits attachés à des titres donnant droit à l'attribution d'actions de la Société ;
- Pour les annuler en totalité ou en partie par une réduction du capital.

Cette autorisation vise également à permettre à la Société de négocier ses propres actions pour toute autre fin autorisée ou qui bénéficierait par la suite d'une présomption de légitimité en vertu des dispositions légales et réglementaires pertinentes ou qui pourrait être admise par la suite comme pratique de marché par l'AMF. Dans un tel cas, la Société devra en informer ses actionnaires par communiqué de presse.

21.1.4 Contrat de liquidité

Pour une description du contrat de liquidité conclu avec la Banque Rothschild & Cie Banque, veuillez vous reporter à la Section 18.6.

21.1.5 Information sur le titre

Nombre de titres	131 926 588
Classification sectorielle	Technologie de l'information
Indice principal	CAC AllShares
Autres indices	CAC Industrials, CAC Sup. Services
Marché	Euronext Paris Compartiment A
Place de cotation	Euronext Paris (France)
Code	WLN (Euronext)
Code ISIN	FRO011981968
Eligibilité contrôle/SRD	oui/oui

Les principaux codes sont :

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

21.1.6 Titres non représentatifs de capital

À la date d'enregistrement du présent Document de Référence, la Société n'a émis aucun titre non représentatif de capital.

21.1.7 Autres titres donnant accès au capital

Le 3 septembre 2014, le Groupe a attribué un total 1 527 220 stock-options (dont 574 730 options concernant un plan étranger), comme détaillé à la Section 17.3.2. Si toutes les stock-options avaient été exercées avant la fin de l'année, 1 527 220 nouvelles actions auraient été créées, entraînant une dilution à hauteur de 1,16%.

21.1.8 Conditions régissant tout droit d'acquisition et/ou toute obligation attaché(e) au capital souscrit, mais non libéré

Néant.

21.1.9 Capital social de toute société du Groupe faisant l'objet d'une option ou d'un accord prévoyant de le placer sous option

Néant.

21.1.10 Historique du capital social

Le capital social de la Société n'a pas évolué au cours des cinq dernières années, à l'exception des opérations suivantes réalisées en 2014 :

- Augmentation de la valeur nominale des actions pour la porter à 6,80 euros, intervenue le 23 avril 2014, le capital social étant passé de 78 804 599,61 euros à 79 028 274 euros, puis division par dix de la valeur nominale des actions, réduite de 6,80 euros à 0,68 euro, intervenue le 23 avril 2014. Par conséquent, 104 596 245 nouvelles actions ont été créées ;

- Dans le cadre de son introduction en bourse, une augmentation de capital a été approuvée par le Conseil d'Administration de Worldline en date du 26 juin 2014. 15 548 780 nouvelles actions ont été émises pour une valeur nominale de 0,68 euro ;
- Le 29 décembre 2014, 159 758 actions ont été créées dans le cadre du Programme d'achat actions des collaborateurs « Boost ».

Au 31 décembre 2014, le capital social de Worldline SA était composé de 131 926 588 actions ayant une valeur nominale unitaire de 0,68 euro.

21.1.11 Performance boursière

21.1.11.1 Vue d'ensemble du marché boursier

Le cours de l'action Worldline a terminé l'année à 16,00 euros, soit un repli de 2,4% par rapport au prix d'introduction en bourse de 16,40 euros, une performance légèrement supérieure à celle de l'indice français de référence sur la période du 27 juin au 31 décembre 2014 (CAC 40 : -3,7%).

La capitalisation boursière de Worldline a atteint 2 111 millions d'euros fin 2014.

21.1.11.2 Chiffres clés

	2014
Plus haut (en euros)	17,09
Plus bas (en euros)	15,14
Cours de clôture au 31 décembre	16,00
Volume journalier moyen sur la plateforme Euronext	62 200
Volume journalier moyen sur les autres plateformes électroniques et les plateformes de gré à gré	54 048
Flottant	29,53%
Capitalisation boursière au 31 décembre (en millions d'euros)	2 111
Valeur d'entreprise au 31 décembre (en millions d'euros)*	1 908
Valeur d'entreprise/chiffre d'affaires	1,66
Valeur d'entreprise/EBO	8,87
Ratio cours sur bénéfice P/E (cours de l'action en fin d'année ÷ BPA normalisé et ajusté)	18,60

* Avec l'hypothèse que (valeur d'entreprise) = (capitalisation boursière) - (trésorerie nette).

21.1.11.3 Volumes échangés (toutes plateformes)

	Volumes échangés (toutes plateformes)	
	(en actions)	(en euros)
Juin 2014	5 034 427	82 594 036
Juillet 2014	3 436 240	56 452 888
Août 2014	816 185	13 456 529
Septembre 2014	1 607 615	25 949 351
Octobre 2014	2 509 197	39 325 759
Novembre 2014	1 199 155	19 006 793
Décembre 2014	741 912	11 780 057
Total	15 344 731	248 565 414

En 2014, à l'exclusion du premier jour de l'introduction en bourse, le nombre moyen d'actions négociées quotidiennement a atteint 80 000 en comptant toutes les plateformes.

21.1.11.4 Principaux événements boursiers de 2014 et post-clôture

7 mai 2014

Worldline annonce l'enregistrement de son Document de Base auprès de l'Autorité des marchés financiers (AMF) le 6 mai 2014 sous le numéro I.14-027. L'enregistrement du Document de Base constitue la première étape vers son introduction en bourse sur le marché réglementé d'Euronext Paris. La procédure est soumise à l'obtention d'un visa de l'AMF sur le prospectus de l'opération.

16 juin 2014

Worldline lance son introduction en bourse sur le marché réglementé d'Euronext Paris. La fourchette indicative du prix de l'offre applicable à l'offre à prix ouvert et au placement global est fixée entre 16,40 euros et 20,00 euros par action. La taille initiale de l'offre est d'environ 610 millions d'euros, dont environ 255 millions d'euros d'actions nouvelles et environ 355 millions d'euros d'actions existantes (sur la base du point médian de la fourchette indicative du Prix de l'Offre) cédées par Atos SE. L'option de surallocation portant sur la cession d'actions existantes supplémentaires par Atos SE représente un maximum de 15% de la taille initiale de l'offre. La clôture de l'offre à prix ouvert est prévue le 25 juin 2014 à 17 heures (heure de Paris) et la clôture du placement global est prévue le 26 juin 2014 à 13 heures (heure de Paris). La fixation du prix de l'offre est prévue le 26 juin 2014. Le début des négociations des actions de la Société sur le marché réglementé d'Euronext Paris est prévu le 27 juin 2014 sous forme de promesses d'actions (« WORLDLINE PROM ») jusqu'à la date du règlement livraison prévue le 1^{er} juillet 2014.

26 juin 2014

Succès de l'introduction en bourse de Worldline. L'Offre a été bien reçue par les investisseurs institutionnels français et internationaux et le Prix de l'Offre a été fixé, à 16,40 euros par action. La taille de l'Offre est de 575 millions d'euros environ, dont 255 millions d'euros d'actions nouvelles et 320 millions d'euros environ d'actions existantes cédées par Atos SE. Dans l'hypothèse d'un exercice intégral de l'option de surallocation, telle que décrite ci-après, la taille de l'Offre atteindrait un montant d'environ 661 millions d'euros. Les négociations des actions Worldline débuteront le 27 juin 2014 (sous forme de promesses d'actions jusqu'au 1^{er} juillet 2014 inclus) et le règlement livraison de l'Offre est prévu le 1^{er} juillet 2014.

25 juillet 2014

Worldline annonce que, dans le cadre de son introduction en bourse, Goldman Sachs International en sa qualité d'agent stabilisateur, agissant au nom et pour le compte des Etablissements Garantis, a le 25 juillet 2014 exercé partiellement l'option de surallocation à hauteur de 3 923 452 actions existantes supplémentaires, cédées par Atos SE, au prix de l'offre, soit 16,40 euros par action, correspondant à un montant total d'environ 64 millions d'euros. En conséquence, le nombre total d'actions Worldline offertes dans le cadre de son introduction en bourse s'élève à 38 964 245 actions, soit environ 29,6% du capital social de la société, portant ainsi la taille de l'offre à 639 millions d'euros environ. A l'issue de l'introduction en bourse et de l'exercice partiel de l'option de surallocation, Atos restera le principal actionnaire de Worldline, à hauteur de 70,4%. Conformément aux dispositions de l'article 631-10 du règlement général de l'Autorité des marchés financiers, Goldman Sachs International en sa qualité d'agent stabilisateur, indique avoir réalisé des opérations de stabilisation portant sur un total de 1 332 666 actions Worldline offertes dans le cadre de son

introduction en. Il a été mis fin le 25 juillet 2014 à la période de stabilisation qui avait débuté le 26 juin 2014 (après la diffusion du communiqué par Worldline annonçant le résultat de l'offre).

25 juillet 2014

À partir du 28 juillet 2014 et pour une durée d'un an renouvelable par tacite reconduction, Worldline a confié à Rothschild & Cie Banque la mise en œuvre d'un contrat de liquidité sur l'action Worldline conforme à la Charte de déontologie établie par l'AMAFI et approuvée par la décision de l'Autorité des Marchés Financiers du 21 mars 2011. Pour la mise en œuvre de ce contrat, les moyens suivants ont été affectés au compte de liquidité : 2 500 000 euros.

28 juillet 2014

Worldline a annoncé ses résultats du premier semestre pour l'exercice clos le 30 juin 2014 et a confirmé tous les objectifs 2014. Le chiffre d'affaires s'est élevé à 556,4 millions d'euros, soit une croissance organique de 2,2% par rapport au premier semestre 2013. L'excédent brut opérationnel a atteint 99,1 millions d'euros, en hausse de +30 points de base. Le flux de trésorerie disponible s'est établi à 57,4 millions d'euros. Le résultat net s'est élevé à 45,6 millions d'euros. Le carnet de commandes représente 1,6 milliard d'euros, soit 1,4 année de chiffre d'affaires.

6 novembre 2014

Worldline a annoncé son chiffre d'affaires du troisième trimestre 2014. Le chiffre d'affaires s'est élevé à 284,6 millions d'euros, soit une croissance organique de 2,5% par rapport au troisième trimestre 2013. Le flux de trésorerie disponible s'est établi à 36,5 millions d'euros. Le flux de trésorerie net a atteint 184,3 millions d'euros. Le Groupe a confirmé ses objectifs pour 2014 indiqués à la Section 13.2 du document de base.

20 novembre 2014

Worldline a annoncé la mise en place de son premier plan d'actionnariat réservé aux salariés, dans le cadre de l'autorisation des actionnaires, d'augmenter le capital social dans la limite de 2,5% du capital au jour de la décision, par l'émission d'actions nouvelles réservée aux adhérents au Plan d'Epargne Groupe Worldline (le « PEG »). Les bénéficiaires de l'offre d'actions réservée aux salariés sont les salariés et mandataires sociaux répondant aux conditions de l'article L. 3332-2 du Code du travail des sociétés du périmètre de l'offre, sous réserve d'une condition d'ancienneté de trois mois à la date de clôture de la souscription. Les bénéficiaires pourront souscrire à une formule dite « classique » avec décote de 20% et abondement dans le cadre du PEG. Les bénéficiaires qui souscriront à l'offre seront exposés aux variations du cours de l'action.

18 février 2015

Worldline a annoncé ses résultats annuels 2014. Le chiffre d'affaires s'est élevé à 1 149,3 millions d'euros, soit une croissance organique de +2,8%. L'excédent brut opérationnel a atteint 215,1 millions d'euros, ou 18,7% du chiffre d'affaires, parfaitement en ligne avec l'objectif d'amélioration de 50 points de base annoncé en mai 2014 lors de l'introduction en bourse de la société. Le résultat net part du Groupe s'est élevé à 100,4 millions d'euros. Le résultat net part du Groupe ajusté a atteint 113,8 millions d'euros, comparé à 110,3 millions d'euros en 2013 sur la base des comptes pro forma. Le bénéfice ajusté par action dilué s'est élevé à 0,86 euros en 2014. Le flux de trésorerie disponible s'est élevé à 114,4 millions d'euros, dépassant l'objectif d'environ 110 millions d'euros annoncé lors de la mise en bourse et en hausse de +14,1% par rapport à 2013 (en excluant le produit de cession d'un actif immobilier en 2013). Le groupe a annoncé ses objectifs pour 2015.

1. BPA calculé sur le résultat net ajusté des effets des éléments inhabituels, anormaux et peu fréquents, nets d'impôts (+13,4 millions d'euros en 2014) et basé sur le nombre d'actions à fin décembre 2014.



21.2 Actes constitutifs et statuts

Les statuts de la Société ont été élaborés conformément aux dispositions légales et réglementaires applicables aux sociétés anonymes à Conseil d'Administration de droit français. Les principales stipulations décrites ci-dessous sont issues des statuts de la Société.

21.2.1 Objet social (article 2 des statuts)

Aux termes de l'article 2 des statuts, la Société a pour objet :

- La recherche, l'étude, la mise au point et la réalisation de tous matériels, logiciels, systèmes ou dispositifs faisant appel à des techniques nouvelles ou aux nouvelles technologies de l'information (ainsi que la fourniture de services y afférents), notamment dans le secteur des services de paiements, des services transactionnels, des services numériques et des télécommunications ;
- L'exercice du métier de la relation clientèle pour les opérateurs et prestataires de services de télécommunication par l'intermédiaire notamment de la création et de la gestion de centres d'appels téléphoniques ;
- La gestion des contrats d'abonnement aux réseaux et services de télécommunications, y compris l'information des abonnés et le traitement de leurs réclamations, ainsi que les offres de services dans ce domaine ;
- Le service aux entreprises, notamment les études marketing, le marketing direct, les traitements de données, la formation ainsi que la fourniture de services et de solutions aux établissements financiers ;
- Le conseil, l'assistance, l'exploitation par tous moyens de tous documents bancaires et financiers, notamment le traitement, la saisie, le post-marquage, l'encodage, le micro-filmage, l'archivage et toute manipulation existante ou à créer de chèques ou tous autres instruments bancaires ou financiers ;
- La conception de logiciels pour ses propres besoins ou pour les besoins des tiers ;
- L'exploitation et la commercialisation de licences, brevets, secrets de fabriques, formules et tout droit de propriété intellectuelle similaire ;
- Le support technique et l'entretien de tous les dispositifs et de toutes les installations réalisés ou commercialisés dans le cadre de son objet social ;
- La représentation de toutes sociétés, françaises ou étrangères, dont les services, matériels, logiciels, systèmes ou dispositifs se rattachent directement ou indirectement aux objets ci-dessus définis ;
- La prise d'intérêts ou de participations dans toutes entreprises françaises ou étrangères ayant un objet similaire à celui de la Société ou de nature à développer ses propres affaires ;
- Le tout directement ou indirectement pour son compte ou pour le compte de tiers, soit seule ou avec des tiers, ou par voie de création de sociétés nouvelles, d'apport de commandite, de fusion, d'alliance, de sociétés en participation ou de prise de dation en location ou en gérance de tous biens ou droits, ou autrement ;
- Et généralement toutes opérations financières, commerciales, industrielles, mobilières et immobilières pouvant se rattacher directement ou indirectement à l'objet ci-dessus ou à tous objets similaires ou connexes, de nature à favoriser son développement ou son extension.

21.2.2 Exercice social (article 36 des statuts) [G4-28] et [G4-30]

L'exercice social de la Société a une durée de douze mois, commençant le 1^{er} janvier et se terminant le 31 décembre de chaque année.

21.2.3 Conseil d'Administration et Direction Générale

21.2.3.1 Membres du Conseil d'Administration (articles 13, 14 et 15 des statuts)

La Société est administrée par un Conseil d'Administration composé de trois membres au moins et de douze membres au plus, nommés par l'Assemblée Générale Ordinaire des actionnaires. Le Conseil d'Administration sera renouvelé chaque année par roulement, de façon telle que ce roulement porte sur le tiers des membres du Conseil d'Administration. La durée des fonctions des administrateurs est de trois ans. Le nombre des membres du Conseil d'Administration ayant dépassé l'âge de 70 ans, ne peut être supérieur au tiers des membres en fonction. Pendant toute la durée de son mandat, chaque administrateur (hormis les administrateurs représentant les salariés actionnaires) doit être propriétaire de mille cinq cents (1 500) actions au moins dans les six mois suivant sa nomination.

21.2.3.2 Président (articles 19 et 21 des statuts)

Le Conseil d'Administration élit parmi ses membres personnes physiques un Président. Le Président représente le Conseil d'Administration. Il organise et dirige les travaux de celui-ci, dont il rend compte à l'Assemblée Générale. Il veille au bon fonctionnement des organes de la Société et s'assure, en particulier, que les administrateurs sont en mesure de remplir leur mission.

21.2.3.3 Directeur Général (article 23 des statuts)

En fonction du choix effectué par le Conseil d'Administration, la Direction Générale est assurée soit par le Président, soit par une personne nommée par le Conseil d'Administration et portant le titre de Directeur Général. Le Directeur Général est investi des pouvoirs les plus étendus pour agir en toutes circonstances au nom de la Société. Il exerce ces pouvoirs dans la limite de l'objet social et sous réserve de ceux que la loi et les statuts attribuent expressément aux assemblées d'actionnaires et au Conseil d'Administration. Le Directeur Général représente la Société dans ses rapports avec les tiers.

21.2.3.4 Convocations et délibérations du Conseil d'Administration (article 18 des statuts)

Le Conseil d'Administration se réunit aussi souvent que l'intérêt de la Société l'exige, et au minimum tous les trois mois. Le Président convoque les réunions du Conseil d'Administration. Lorsque le Conseil d'Administration ne s'est pas réuni depuis

plus de deux mois, le tiers au moins des membres du Conseil d'Administration peut demander au Président de convoquer celui-ci sur un ordre du jour déterminé. Le Directeur Général peut également demander au Président de convoquer le Conseil d'Administration sur un ordre du jour déterminé. Les décisions sont prises à la majorité des membres présents ou représentés. En cas de partage, la voix du Président de séance est prépondérante.

21.2.3.5 Pouvoirs du Conseil d'Administration (article 17 des statuts)

Le Conseil d'Administration détermine les orientations de l'activité de la Société et veille à leur mise en œuvre. Sous réserve des pouvoirs expressément attribués aux assemblées d'actionnaires et dans la limite de l'objet social, il se saisit de toute question intéressant la bonne marche de la Société et règle par ses délibérations les affaires qui la concernent.

Le Conseil d'Administration fixe la limitation des pouvoirs du Directeur Général, le cas échéant, aux termes de son Règlement Intérieur, en visant les opérations pour lesquelles l'autorisation du Conseil est requise.

21.2.3.6 Conventions réglementées (article 25 des statuts)

Toute convention intervenant (directement ou indirectement ou par personne interposée) entre la Société et son Directeur Général, l'un de ses directeurs généraux délégués, l'un de ses administrateurs, l'un de ses actionnaires disposant d'une fraction des droits de vote supérieure à 10% ou, s'il s'agit d'une société actionnaire, la société la contrôlant au sens de l'article L. 233-3 du Code de commerce, fait l'objet de la procédure prévue aux articles L. 225-38 à L. 225-43 du Code de commerce.

21.2.3.7 Rémunération des administrateurs (article 20 des statuts)

Les membres du Conseil d'Administration peuvent recevoir à titre de jetons de présence une rémunération dont le montant global, déterminé par l'Assemblée Générale, est réparti librement par le Conseil d'Administration. Le Conseil d'Administration peut notamment allouer une part supérieure aux administrateurs membres des comités.

21.2.4 Droits, privilèges et restrictions attachés aux actions

21.2.4.1 Droits de vote

Chaque action donne droit à une voix. Les statuts de la Société prévoient que des droits de vote double sont attribués aux actions entièrement libérées pour lesquelles il sera justifié d'une inscription nominative au nom du même actionnaire depuis deux ans. La période de détention au nominatif antérieure à la date d'admission des actions de la Société aux négociations sur le marché Euronext Paris n'est pas prise en compte aux fins du décompte de cette période de deux ans.

21.2.4.2 Limitation des droits de vote

Aucune clause statutaire ne restreint le droit de vote attaché aux actions.

21.2.4.3 Droit préférentiel de souscription

Les actions de la Société bénéficient d'un droit préférentiel de souscription aux augmentations de capital dans les conditions prévues par le Code de commerce.

21.2.4.4 Participation aux Assemblées Générales (article 28 des statuts)

Tout actionnaire a le droit d'assister aux Assemblées Générales et de participer aux délibérations, personnellement ou par mandataire. Tout actionnaire peut se faire représenter par son conjoint, par un autre actionnaire, ou par le partenaire avec lequel il a conclu un pacte civil de solidarité. Il peut en outre se faire représenter par toute autre personne physique ou morale de son choix, le mandataire devant justifier de son mandat.

Le droit de participer aux Assemblées Générales de tout actionnaire est subordonné à l'enregistrement comptable des titres au nom de l'actionnaire ou de l'intermédiaire inscrit pour son compte au troisième jour précédant l'Assemblée Générale à zéro heure, heure de Paris, soit dans les comptes de titres nominatifs tenus par la Société, soit dans les comptes de titres au porteur tenus par un intermédiaire habilité. Pour les propriétaires de titres au porteur, l'attestation constatant la propriété de leurs titres (« Attestation de participation ») sera délivrée par l'intermédiaire habilité teneur de leur compte, leur permettant de participer à l'Assemblée Générale.

Les actionnaires, sur décision du Conseil d'Administration de la Société, peuvent participer aux Assemblées Générales par visioconférence ou par des moyens de télécommunication, y compris Internet, notamment au moyen d'un formulaire électronique de vote proposé sur le site Internet de la Société.

21.2.4.5 Titres aux porteurs identifiables (article 9 des statuts)

La Société peut procéder à tout moment à l'identification des détenteurs des titres au porteur dans les conditions prévues par les dispositions légales et réglementaires en vigueur.

Lorsque la personne qui a fait l'objet d'une demande de renseignements n'a pas transmis les informations dans les délais prévus par les dispositions légales et réglementaires en vigueur ou a transmis des renseignements incomplets ou erronés relatifs soit à sa qualité, soit aux propriétaires des titres, soit à la quantité des titres détenus par chacun d'eux, les actions ou les titres donnant accès immédiatement ou à terme au capital et pour lesquels cette personne a été inscrite en compte sont privés des droits de vote pour toute assemblée d'actionnaires qui se tiendrait jusqu'à la date de régularisation de l'identification, et le paiement du dividende correspondant est différé jusqu'à cette date.

21.2.4.6 Modifications des droits des actionnaires

Les droits des actionnaires peuvent être modifiés dans les conditions prévues par les dispositions légales et réglementaires. Il n'existe aucune stipulation particulière régissant les modifications des droits des actionnaires plus stricte que la loi.

21.2.4.7 Modalités de convocation et conduite des Assemblées Générales Ordinaires et Assemblées Générales Extraordinaires (articles 34 et 35 des statuts)

Les Assemblées Générales sont dites « extraordinaires » lorsque leur objet est d'apporter une modification aux statuts de la Société ou à sa nationalité, ou lorsque la loi le prévoit, et « ordinaires » dans tous les autres cas. L'Assemblée Générale Extraordinaire statue aux deux tiers des voix dont disposent les actionnaires présents ou représentés, et l'assemblée ordinaire statue à la majorité des voix dont disposent les actionnaires présents ou représentés.

Les Assemblées Générales sont convoquées et conduites selon les règles et les conditions prévues par la législation française.

21.2.4.8 Franchissement de seuils statutaires (article 10 des statuts)

Outre les seuils prévus par les dispositions légales et réglementaires applicables, toute personne physique ou morale qui, agissant seule ou de concert, vient à détenir, directement ou indirectement, un nombre d'actions représentant une proportion du capital ou des droits de vote supérieure ou égale à 2%, puis à tout multiple de 1%, y compris au-delà des seuils de déclaration prévus par les dispositions légales et réglementaires, doit informer la Société du nombre total d'actions, de droits de vote ou de titres donnant accès au capital ou de droits de vote de la Société qu'elle possède ainsi que des valeurs mobilières donnant accès au capital et aux droits de vote qui y sont potentiellement attachés, par lettre recommandée avec demande d'avis de réception adressée au siège social, dans un délai de quatre jours de bourse à compter du franchissement du ou des dit(s) seuil(s) de participation.

En cas de non-respect des dispositions ci-dessus, les sanctions prévues par la loi en cas d'inobservation de l'obligation de

déclaration de franchissement des seuils légaux ne s'appliqueront aux seuils statutaires qu'à la demande, consignée dans le procès-verbal de l'Assemblée Générale, d'un ou plusieurs actionnaires détenant 2% au moins du capital ou des droits de vote de la Société.

Sous réserve des stipulations ci-dessus, cette obligation statutaire est régie par les mêmes dispositions que celles régissant l'obligation légale, en ce compris les cas d'assimilation aux actions possédées prévus par les dispositions légales et réglementaires.

La Société se réserve la faculté de porter à la connaissance du public et des actionnaires, dans les conditions prévues par la loi et la réglementation applicables, soit les informations qui lui auront été notifiées, soit le non-respect de l'obligation susvisée par la personne concernée.

La même obligation d'information s'impose, dans le même délai et selon les mêmes modalités, à chaque fois que la fraction du capital social ou des droits de vote possédée par un actionnaire devient inférieure à l'un des seuils mentionnés ci-dessus.

21.2.5 Comptes sociaux (article 37, 38 et 39 des statuts)

21.2.5.1 Réserve légale

Sur le bénéfice de l'exercice diminué, le cas échéant, des pertes antérieures, il est prélevé 5% pour constituer le fonds de réserve légale, ce prélèvement cessant d'être obligatoire lorsque le fonds de réserve atteint le dixième du capital social mais reprenant si, pour une cause quelconque, la réserve légale devient inférieure à ce dixième.

21.2.5.2 Approbation de dividendes

Les modalités de mise en paiement des dividendes sont votées par l'Assemblée Générale conformément aux articles L. 232-12 à L. 232-18 du Code de commerce. L'Assemblée Générale peut ouvrir aux actionnaires, pour tout ou partie du dividende mis en distribution, une option entre le paiement en numéraire et le paiement en actions nouvelles de la Société dans les conditions fixées par la loi.

L'Assemblée Générale peut également, sur proposition du Conseil d'Administration, décider pour toute distribution de bénéfice ou de réserves, la remise de biens en nature y compris des titres négociables. Dans le cas d'une remise de titres négociables non admis aux négociations sur un marché réglementé ou sur un système multilatéral de négociation organisé ou dont l'admission aux négociations sur un tel marché ou système multilatéral de négociation ne serait pas réalisée dans le cadre de cette distribution, le choix entre le paiement du dividende en espèces et la remise de ces titres sera proposé aux actionnaires.

21.2.5.3 Contrôle de l'émetteur

Il n'existe aucune disposition dans les statuts de la Société, ni dans aucune charte ou règlement intérieur, pouvant retarder, différer ou empêcher un changement de contrôle de la Société.



Contrats importants

Les contrats importants auxquels les sociétés du Groupe étaient parties en dehors du cadre normal des affaires au cours des deux dernières années sont présentés au Chapitre 10 « Liquidité et Ressources Financières » et au Chapitre 19 « Opérations avec les apparentés » du présent Document de Référence.



Informations provenant des tiers, déclarations d'experts et déclarations d'intérêt

Certaines données de marché figurant à la Section 6.2 « Présentation du secteur et du marché » du présent Document de Référence proviennent de sources tierces. La Société atteste que ces informations ont été fidèlement reproduites et que, pour autant que la Société le sache à la lumière des données publiées ou fournies par ces sources, aucun fait n'a été omis qui rendrait les informations reproduites inexactes ou trompeuses.



Documents accessibles au public



24.1 Documentation destinée aux actionnaires

Des exemplaires du présent Document de Référence, qui est publié en anglais et en français, sont disponibles sans frais au siège social de la Société. Le présent document peut également être consulté sur le site internet de la Société (www.worldline.com) ainsi que sur le site internet de l'Autorité des marchés financiers (www.amf-france.org).

Pendant la durée de validité du présent Document de Référence, les documents suivants (ou une copie de ces documents) peuvent être consultés :

- Les statuts de la Société ;

- Tous rapports, courriers et autres documents, informations financières historiques, évaluations et déclarations établis par n expert à la demande e la Société, dont une partie est incluse ou visée dans le présent Document de Référence ;
- Les communiqués de presse réguliers, les informations réglementées et les informations générales sur le Groupe ; et
- Les informations financières historiques incluses dans le présent Document de Référence.

L'ensemble des documents juridiques et financiers relatifs à la Société et devant être mis à la disposition des actionnaires conformément à la réglementation en vigueur peuvent être consultés au siège social de la Société.



24.2 Contacts

Les investisseurs institutionnels, les analystes financiers et les actionnaires individuels peuvent obtenir des renseignements auprès de :

David Pierre-Kahn

Relations investisseurs

80, quai Voltaire - 95870 Bezons

Tél. : +33 (0)1 3434 9066

Mob. : +33 (0)6 2851 4596

David.pierre-kahn@worldline.com

Les demandes de renseignements peuvent également être envoyées par e-mail à investor-relations@worldline.com



24.3 Calendrier

21 avril 2015 Chiffre d'affaires du premier trimestre 2015

28 mai 2015 Assemblée Générale annuelle

28 juillet 2015 Résultats du premier semestre 2015



Informations sur les participations

Les informations concernant les entreprises dans lesquelles la Société détient une fraction du capital susceptible d'avoir une incidence significative sur l'appréciation de son patrimoine, de sa situation financière ou de ses résultats figurent à la Section 7.2.3 « Participations » du présent Document de Référence.



Annexes

Annexe I	Glossaire	247
Annexe II	Rapport du Président du Conseil d'Administration sur la gouvernance d'entreprise et le contrôle interne	251
Annexe III	Rapport de responsabilité sociale et environnementale	254
Annexe IV	Table de concordance pour le Rapport Financier Annuel	316

Annexe I



Glossaire

3-D Secure	Mécanisme VISA permettant l'authentification par l'émetteur des cartes utilisées dans le contexte e-commerce. 3-D Secure est appelé à remplacer SET.
3G	Norme de téléphonie mobile de troisième génération (3G) permettant une communication haut débit (jusqu'à deux Mbit/s en débit symétrique théorique) sur la bande de fréquences 1,9 à 2,2 GHz.
Accélérateur cryptographique	Dispositif électronique destiné à accélérer les opérations d'encryptage sur le terminal de paiement.
Acquéreur (Acquirer)/ Banque d'acquisition d'ordres de paiement (Acquiring bank)	Organisme financier ou assimilé ayant passé un accord avec un accepteur en vue de l'acquisition des données des transactions faites par carte, qui introduit ces données dans les systèmes d'échanges des émetteurs. Un même organisme financier peut être acquéreur et émetteur.
Acquisition/Acquisition d'ordres de paiement (Acquiring)	Processus par lequel un acquéreur prend en charge les données des transactions de paiement effectuées chez un accepteur, en général un commerçant, dans le but d'honorer son contrat avec l'accepteur.
Acquisition commerçants (Commercial Acquiring)	Activité de l'acquéreur qui porte sur l'opération des paiements carte des clients d'un commerçant et inclue la réception des fonds des banques émettrices et le dépôt du produit, après déduction des « commissions de gestion commerçant » sur le compte du commerçant.
Authentification	Procédure permettant au prestataire de services de paiement de vérifier l'utilisation d'un instrument de paiement donné, y compris ses dispositifs de sécurité personnalisés.
Autorisation	Approbation ou garantie donnée par l'émetteur à l'acquéreur. L'autorisation sous-entend que l'émetteur honorerait la transaction.
Big Data	Volume massif de données générées et collectées au fil du temps et difficile à analyser avec des outils classiques de gestion de base de données ou de gestion de l'information. Les types de données concernées comprennent notamment celles relatives aux transactions commerciales, les e-mails et messages texte, les données de localisation, les registres d'activité et les textes non structurés provenant des blogs et des médias sociaux, ainsi qu'une grande quantité de données qui peut être générée par une large variété d'objets. Les entreprises cherchent de plus en plus à analyser et à valoriser ces masses de données pour mieux comprendre le comportement des consommateurs et les tendances de marché ainsi que pour créer de nouveaux produits et de nouveaux marchés.
Bluetooth	Spécification de l'industrie des télécommunications utilisant une technique radio courte distance destinée à simplifier les connexions entre les appareils électroniques.
Carte de paiement en circuit fermé	Carte de paiement dont le traitement passe directement du terminal de paiement vers les systèmes de l'émetteur de cette carte sans avoir recours à un organisme tiers.
Carte privative	Carte émise par un commerçant, ou un organisme non financier permettant l'achat de bien et de services.
Centre de données	Site physique sur lequel se trouvent regroupés des équipements constituant le système d'information de l'entreprise (ordinateurs centraux, serveurs, baies de stockage, équipements réseaux et de télécommunications, etc.).
Cloud	Concept qui consiste à déporter sur des serveurs distants des stockages et des traitements informatiques traditionnellement localisés sur des serveurs locaux ou sur le poste de l'utilisateur.
CMS (Card Management System)	Logiciel permettant de gérer un parc de périphériques cryptographiques tel que des cartes à puce.

Code-barre 2D	Type de code-barres en deux dimensions (ou code matriciel <i>datamatrix</i>) constitué de modules noirs disposés dans un carré à fond blanc. L'agencement de ces points définit l'information que contient le code.
Commissions refacturées/ Impayés (Chargeback)	Mouvements de compensation d'un type particulier dont l'objet est d'inverser le sens de l'écriture d'une opération initiale de paiement ou de retrait, au motif que l'opération en question n'est pas recevable suite au non-respect des règles sécuritaires par l'accepteur.
Commission d'interchange	La Commission d'interchange ou le frais d'interchange (<i>Interchange fee</i>) est le montant que la banque acquéreuse (celle qui contracte avec le commerçant) doit verser à la banque émettrice (celle qui a émis la carte au porteur) lors de chaque paiement par carte entre un commerçant et son client.
Compensation	La compensation (<i>clearing</i> en anglais) est un mécanisme permettant à des banques et des institutions financières d'effectuer des transactions. Une transaction a toujours un débiteur et un créateur. La compensation est matérialisée par le jeu d'écriture comptable qui matérialise la transaction. On dit que le crédit sur le compte du créateur compense le débit sur le compte du débiteur.
CRM (Customer Relationship Management)	Gestion de la relation client.
Cryptographie	Application de la théorie mathématique pour élaborer des techniques et algorithmes pouvant être exécutés sur des données pour en garantir, par exemple, la confidentialité, l'intégrité et/ou l'authentification.
Data mining	Exploration de données ayant pour objet l'extraction d'un savoir ou d'une connaissance à partir de grandes quantités de données, au moyen d'un ensemble de méthodes et de techniques automatiques ou semi-automatiques.
DCC (Dynamic Currency Conversion)	Service financier par lequel les porteurs de cartes de crédit voient le coût de la transaction convertie dans leur monnaie locale quand ils effectuent un paiement dans une devise étrangère.
Directive sur les services de paiement	Directive 2007/64/CE du 13 novembre 2007 concernant les services de paiement dans le marché intérieur.
e-Commerce	La vente ou l'achat de biens ou de services, effectués par une entreprise, un particulier, une administration ou toute autre entité publique ou privée, et réalisés au moyen d'un réseau électronique.
e-Consommateur	Consommateur qui effectue des transactions en utilisant des technologies numériques.
e-Gouvernement	L'utilisation de technologies numériques (souvent par Internet) pour fournir des services destinés au gouvernement.
Emetteur (Issuer)/ Banque émettrice (Issuing bank)	Organisme financier ou assimilé qui émet une carte au profit d'un porteur.
Emission d'un moyen de paiement (Issuing)	Emission de moyens de paiement comme les cartes de crédit/de paiement/prépayées.
EMV (Groupement Europay MasterCard Visa)	Europay - MasterCard - Visa. Standard international régissant les cartes à microprocesseur ainsi que le comportement des terminaux de paiement. Les cartes EMV ainsi que les terminaux doivent être certifiés selon des procédures imposées par EMV Co, organisme de supervision de la norme EMV.
Etablissement de paiement agréé	Entité juridique autorisée, dans le cadre de la directive sur les services de paiement, à fournir des services de paiement.
HCE (Host Card Emulation)	Emulation d'une carte physique utilisant un système logiciel sur un téléphone mobile.
HSM (Hardware Security Module)	Module de Sécurité. Matériel électronique offrant un service de sécurité qui consiste à générer, stocker et protéger des clés cryptographiques.
Internet des objets	Connexion par réseau de personnes, de systèmes, et d'objets.
ITSO (Integrated Transport Smartcard Organisation)	Organisation du Transport Smartcard Intégré.
Kiosque	Borne interactive.
M2M (Machine to Machine)	Machine à Machine. Technologie permettant des communications entre machines, et ceci sans intervention humaine.
Marque blanche	Procédé par lequel une entreprise propose à ses clients, sous sa propre marque, un service assuré par un tiers sans que celui-ci apparaisse comme en étant le fournisseur.
m-Commerce/Commerce mobile	Utilisation de technologies sans fil, et plus particulièrement de la téléphonie mobile, afin de faire du commerce.

Multi-canaux	Adoption de nouveaux comportements par les clients, qui opèrent un changement de canal durant leur processus de décision alors même qu'ils étaient tenus auparavant de réaliser l'ensemble des étapes de ce processus (identification du besoin, recherche des informations, évaluation des alternatives de choix, choix, évaluation post-achat) auprès du seul canal disponible.
Multi-commerce	Se dit de solutions multicanaux pour le commerce.
NFC (Near-Field Communication)	Technologie de communication sans-fil à courte portée et haute fréquence, permettant l'échange d'informations entre des périphériques jusqu'à une distance d'environ 10 cm.
OBeP (Online Banking e-Payments)	Type de réseau de paiement, développé par le secteur bancaire en coordination avec les fournisseurs de technologie, conçu spécialement pour répondre aux besoins uniques des paiements effectués sur Internet.
Paiement à partir d'un mobile	Transaction effectuée depuis un téléphone mobile et débitée sur la carte bancaire, sur la facture opérateur ou sur un porte-monnaie électronique.
Paiement électronique et mobile	Paiement en ligne ou paiement sur mobile.
Paiement électronique en ligne ou paiement à distance ou e-paiement	Moyen permettant d'effectuer des transactions commerciales pour l'échange de biens ou de services sur Internet.
Payment services hub	Plateforme de paiement électronique permettant le traitement centralisé de paiements en lots et individuels sur une plateforme unique de bout en bout, indépendamment du type de moyen de paiement, du montant du paiement, du type de client, canal ou de transaction. Le <i>Payment services hub</i> supporte les interfaces standardisées et fournit une vue globale en temps réel ainsi qu'un partage d'informations à travers tous les paiements.
PCI-DSS (Payment Card Industry Data Security Standard)	Norme en matière de sécurité des données élaborée par le <i>Payment Card Industry</i> (PCI).
PCI (Payment Card Industry)	Association des principaux schémas de paiement : Visa, MasterCard, American Express, Discover et JCB.
PEACH (Pan-European Automated Clearing House)	Chambre de compensation automatisée paneuropéenne.
PIN (Personal Identification Number)	Numéro d'identification personnel. Un code secret requis pour confirmer l'identité de l'utilisateur.
Po (pétaoctet)	Pétaoctet, Po en abrégé, est un multiple de l'unité octet pour le stockage ou la transmission d'information numérique. Un pétaoctet (Po) est différent d'un pétabit (Pbit) : un octet est une unité d'information qui est définie comme un multiple d'un bit (un octet correspond à huit bits).
Point à Point (Peer-to-Peer)	Modèle de réseau informatique proche du modèle client-serveur mais où chaque client est aussi un serveur.
Point de vente	Lieu de l'activité commerciale. Un point de vente peut comporter plusieurs points d'acceptation (par exemple, un supermarché est un point de vente, alors que les caisses du supermarché constituent chacune un point d'acceptation). Sauf cas très particulier, un point de vente est juridiquement défini par son numéro SIRET.
Portail de paiement	Site Internet permettant d'accepter des paiements en ligne et accessible à partir de nombreux autres sites web.
Porte-monnaie électronique (e-wallet)	Dispositif qui peut stocker de la monnaie sans avoir besoin d'un compte bancaire et d'effectuer directement des paiements en ligne sur des terminaux de paiement. Par extension, dispositif permettant un accès unique et ergonomique à plusieurs solutions de paiement (par exemple des cartes de crédit ou de débit).
Règlement	Paiement des fonds par l'acquéreur soit directement sur le compte bancaire du commerçant soit par le service de paiement.
SaaS (Software as a Service)	Logiciel comme Service. Modèle d'exploitation commerciale des logiciels dans lequel ceux-ci sont installés sur des serveurs distants plutôt que sur la machine de l'utilisateur.
Schéma de paiement	Désigne communément un organisme chargé de définir et de veiller à l'application de règles spécifiques à un moyen de paiement. Visa et MasterCard sont des schémas de paiement.
SEPA (Single Euro Payment Areas)	L'Espace unique de paiement en euros (ou SEPA, <i>Single Euro Payments Area</i>), est un projet initié en 2002 par les établissements bancaires pour rendre les paiements entre 34 pays européens aussi faciles et aussi sûrs que les paiements nationaux, grâce à la mise en place de trois moyens de paiement européens, à savoir virement, prélèvement et paiement par carte.
Service de billetterie électronique (e-Ticketing)	Systèmes électroniques permettant l'émission, la vérification et le paiement des tickets, notamment dans le domaine du transport public.
Services de banque en ligne (eBanking)	Fait référence aux banques sur Internet qui proposent à leurs clients des services bancaires à distance, sans avoir de guichet ou d'agence physiques pour réaliser leurs opérations.

Services de paiement	Les services permettant de verser ou de retirer des espèces sur un compte de paiement ainsi que les opérations de gestion d'un tel compte ; l'exécution d'opérations de paiement ; la transmission de fonds ; l'émission d'instruments de paiement et/ou l'acquisition d'ordres de paiement ; les opérations de paiement exécutées notamment par des opérateurs télécoms ou des fournisseurs d'accès à Internet dans le cadre desquelles l'opérateur agit uniquement comme intermédiaire dans la relation de paiement et que le consentement du payeur est donné <i>via</i> le dispositif de télécommunication, numérique ou informatique de cet opérateur.
SIPS (Secure Internet Payment Services)	Services de Paiement Sécurisés sur Internet. Paiement en ligne sécurisé, solution <i>cross-canal</i> pour le traitement de paiements.
SOA (Service-oriented architecture)	Architecture orientée services. Forme d'architecture de médiation qui est un modèle d'interaction applicative qui met en œuvre des services (composants logiciels) avec une forte cohérence interne et des couplages externes « lâches ».
Terminal de paiement électronique/Terminal	Équipement utilisé pour le paiement électronique. Terminal capable de la lecture électronique des cartes de paiement, de certains contrôles de validité et de la transmission automatique des transactions vers l'acquéreur. On dit également simplement Terminal.
Terminal point de vente	Terminal regroupant les fonctions d'un terminal de paiement électronique et incluant d'autres fonctions, liées à l'activité du commerçant et aux paiements autre que par carte (espèces, chèques).
Traitement commerçants (Commercial processing)/ Traitement de transactions (Processing)	Ensemble des opérations techniques destinées à opérer les transactions de paiement d'un commerçant.
Traitement acquéreurs (Acquiring Processing)	Ensemble des opérations techniques destinées à opérer l'activité d'un acquéreur, qui peuvent être sous-traitées à une société spécialisée.
Traitement émetteurs (Issuing Processing)	Ensemble des opérations techniques destinées à opérer l'activité d'un émetteur, qui peuvent être sous-traitées à une société spécialisée.

Annexe II



Rapport du Président du Conseil d'Administration sur la gouvernance d'entreprise et le contrôle interne

Chers Actionnaires,

Conformément à l'article L. 225-37 du Code de commerce française, en tant que Président du Conseil d'Administration de Worldline SA (ci-après la « Société »), je voudrais tout d'abord présenter les conditions de préparation et d'organisation des travaux du Conseil d'Administration depuis le 1^{er} janvier 2014, puis les procédures de contrôle interne mises en place au sein du Groupe Worldline.

Le Conseil d'Administration a approuvé ce rapport lors de sa réunion du 25 mars 2015.

A. Gouvernance d'entreprise

Le présent Document de Référence comprend tous les éléments liés à la gouvernance d'entreprise que l'article L. 225-37 du Code de commerce français prescrit d'inclure dans le rapport du Président sur la gouvernance d'entreprise et le contrôle interne. Le tableau suivant présente la correspondance entre la section « Gouvernance d'entreprise » du rapport du Président du Conseil d'Administration et les chapitres correspondants du présent Document de Référence.

	Chapitre du Document de Référence
Composition du Conseil d'Administration et information sur l'application de la parité hommes/femmes au sein du Conseil	14.1
Référence à un Code de gouvernance d'entreprise	16.5
Indépendance des membres du Conseil d'Administration	14.1.1
Conditions de préparation et d'organisation des travaux du Conseil d'Administration	16
Évaluation de la composition et du fonctionnement du Conseil d'Administration	16.3.3
Principes et règles de détermination de la rémunération et des avantages du Président-Directeur Général	15.1, 15.2
Principes et règles pour le versement des jetons de présence	15.1.1
Formalités relatives à la participation des actionnaires à l'Assemblée Générale	21.2.4.4
Informations susceptibles d'avoir une incidence en cas d'offre publique	21.2.5.3

Les informations prévues par l'article L. 225-100-3 du Code de commerce sont par ailleurs publiées dans le Rapport Financier Annuel qui est intégré au présent Document de Référence (voir Annexe IV pour la table de concordance du Rapport Financier Annuel).



B. Contrôle interne

Le système de contrôle interne se fonde sur le cadre de référence de contrôle interne prescrit par l'Autorité des marchés financiers.

La partie « Principes généraux de contrôle interne » a été utilisée pour décrire de façon structurée les composantes du système de contrôle interne de Worldline. Il a été accordé une attention particulière au contrôle interne concernant les informations comptables et financières, conformément au guide d'application de l'AMF.

**Chapitre
du Document
de référence**

Procédures de contrôle interne et de gestion des risques mises en place par la Société

16.6

Conclusion

Sur la base de ce qui précède, nous n'avons pas d'autres observations concernant le contrôle interne et les procédures mises en place par le Groupe.

Les éléments ci-dessus contribuent à garantir un niveau de contrôle interne approprié, même s'ils ne peuvent pas apporter une garantie absolue que les objectifs du Groupe dans ce domaine seront atteints et que tous les risques auront été complètement éliminés.

Thierry BRETON,
Président, Worldline

Rapport des Commissaires aux comptes, établi conformément à l'article L. 225-235 du Code de commerce français sur le rapport établi par le Président du Conseil d'Administration de Worldline SA

Mesdames, Messieurs les Actionnaires,

En notre qualité de Commissaires aux comptes de la société Worldline et en application des dispositions de l'article L. 225-235 du Code de commerce, nous vous présentons notre rapport sur le rapport établi par le Président de votre société, conformément aux dispositions de l'article L. 225-37 du Code de commerce au titre de l'exercice clos le 31 décembre 2014.

Il appartient au Président d'établir et de soumettre à l'approbation du Conseil d'Administration un rapport rendant compte des procédures de contrôle interne et de gestion des risques mises en place au sein de la société et donnant les autres informations requises par l'article L. 225-37 du Code de commerce, relatives notamment au dispositif en matière de gouvernement d'entreprise.

Il nous appartient :

- De vous communiquer les observations qu'appellent de notre part les informations contenues dans le rapport du Président concernant les procédures de contrôle interne et de gestion des risques relatives à l'élaboration et au traitement de l'information comptable et financière, et
- D'attester que le rapport comporte les autres informations requises par l'article L. 225-37 du Code de commerce, étant précisé qu'il ne nous appartient pas de vérifier la sincérité de ces autres informations.

Nous avons effectué nos travaux conformément aux normes d'exercice professionnel applicables en France.

Informations concernant les procédures de contrôle interne et de gestion des risques relatives à l'élaboration et au traitement de l'information comptable et financière

Les normes d'exercice professionnel requièrent la mise en œuvre de diligences destinées à apprécier la sincérité des informations concernant les procédures de contrôle interne et de gestion des risques relatives à l'élaboration et au traitement de l'information comptable et financière contenues dans le rapport du Président. Ces diligences consistent notamment à :

- Prendre connaissance des procédures de contrôle interne et de gestion des risques relatives à l'élaboration et au traitement de l'information comptable et financière sous-tendant les informations présentées dans le rapport du Président, ainsi que de la documentation existante ;
- Prendre connaissance des travaux ayant permis d'élaborer ces informations et de la documentation existante ;
- Déterminer si les déficiences majeures du contrôle interne relatif à l'élaboration et au traitement de l'information comptable et financière que nous aurions relevées dans le cadre de notre mission font l'objet d'une information appropriée dans le rapport du Président.

Sur la base de ces travaux, nous n'avons pas d'observation à formuler sur les informations concernant les procédures de contrôle interne et de gestion des risques de la société relatives à l'élaboration et au traitement de l'information comptable et financière contenues dans le rapport du Président du Conseil d'Administration, établi en application des dispositions de l'article L. 225-37 du Code de commerce.

Autres informations

Nous attestons que le rapport du Président du Conseil d'Administration comporte les autres informations requises à l'article L. 225-37 du Code de commerce.

Neuilly-sur-Seine et Paris, le 26 mars 2015

Les Commissaires aux comptes

Deloitte & Associés

Christophe Patrier

Grant Thornton

Membre français de Grant Thornton International

Victor Amselem

Annexe III



Rapport de responsabilité sociale et environnementale

A.1	Intégration du développement durable dans le programme RSE de Worldline	255	A.5	Opérations éco-efficientes	303
A.1.1	Construction d'une réflexion intégrée	255	A.5.1	Intégration systématique d'une consommation électrique décarbonée (centres de données, bureaux)	303
A.2	Création de valeur pour les clients avec des solutions durables et innovantes	266	A.5.2	Norme ISO 14001 : notre référence en matière de Système de gestion environnementale	304
A.2.1	Accroître la création de valeur pour les clients avec des solutions durables et innovantes	266	A.5.3	Initiatives environnementales, contributions positives en faveur de l'environnement	305
A.2.2	Solutions durables	268	A.5.4	Présentations des indicateurs clés de performance environnementale	306
A.2.3	Amélioration permanente de la réponse aux attentes des clients	271	A.6	Information à propos du rapport	308
A.2.4	Bâtir la confiance de nos clients sur un système informatique robuste et de qualité	273	A.6.1	Périmètre du rapport	308
A.2.5	Présentation des indicateurs clés de performance de protection des données personnelles de la sécurité, de l'innovation et de la satisfaction client	276	A.6.2	Processus de définition du contenu du rapport	309
A.3	Être un employeur responsable	277	A.6.3	Rapport de l'un des Commissaires aux comptes, désigné organisme tiers indépendant, sur les informations sociales, environnementales et sociétales consolidées figurant dans le rapport de gestion portant sur l'exercice clos le 31 décembre 2014	313
A.3.1	Les collaborateurs, principal actif de Worldline	277			
A.3.2	Renforcer le programme Well Being @ Work (Bien-être au travail)	285			
A.3.3	Construire un environnement de travail où il fait bon travailler	287			
A.3.4	Présentation des indicateurs clés de performance sociale	291			
A.4	Être un acteur éthique et loyal en affaires	295			
A.4.1	Excellence éthique au sein de Worldline	295			
A.4.2	Gestion des risques et protection des biens	296			
A.4.3	Éthique au sein de la chaîne d'approvisionnement	297			
A.4.4	Responsable dans ses zones d'implantation	299			
A.4.5	Présentation des indicateurs clés de performance de la chaîne d'approvisionnement, de la protection des données personnelles et de la conformité	302			



A.1 Intégration du développement durable dans le programme RSE de Worldline

A.1.1 Construction d'une réflexion intégrée [G4-1] et [G4-2]

A.1.1.1 Opportunités et risques de marché [G4-DMA - Performance économique]

Le secteur du paiement a connu de profonds changements avec la révolution numérique, l'arrivée de nouveaux acteurs numériques agiles et la nouvelle pression de mise en conformité avec les récentes évolutions réglementaires qui ont un impact considérable sur les modèles économiques.

Ces changements sont contraignants pour l'écosystème du paiement.

Numérisation des processus

La numérisation des processus permet de promouvoir des services ciblés auprès de consommateurs identifiés à l'instant et à l'endroit ils en auront besoin, plutôt que d'inciter à utiliser un service inadapté.

D'autre part, la numérisation des processus permet de fournir une expérience numérique parfaite au consommateur sans aucune interruption d'interaction (même si l'interaction intervient *via* un PC, une technologie mobile ou un magasin).

Enfin, la numérisation des processus nous permettra de comprendre comment les consommateurs utilisent un service ou un produit, pour ensuite optimiser et parfois réinventer l'ensemble des processus opérationnels.

Quand cela est possible, Worldline encourage les systèmes simples et efficaces qui promeuvent la dématérialisation du papier ou des cartes physiques et éviter l'utilisation abusive des ressources.

Investir pour l'avenir

De nouvelles innovations en termes d'analyse permettront de calculer un flux important d'informations de n'importe quel processus opérationnel. Cela permettra de comprendre précisément comment ce type de service fonctionne, ce qui pourrait être amélioré, et d'éventuellement lancer l'action adaptée pour l'optimiser.

L'une des optimisations pourrait consister à analyser l'utilisation des appareils ménagers (combien de temps ils sont utilisés, à quelle fréquence, combien d'énergie ils consomment, etc.) afin d'ajuster la planification de leur fonctionnement et réduire de façon drastique leur consommation d'énergie. Une autre optimisation pourrait consister à analyser l'impact des essais cliniques sur des patients en temps réel pour adapter leur traitement. Une autre consisterait à analyser précisément certains modes de paiement pour détecter tout comportement de fraude potentielle avant le paiement.

La chaîne de valeur classique des services de paiement est très complexe, coûteuse et implique un grand nombre de parties prenantes. Les nouvelles technologies permettront de simplifier la façon dont est gérée une opération financière et avec moins d'acteurs (moins coûteux), moins de besoins informatiques (réduction de la consommation d'énergie), moins d'interactions des consommateurs (améliorer l'expérience client).

Afin de répondre à cette demande et de se positionner comme acteur clé engagé en matière de progrès social au regard de la société dans son ensemble, Worldline a investi dans des services de paiement numérique pour accompagner ses clients dans une démarche plus pérenne et responsable envers la société, tout en développant les flux de revenus et en se conformant à leurs objectifs d'entreprise.

Par-delà ses activités, Worldline s'engage pleinement pour la transparence économique en combattant l'économie souterraine et en luttant contre toutes les fraudes.

Les activités de Worldline impliquent structurellement un nombre important de parties prenantes. Tous ces progrès technologiques transforment profondément les activités et les opérations de Worldline. Ce contexte peut constituer des opportunités de croissance. Worldline fournit ces atouts dans de nombreux domaines.

Économique

Les activités sensibles de Worldline, d'un point de vue risque, sont opérées dans un modèle d'écosystème mêlant de plus en plus de parties prenantes. Cet écosystème est régi par des réglementations nationales et internationales définissant les normes du secteur industriel des systèmes du paiement.

Worldline a un rôle essentiel à jouer dans ce contexte, en rendant l'économie plus ouverte et transparente et en améliorant l'accès aux marchés au-delà des paiements comme les services en ligne, les services aux particuliers, la mobilité, la numérisation et la traçabilité fiable et sécurisée. Grâce à des solutions innovantes et son engagement d'entreprise, Worldline est reconnue comme un tiers de confiance soutenant la croissance de ses clients.

Social

Afin de relever ces défis, Worldline veille à aligner intégralement sa stratégie de ressources humaines sur les besoins opérationnels aussi bien que d'anticiper la croissance et ses conséquences sur les besoins en effectifs. Cela implique de se doter des compétences adaptées afin de déployer des ressources qualifiées dans le monde entier, proposer des programmes de développement, être considéré comme un acteur attractif sur le marché du travail et retenir les talents.



Annexe III - Rapport de responsabilité sociale et environnementale

Intégration du développement durable dans le programme RSE de Worldline

Environnemental

Étant donné la croissance rapide du secteur informatique au cours des dix dernières années et ses besoins considérables en énergie, Worldline se comporte comme un acteur responsable en matière de gestion des ressources. En se préoccupant davantage des consommations d'énergie et en ciblant en particulier la réduction des coûts, c'est une opportunité d'améliorer la marge opérationnelle de l'entreprise.

A.1.1.2 Gouvernance, stratégie et vision de Worldline [G4-34]

A.1.1.2.1 Vision [G4-35] [G4-42] [G4-44] et [G4-45]

Worldline, faisant partie intégrante du groupe Atos, partage la vision, la stratégie et la gouvernance du Groupe. Renforcée par une longue histoire, des valeurs d'entreprises ancrées, une véritable empreinte sur ses marchés, Worldline a développé des spécificités propres en matière de Responsabilité Sociétale d'Entreprise.

L'ambition du groupe Atos est d'être reconnu comme leader informatique européen responsable et doté d'une envergure mondiale, permettant à nos clients de réinventer leurs modèles de croissance future dans une période marquée par des changements massifs qui les affectent sur les plans financiers, technologiques, environnementaux et sociaux.

Atos adopte le principe de valeur partagée, ce qui implique la création de valeur économique d'une manière qui génère également de la valeur pour la société, en répondant à ses besoins et en relevant ses défis, en d'autres termes, qui connecte la réussite de l'entreprise au progrès social. La mission ultime d'Atos est la recherche de rentabilité financière assortie d'un impact social et environnemental responsable.

Pour ce faire, la stratégie de Responsabilité d'Entreprise d'Atos repose sur trois axes :

Renforcer le leadership dans le domaine de l'informatique au service du développement durable

La consolidation et l'amélioration des positions du groupe Atos dans les classements basés sur des critères de développement durable reconnus tels que le GRI, Great Place to Work, etc., ainsi que les notations d'investisseurs (DJSI, FTSE, etc.), requièrent une attention constante de la part d'Atos. Cela permet au Groupe de se mettre au défi en matière de performance d'entreprise et de consolider sa crédibilité sur le marché. Les nombreux prix et récompenses reçus par le groupe Atos cette année témoignent de l'importance croissante de son engagement dans le monde entier.

Intégrer la Responsabilité d'Entreprise au cœur de l'activité et des processus d'Atos

Atos fait du développement durable une composante de son ADN par le biais des valeurs d'entreprise, de l'innovation, de l'excellence opérationnelle respectueuse de l'environnement, de la responsabilité sociale et du développement de l'activité. Le développement durable fait partie du processus d'innovation d'Atos, permettant la création de nouvelles offres dans différents domaines d'expertise tels que la gestion de l'énergie et des

émissions de carbone, la collaboration sociale, les services publics, etc.

En intégrant le développement durable aux activités et aux processus de transformation informatique du Groupe, Atos est convaincu que ses clients pourront mieux garantir la pérennité de leur entreprise, créer de nouvelles opportunités, encourager l'innovation et s'assurer un avantage concurrentiel. L'objectif d'Atos est d'ancrer de façon progressive la Responsabilité d'Entreprise dans le quotidien professionnel de ses collaborateurs quelles que soient leur culture ou leur localisation géographique. Des efforts constants sont fournis afin d'instaurer une approche cohérente pour toutes les régions, visant à renforcer le positionnement d'Atos en tant que multinationale par la prise en compte des préoccupations et des besoins locaux.

Identifier les défis, établir les priorités et mesurer les performances

Atos a pour ambition de renforcer le dialogue ouvert avec les parties prenantes afin d'approuver les enjeux stratégiques de l'entreprise ainsi que les indicateurs de performance qui vont mesurer et rendre compte publiquement des progrès du programme de Développement durable d'entreprise d'Atos. La gestion de ces attentes permet de mieux se concentrer sur les domaines d'action pertinents répondant aux réglementations existantes et à la nécessité de transparence sur les sujets concernés. Une partie essentielle de l'engagement de nos parties prenantes consiste à intégrer les questions portant sur la Responsabilité d'Entreprise dans leurs échanges avec la communauté des investisseurs.

En tant que société du Groupe, Worldline s'est impliquée pleinement depuis le début du programme de Responsabilité Sociale d'Entreprise (RSE) d'Atos. Par conséquent, les ambitions et les plans d'action du groupe Atos sont approuvés par l'organisation, les équipes et les hauts dirigeants de Worldline. Ayant pour ambition d'être le leader dans le secteur des services du paiement, Worldline a pour ambition de renforcer son leadership dans les services de paiement au service du développement durable.

A.1.1.2.2 Gouvernance [G4-35] [G4-36] [G4-37] [G4-42] [G4-43] [G4-44] [G4-45] [G4-46] [G4-47] et [G4-48]

Le Directeur de la Responsabilité Sociale d'Entreprise, membre du Comité de Gestion de Worldline, directement rattaché au PDG de Worldline, supervise le département Responsabilité d'Entreprise de Worldline. Le Directeur de la RSE de Worldline travaille en étroite collaboration avec le Directeur de la RSE d'Atos afin d'assurer l'alignement avec les initiatives RSE du Groupe. Le Directeur de la RSE de Worldline définit la stratégie RSE de la société, en prenant en compte la politique du Groupe ainsi que les particularités de Worldline conformément à l'analyse de matérialité définie avec les parties prenantes internes et externes de Worldline. Le Directeur de la RSE de Worldline dirige et met en œuvre de la stratégie RSE au sein de Worldline.

Le Comité de Gestion de Worldline est associé à la mise en œuvre de la stratégie RSE et du plan d'action du programme de RSE. Tous les trimestres, le Directeur de la RSE présente l'état d'avancement des initiatives RSE au cours d'une « Session RSE » du Comité de Gestion de Worldline. Le Directeur RSE veille tout particulièrement à rendre compte des actions aux niveaux mondial et local selon la feuille de route et la stratégie validées. Le Comité de Gestion de Worldline est fortement impliqué

dans l'exécution des initiatives RSE et assure un soutien local permanent en matière d'alignement et de réalisation.

La Direction Responsabilité d'Entreprise et développement durable est une entité globale dirigée par un Directeur RSE et composée d'une équipe internationale impliquant 15 personnes, représentant les 17 zones d'implantation et les sept fonctions support de Worldline. Cette équipe coordonne l'ensemble des sujets de RSE avec tous ses homologues, quels que soient leur département ou leur région. Des réunions téléphoniques hebdomadaires et des sessions mensuelles sont mises en place afin de suivre le progrès des plans d'action et de coordonner tous les correspondants RSE locaux. Des projets RSE ad hoc sont lancés et suivis afin d'assurer des réalisations efficaces au sein de l'organisation et d'ajuster les décisions prises.

Le programme de Responsabilité d'Entreprise et de Développement durable fait partie du programme mondial du groupe Atos Well Being @ Work visant à faire du Groupe un leader de premier rang et l'une des meilleures sociétés avec qui travailler.

A.1.1.3 Création de valeur de Worldline au sein de son écosystème et ses réalisations majeures

A.1.1.3.1 Modèle économique de Worldline

Un modèle économique flexible

Worldline propose un modèle économique flexible, caractérisé par une commercialisation rapide et une priorité mise sur la génération de chiffre d'affaires, qui s'adapte à la maturité de nos clients. Il crée des partenariats mutuellement avantageux et met en place des relations de travail saines qui valorisent et reconnaissent les intérêts de tous.

Nous sommes prêts à partager avec nos clients les risques et les récompenses des services B2C innovants pour lesquels nous adoptons une vision commune. Cela implique la définition d'opérations commerciales potentielles en tant que modèle de chiffre d'affaires afin de proposer un faible coût d'entrée pour les clients et une base en faveur d'une croissance commerciale à long terme. Chez Worldline, nous sommes convaincus que ces modèles économiques flexibles sont les plus adaptables et les plus pertinents dans le nouveau monde numérique pour garantir l'adoption des meilleurs services innovants actuels et générer par conséquent le chiffre d'affaires maximum pour nos clients.



Merchant Services & Terminals

Améliorer l'expérience client. Dans un monde où l'accès à l'information est instantané et où la concurrence est à portée de clic, les commerçants doivent absolument réussir à attirer des clients et à les fidéliser pour rester sur le marché.

- Acquisition commerciale
- Acceptation centralisée des paiements de proximité et à distance
- Terminaux
- Cartes privatives et fidélisation
- E/m-commerce



Mobility & eTransactional Services

Adopter une stratégie digitale. La révolution numérique réinvente les processus B2C en offrant des possibilités sans précédent pour faire plus et mieux avec moins de moyens. Cela implique cependant d'énormes enjeux en matière d'innovation.

- Connected living
- Plateformes e-gouvernement
- E-ticketing
- Relation client et services
- Cloud



Financial Processing & Software Licensing

Traitement industriel des paiements. Aujourd'hui, outre l'optimisation et la sécurisation de leurs principaux services, les institutions financières recherchent des partenaires capables de concevoir des produits d'avant garde rentables, qui leur permettent de conserver leur position de leader sur le marché et de générer de nouvelles sources de revenus.

- Traitement des acquisitions
- Traitement des émissions
- Banque (en ligne / mobile)
- Paiement électronique / mobile
- Licences

A.1.1.3.2 Analyse de la matérialité et approche des parties prenantes de Worldline [G4-24] [G4-25] [G4-26] et [G4-37]

Le processus de responsabilité sociale d'entreprise de Worldline est soutenu par le dialogue continu avec toutes les parties prenantes, incluant les clients, les employés, les partenaires commerciaux, les parties prenantes du développement local et les autorités publiques. Ce dialogue joue un rôle essentiel dans les activités, que ce soit en présentant les capacités d'innovation de Worldline, en renforçant son attrait auprès des clients, des investisseurs et des employés, en créant des opportunités pour

développer des services et des solutions à fort potentiel de croissance ou en protégeant la réputation du Groupe.

Coordonné par la Direction de la RSE, il se déroule à tous les niveaux de l'organisation :

- Au niveau mondial, les équipes du siège social servent d'interface principale pour diverses organisations internationales et coordonnent toutes les initiatives entreprises par Worldline ;
- Au niveau national, les équipes locales s'efforcent de se rapprocher des parties prenantes locales, et en particulier des autorités nationales.



Annexe III - Rapport de responsabilité sociale et environnementale

Intégration du développement durable dans le programme RSE de Worldline

Afin de se conformer au cadre d'Atos concernant les relations avec les parties prenantes, l'approche Worldline a été lancée afin de :

- Définir les attentes de ses propres parties prenantes ;
- Prioriser les questions de responsabilité sociale d'entreprise selon l'importance que leur accordent les parties prenantes et leur caractère crucial pour les activités. Les résultats de

ces travaux avaient été partagés avec le Comité Exécutif et ont permis d'établir le reporting extra-financier de Worldline ;

- Définir les Indicateurs clés de performance à suivre afin d'évaluer les performances RSE de Worldline.

A.1.1.3.3 Définir les attentes des parties prenantes de Worldline [G4-24] [G4-25] [G4-26] et [G4-27]

Le schéma ci-après présente, pour les principales parties prenantes de Worldline, les défis majeurs et les canaux de communication généralement utilisés.

Clients



Marchands, banques, autres institutions financières et entreprises



Satisfaction, Innovation, Protection des données



Enquête de satisfaction, ateliers innovation

Fournisseurs et Partenaires



Fournisseurs de matériel informatique et de logiciels, terminaux de paiement, services, partenaires commerciaux



Relations durables, Coûts, Achats Responsables



Partenariats fournisseurs, évaluation EcoVadis, ateliers

Employés



Employés, stagiaires, partenaires sociaux



Rémunération, Organisation du temps de travail, Dialogue social, Gestion des talents, Diversité



Enquête Great Place to Work, programme Well Being @ Work, Entretien de performance



Organismes Publics



Organismes normatifs (PCI-DSS), organisations professionnelles, institutions internationales, média



Régulation, Réputation, Protection des données, Promotion du secteur du paiement



Réunions, rencontres professionnelles, conférences

Investisseurs et Analystes



Actionnaires, investisseurs, banques, agences de notation



Profitabilité, Transparence, Gestion des risques, Gouvernance



Tournées, conférences, Journées Analystes

Communautés



Autorités locales et nationales, communautés, associations, ONGs



Impacts économiques et sociaux, Conformité, Protection de l'Environnement, Droits de l'Homme, Anti-corruption



Programmes, projets



Principaux partenaires



Principaux challenges



Principaux canaux

Afin de sélectionner les parties prenantes les plus importantes à impliquer, Worldline a mis en place une approche basée sur l'analyse de deux critères :

- Quelle influence les parties prenantes ont-elles sur les activités de Worldline ?
- De quelle façon Worldline peut-elle les impacter ?

Trois parties prenantes ont une influence particulièrement forte et sont susceptibles d'affecter de façon significative par les choix de Worldline :

- Employés ;
- Fournisseurs et partenaires ;
- Clients.

Employés

Worldline s'appuie sur son capital humain pour innover en permanence dans le développement de ses produits et solutions. C'est un véritable atout dans un secteur en constante évolution sur le plan technologique et en termes d'expérience client.

Fournisseurs et partenaires

Worldline s'appuie sur des partenaires ciblés pour fournir des équipements, des logiciels et des services informatiques, et être en mesure de proposer une qualité de service élevée. Ces fournisseurs et partenaires offrent des prestations fiables pour les plateformes et services de Worldline.

Clients

L'utilisation des produits et services de Worldline par le client est basée sur la confiance, la sécurité et la protection des données personnelles, véritable atout majeur de Worldline. Le chiffre d'affaires global est réparti entre un nombre de clients relativement élevé. Une part importante du chiffre d'affaires est néanmoins attribuable à un nombre de clients restreint.

Communauté financière

La communauté financière attend de Worldline rentabilité et efficacité. Afin d'avoir confiance dans la façon dont Worldline va atteindre ses objectifs, les investisseurs ont besoin d'informations et de données concernant sa stratégie et ses composantes RSE, y compris les objectifs et les réalisations. La clarté et la transparence sont les deux critères fondamentaux.

Acteurs institutionnels

La réglementation sur les transactions électroniques (en particulier les transactions de paiement) a été récemment étendue de façon significative et sera renforcée au cours des prochaines années. Afin de soutenir la croissance de ses activités, Worldline doit se conformer aux lois, aux règles et aux règlements internationaux et locaux.

Communautés

Afin de développer ses activités, Worldline doit être pleinement acceptée par ses parties prenantes locales pour recruter les meilleurs talents, se conformer aux normes locales et pour créer de nouvelles offres qui seront adaptées au contexte local ainsi qu'aux besoins et aux attentes des clients.

A.1.1.4 Analyse de matérialité et tableau de bord RE de Worldline [G4-1] [G4-2] [G4-18] [G4-19] [G4-20] et [G4 - DMA - Lutte contre la corruption]

L'approche de Worldline en matière de Responsabilité d'Entreprise repose sur une analyse de la matérialité afin de prioriser ses actions sur les sujets les plus pertinents en tenant compte de ses activités et des attentes des parties prenantes. Par conséquent, l'analyse de la matérialité est un outil utilisé pour lier et prioriser des sujets financiers et extra-financiers. Il permet de se concentrer sur ceux qui sont réellement cruciaux pour la pérennité du modèle économique afin d'atteindre les objectifs de l'organisation, de garantir son modèle économique et de gérer son impact sur la société.

L'approche de Worldline est définie selon plusieurs référentiels internationaux reconnus, tels que les Lignes directrices G4 du Global Reporting Initiative (GRI). L'analyse de la matérialité réalisée en 2014 et la procédure de reporting connexe ont été élaborées et livrées en accord avec les Lignes directrices G4 et les pratiques du groupe Atos. L'approche est également développée conformément aux principes des normes AA1000. Pour les années à venir, Worldline vise à améliorer de façon continue la précision et l'élaboration de son reporting extra-financier. Par conséquent, les rapports de Worldline sont composés de deux documents :

- Le Document de Référence rassemble un ensemble d'ICP et de résultats d'évaluation de la matérialité, en lien avec les états financiers de Worldline. Il s'agit d'un document destiné à la communauté des investisseurs qui a été réalisé en conformité avec la loi Grenelle II ;
- Le Rapport de Responsabilité d'Entreprise comprenant les principaux ICP vise à mettre l'accent sur les principales initiatives et études de cas liées aux sujets importants pour Worldline. Ce document est conforme aux Lignes directrices G4 du GRI et comprend le tableau de concordance G4 établissant les liens entre les informations G4 et les attentes de la loi Grenelle II contenues dans le Document de Référence.

A.1.1.4.1 Obligations législatives françaises en matière d'information pour les sociétés cotées

En France, la loi Grenelle II a été adoptée en 2010, avec pour objectif d'accroître davantage les devoirs des sociétés et les obligations de publication en matière de responsabilité sociale d'entreprise et de développement durable. Cette loi s'appuie sur le principe de transparence, le caractère vérifiable et la certification des données par un tiers indépendant. Elle vise à assurer la comparabilité des rapports par le biais d'évaluations et de méthodologies de calcul communes. Des sanctions sont prévues pour les sociétés ne se soumettant pas à ces obligations réglementaires.

A.1.1.4.2 Respect de la norme AA1000

Le Rapport de Responsabilité d'Entreprise de Worldline est établi conformément aux principes d'inclusion, de matérialité et de réactivité tels que définis par la norme AA1000 SES (1000). Le Rapport de Responsabilité d'Entreprise et la Section 1.1.4 du présent Document de Référence décrivent en détail la façon dont Worldline a intégré ces principes dans son modèle opérationnel.





Annexe III - Rapport de responsabilité sociale et environnementale

Intégration du développement durable dans le programme RSE de Worldline

Inclusion

Pour s'assurer que la stratégie de Responsabilité d'Entreprise de Worldline répond aux attentes de ses précieuses parties prenantes (employés, clients, partenaires, fournisseurs et actionnaires), des discussions et des réunions régulières sont organisées pour échanger sur les sujets de matérialité concernant Worldline et discuter des différentes activités de la société. L'objectif est de bâtir une vision commune d'un environnement plus durable pour Worldline, ses partenaires et la communauté dans son ensemble. Worldline est engagée dans un dialogue structuré proactif et récurrent avec les parties prenantes afin de revoir sa stratégie et ses ambitions, et d'accélérer les initiatives et les actions de Responsabilité d'Entreprise. Ainsi, en 2014, l'équipe RSE a impliqué plusieurs cadres dirigeants afin d'identifier les parties prenantes les plus pertinentes et d'entamer un dialogue avec elles.

Matérialité

Les défis en matière de développement durable considérés comme les plus importants pour les activités de Worldline ont été sélectionnés en 2014. Cette sélection repose sur les attentes des parties prenantes de Worldline ainsi que sur la hiérarchisation des priorités internes de Worldline établie selon des critères objectifs liés à ses marchés, ses opportunités et ses réalisations.

Réactivité

Le Rapport de Responsabilité sociale d'entreprise de Worldline est publié tous les ans et intégré au Document de Référence 2014 de Worldline. Il comprend tous les ICP de développement durable contrôlés par Worldline. Ces documents publiés sur une base annuelle exposent les principaux défis en matière de développement durable et les actions associées, ainsi que des entretiens et des études de cas. Ensemble, ces documents constituent une réponse complète aux attentes des parties prenantes de Worldline.

A.1.1.4.3 Global Reporting Initiative - Lignes directrices G4 [G4-32]

Approche exhaustive de Worldline

Worldline a préparé son rapport de développement durable conformément aux lignes directrices G4 du GRI.

Outre l'intégration des éléments essentiels d'un rapport de développement durable et la présentation du contexte dans lequel Worldline communique sur les impacts de ses performances économiques, environnementales, sociales et de gouvernance, Worldline a choisi de fournir des informations supplémentaires sur sa stratégie, sa vision et son analyse de la matérialité, sa gouvernance, son éthique et son intégrité. Cette option d'exhaustivité (« *Comprehensive Option* » du GRI - lignes directrices G4) répond au mieux aux obligations de reporting de Worldline, et surtout aux attentes de ses parties prenantes.

Pour garantir une conformité totale avec l'option exhaustive, l'Index de contenu du GRI a été réalisé selon le format prescrit afin d'évaluer le rapport de développement durable de Worldline.

En 2014, Worldline a poursuivi son travail sur l'amélioration du classement et de la hiérarchisation des priorités d'un ensemble de sujets cohérents. Worldline a profité du passage aux Lignes directrices G4 du GRI pour revoir la hiérarchisation des questions pertinentes en matière de développement durable et ses axes stratégiques. Une série d'entretiens avec des parties prenantes internes et externes ont été menés afin d'évaluer l'importance de chaque aspect G4 selon leur impact sur la stratégie commerciale

de Worldline et les objectifs fixés par le Groupe, ainsi que leurs implications au regard des réglementations applicables.

Pour chaque aspect, une note interne et une note externe ont été déterminées. Tous les aspects se situant au-dessus d'un seuil défini pour les notes internes et externes ont été considérés comme importants pour Worldline. *In fine*, quinze aspects G4 ont été analysés comme étant importants pour Worldline.

D'autres sujets ont été identifiés comme étant importants mais ne correspondaient à aucun des aspects G4. Afin de refléter les spécificités et les enjeux de l'entreprise, Worldline a intégré ces sujets dans sa matrice de matérialité. La matrice de matérialité présentée ci-après permet de mieux souligner la hiérarchisation des enjeux en matière de Responsabilité d'Entreprise pour Worldline et de structurer les aspects stratégiques en quatre axes selon les priorités décrites à la section suivante.

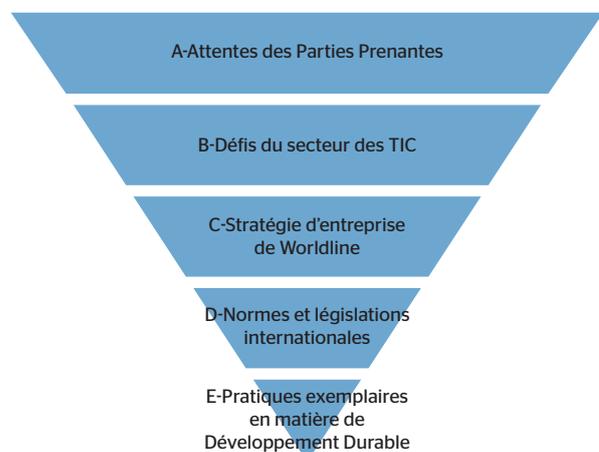
Des thèmes importants et de nouveaux axes stratégiques ont été validés par les membres du Comité Exécutif de Worldline.

A.1.1.4.4 Matrice de matérialité

- [G4 - DMA - Performance économique]
- [G4 - DMA - Présence sur le marché]
- [G4 - DMA - Impacts économiques indirects]
- [G4 - DMA - Pratiques d'achat]
- [G4 - DMA - Energie]
- [G4 - DMA - Emissions]
- [G4 - DMA - Emploi]
- [G4 - DMA - Formation et éducation]
- [G4 - DMA - Diversité et égalité des chances]
- [G4 - DMA - Egalité de rémunération entre les femmes et les hommes]
- [G4 - DMA - Etiquetage des produits et services] [G4-PR5]
- [G4 - DMA - Vie privée des clients]
- [G4 - DMA - Conformité] [WL1] [WL2] [WL3] [WL4] [WL5] [WL6] [AO2] [AO3] [AO10] [AO11] [AO14] et [AO17]

Identification et hiérarchisation des sujets pertinents

En 2014, Worldline a effectué une évaluation de la matérialité afin d'identifier les enjeux considérés comme essentiels pour Worldline par le marché et les principales parties prenantes. Tel que présenté à la Section 1.1.3, la hiérarchisation a été établie par le biais de l'examen de la matérialité réalisé en 2014 selon les lignes directrices G4 du Global Reporting Initiative.



Annexe III - Rapport de responsabilité sociale et environnementale

Intégration du développement durable dans le programme RSE de Worldline

A : Worldline tient compte des attentes des parties prenantes identifiées grâce à ses communications régulières avec elles.

B : Worldline analyse régulièrement l'évolution des pratiques de ses pairs afin de repérer les tendances et d'adapter ses processus.

C : Lors de l'examen de la matérialité, plusieurs entretiens internes et externes ont été menés afin d'identifier l'impact de ces attentes sur la stratégie commerciale et de débattre sur ces attentes. Le résultat a été intégré dans la matrice de matérialité, en tenant compte de certaines spécificités du secteur des services de paiement électronique, qui ne sont pas couvertes par les Lignes directrices G4 du GRI. Par exemple, les sujets liés à l'innovation, principal thème évoqué lors des entretiens, ont notamment été intégrés dans la matrice de matérialité de Worldline.

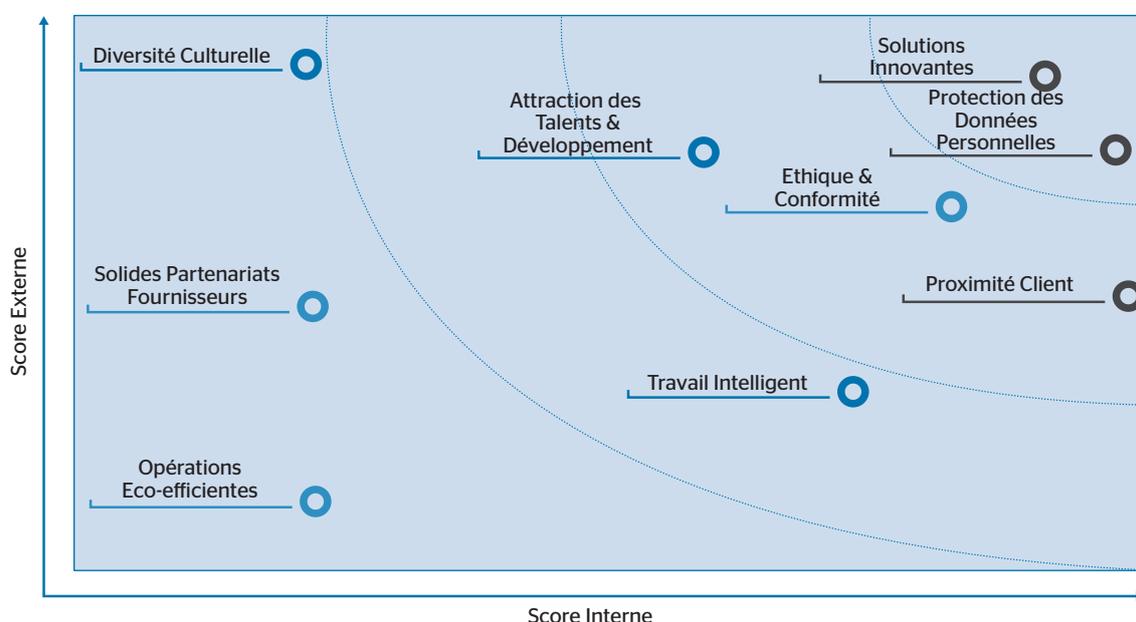
D : Les réglementations et normes internationales ont également été prises en compte dans l'examen de la matérialité pour

aider les managers et l'équipe de Responsabilité d'Entreprise à hiérarchiser les différents enjeux pour Worldline.

E : Une étude comparative réalisée sur le secteur des services de paiement électronique a permis d'identifier les bonnes pratiques sectorielles liées au reporting et aux stratégies de développement durable.

Matrice de matérialité de Worldline

Les aspects GRI-G4 ne couvrent pas tous les thèmes importants pour Worldline. Conformément aux attentes des parties prenantes de Worldline, Worldline a défini les thèmes pertinents sur lesquels se concentrer. Le résultat est formalisé dans la Matrice de matérialité Worldline ci-après. Cette matrice a été revue par les hauts dirigeants de la société et communiquée à l'équipe RE d'Atos.



- *Instaurer la confiance des clients avec des plateformes entièrement disponibles et sécurisées*
Augmenter la création de valeur au profit des clients avec des offres durables et innovantes
- *Être un employeur responsable en révélant le potentiel de nos collaborateurs*
- *Promouvoir notre éthique commerciale au sein de notre chaîne de valeur*
- *Tirer parti de l'éco-efficacité de nos centres de données et de bureaux*

Suite à l'évaluation de la matérialité réalisée en 2014, quatre enjeux ont été sélectionnés et hiérarchisés selon les attentes de ces parties prenantes.

Hierarchisation des thèmes liés à la responsabilité sociale d'entreprise/Domaines d'action de Worldline

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

Au cours de ces dernières années, Worldline a su créer une forte proximité, aujourd'hui reconnue, avec les acteurs du marché, lui permettant d'anticiper les nouvelles tendances. Worldline opère

dans le secteur mondial des services de paiement et des services numériques, qui se caractérise par des changements rapides et majeurs sur le plan technologique, l'introduction de nouveaux produits et services, l'évolution des normes applicables, la transformation des besoins et préférences des clients et l'arrivée de nouveaux concurrents.

La chaîne de valeur des collaborateurs et les talents de Worldline sont essentiels pour être innovant et accroître la valeur créée pour les clients. Worldline crée des solutions innovantes, durables et inspirées et s'engage à garantir un niveau élevé de satisfaction client. Pour ces solutions, Worldline doit garantir un niveau de sécurité élevé, le contrôle de la sûreté et la disponibilité permanente des plateformes.



Annexe III - Rapport de responsabilité sociale et environnementale

Intégration du développement durable dans le programme RSE de Worldline

La satisfaction client, l'innovation, la confidentialité et la protection des données constituent les principaux enjeux pour Worldline envers ses clients. Ces thèmes majeurs correspondent aux éléments suivants des G4 : le label produits et services, la conformité en matière de responsabilité du produit et la confidentialité des données clients. Pour de plus amples informations sur les éléments des G4, se référer à la Section 2.

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

Dans le secteur de Worldline, la capacité à constituer des effectifs qualifiés et à favoriser la diversité culturelle est essentielle au succès et à la croissance de l'entreprise. Les fonctions opérationnelles de Worldline interviennent dans un contexte qui évolue rapidement sur les plans technologique, social, économique et réglementaire, nécessitant un capital intellectuel et des expertises très diversifiées. Pour que Worldline puisse faire face à la concurrence et se développer avec succès, elle doit attirer, fidéliser, recruter et développer les talents nécessaires qui peuvent apporter les compétences attendues pour répondre à ces besoins. Worldline doit s'assurer que ses collaborateurs définissent et suivent des plans de succession individuels, sécurisant et développant ainsi les compétences humaines essentielles pour rester le leader de son secteur.

Cet objectif est soutenu par la bonne coordination et l'optimisation efficace du recrutement, la gestion de la performance, l'apprentissage et le perfectionnement, la mobilité et la succession, orchestrée par le service des Ressources humaines.

La gestion des talents, la diversité, les conditions de travail intelligentes et l'engagement des collaborateurs constituent les principaux enjeux pour Worldline concernant ses employés.

Ces thèmes majeurs correspondent aux éléments suivants des G4 : l'emploi, la formation et l'éducation, la diversité et l'égalité des chances, l'égalité des salaires entre les hommes et les femmes. Pour de plus amples informations sur les éléments des G4, se référer à la Section 3.

3. Promouvoir notre éthique commerciale au sein de notre chaîne de valeur

Worldline doit se conformer à un cadre réglementaire complexe afin de garantir le développement de ses activités commerciales. Chez Worldline, des normes éthiques strictes, soutenues par une stratégie, des politiques et des programmes de formation déployés à l'échelle du Groupe, garantissent la fourniture d'excellentes solutions technologiques professionnelles de façon sécurisée, éthique et responsable. Worldline a instauré un dialogue permanent avec ses partenaires et fournisseurs afin de faire valoir des relations fortes et équitables et de garantir le respect de ses valeurs et ses règles. Ces lignes directrices en matière de collaboration constituent un prérequis à toute relation de confiance sur le long terme. Avec ses offres commerciales, Worldline contribue à développer les économies locales et, par conséquent, l'implication des communautés est essentielle pour lui permettre de mener ses activités.

La conformité et l'éthique, la gestion de la chaîne d'approvisionnement, et les impacts à l'échelle locale constituent les principaux défis pour Worldline à l'égard de sa chaîne de valeur et des communautés.

Ces thèmes majeurs correspondent aux éléments suivants des G4 : la performance économique, la présence sur le marché, l'impact économique indirect, les pratiques de passation, la conformité et la lutte contre la corruption. Pour de plus amples informations sur les éléments des G4, se référer à la Section 4.

4. Tirer parti de l'éco-efficacité de nos centres de données et de bureaux

L'excellence opérationnelle et l'efficacité environnementale, y compris la réduction de la consommation d'énergie, sont essentielles pour limiter les impacts des activités de Worldline et proposer aux clients des solutions durables. La limitation de son empreinte environnementale est un défi majeur pour Worldline, envers la société en général, tout comme l'amélioration de l'efficacité et la confiance de ses clients et partenaires.

Ces thèmes majeurs correspondent aux éléments suivants des G4 : La conformité en matière d'énergie, d'émissions et de responsabilité des produits. Pour de plus amples informations sur les éléments des G4, se référer à la Section 5.

Annexe III - Rapport de responsabilité sociale et environnementale

Intégration du développement durable dans le programme RSE de Worldline

TABLEAU DE BORD AVEC LES PRINCIPAUX ICP DE RSE

Afin de gérer et de contrôler les performances de Worldline, le tableau de bord suivant met en avant ses résultats 2014 ainsi que ses principaux ICP. Pour la liste globale des indicateurs de performance, se référer aux tableaux des Sections 2, 3, 4 et 5.

Priorité	Enjeux pour Worldline	Aspects	ICP	Lien avec GRI-G4	2014		Périmètre		§	
					Worldline	Par employé	Par chiffre d'affaires			
1	Instaurer la confiance des clients avec des plateformes entièrement disponibles et sécurisées et Augmenter la création de valeur au profit des clients avec des solutions durables et innovantes	Proximité avec le marché	Taux de disponibilité des services	WL1	99,74%	-	100%	2.4.2		
			Résultats des enquêtes Tactiques mesurant la satisfaction des clients (de 0 à 9)	G4-PR5	6,67	-	100%	2.3.1		
			Résultats des enquêtes Stratégiques mesurant la satisfaction des clients (de 0 à 9)	G4-PR5	7,6	-	100%	2.3.1		
		Solutions innovantes	Mise en place d'ateliers sur l'innovation au service des clients	AO10	18	-	100%	2.1.1		
			Nombre de membres WIN	WL2	42	100%	-	2.1.2		
			Pourcentage de Docteurs et de Doctorants dans le département R&D	WL2	30%	100%	-	2.1.2		
			Taux d'obtention de prix externes	WL2	30%	100%	-	2.1.2		
		Plateformes sécurisées et entièrement disponibles	Nombre d'incidents de sécurité	WL3/AO3	89	-	100%	2.4.1.1		
		2	Être un employeur responsable en révélant le potentiel de nos collaborateurs	Attirer des talents et les perfectionner	Nombre moyen d'heures de formation suivies par les collaborateurs durant l'année	G4-LA9	1923	100%	-	3.1.1
					Pourcentage de collaborateurs ayant bénéficié régulièrement d'un entretien de performance et de développement de carrière au cours de l'année	G4-LA11	97%	89%	-	3.1.2
Engagement des collaborateurs	Participation rate à l'enquête « Great Place to Work »			WL4	86%	97%	-	3.3.2		
	Pourcentage de réponses positives à « Dans l'ensemble, je peux dire que c'est une entreprise où il fait vraiment bon travailler »			AO2	54%	97%	-	3.3.2		
	Plan d'actionnariat salarial			WL5	Qualitative	-	-	3.1.3		
	Taux d'attrition			WL6	7,75%	100%	-	3.1.1		
Diversité culturelle	Pourcentage de femmes parmi les administrateurs			WL7	24,56%	100%	-	3.2.2		
Travail intelligent	Taux d'absentéisme (%)			G4-LA6	3,02%	79%	-	3.2.1		
	Nombre d'e-mails par semaine dans la boîte de réception = Travail collaboratif			AO11	77	100%	-	3.3.1		

Priorité	Enjeux pour Worldline	Aspects	ICP	Lien avec GRI-G4	2014			§
					Worldline	Par employé	Par chiffre d'affaires	
3	Promouvoir notre éthique commerciale au sein de notre chaîne de valeur	Ethique et conformité	Pourcentage d'employés formés au Code d'Éthique - formation en présentiel	G4-SO4	0%	100%	-	4.11
			Pourcentage d'employés formés au Code d'Éthique - formation en ligne	G4-SO4	50%	100%	-	4.11
			Valeur monétaire des pénalités significatives pour non-respect des lois et des règlements	G4-SO8	0	-	100%	4.11
		Partenariats solides avec les fournisseurs	Proportion des dépenses consenties à des fournisseurs locaux	G4-EC9	85%	-	98%	4.32
			Pourcentage de fournisseurs stratégiques évalués par EcoVadis	AO17	21%	-	98%	4.32
			Pourcentage des dépenses totales concernées par l'évaluation EcoVadis	AO17	30%	-	98%	4.32
4	Tirer parti de l'éco-efficacité de nos centres de données et de bureaux	Opérations éco-efficaces	Consommation énergétique de l'organisation (Gj)	G4-EN3	290 552	-	87%	5.1
			Intensité d'énergie par chiffre d'affaires (Gj/M€)	G4-EN5	292,22	-	87%	5.1
			Intensité d'énergie par employé (Gj/employé)	G4-EN5	52,64	76%	-	5.1
			Emissions totales de CO ₂	G4-EN99	11 415,6 t	-	87%	5.1
			Émissions de CO ₂ par chiffre d'affaires (tCO ₂ /M€)	G4-EN18	11,48	-	87%	5.1
			Émissions de CO ₂ par employé (tCO ₂ /employé)	G4-EN18	2,07	76%	-	5.1
			Nombre de sites certifiés ISO 14001	AO14	4	-	100%	5.2

G4-LA11 Exclusion Allemagne et Autriche.

WL4 Exclusion Chine et Indonésie.

AO2 Exclusion Chine et Indonésie.

G4-LA6 Exclusion Belgique, Pays-Bas et Inde.

G4-EC9 Exclusion Pays-Bas et Indonésie.

AO17 Exclusion Pays-Bas et Indonésie.

G4-EN3 Inclusion Allemagne, France, Belgique et Royaume-Uni.

G4-EN5 Inclusion Allemagne, France, Belgique et Royaume-Uni.

G4-EN18 Inclusion Allemagne, France, Belgique et Royaume-Uni.

Réalisations majeures de Worldline

Tous les ans, Worldline remporte de prestigieux prix du secteur, véritables reconnaissances de notre engagement continu dans la recherche et le développement de solutions de pointe. Worldline a développé et mis en œuvre des solutions primées dans des domaines tels que les paiements mobiles, l'IPTV sécurisée, la gestion des relations clients en ligne et les solutions dématérialisées. L'innovation est un élément fondamental du modèle économique de Worldline. Worldline se démarque de la concurrence grâce à sa capacité à concevoir ses propres solutions, à anticiper les besoins de ses clients et à investir avec eux. Ainsi, non seulement nos clients bénéficient de nouvelles technologies adaptées à leurs besoins, mais ils ont également un partenaire qui partage les risques et les investissements.

Ces prix contribuent à renforcer le niveau d'engagement élevé et l'esprit d'entreprise de tous les collaborateurs.

2014

- **Prix Payforum Award 2014 pour les solutions de paiement mobiles NFC** pour sa nouvelle solution dans ce domaine utilisant un portefeuille numérique reposant sur la technologie HCE (*Host Card Emulation*). Le mode HCE permet de stocker les données bancaires de l'utilisateur dans le Cloud et non dans un *Secure Element* (tel que la carte SIM) du mobile. Worldline, précurseur dans le domaine, est l'un des premiers à intégrer ces dernières avancées technologiques. Worldline participe ainsi au déploiement des applications mobiles et permet aux consommateurs de payer *via* leur smartphone plus facilement et de façon sécurisée ;

- **Le Trophée des objets connecté remporté par la solution Connected Home avec SOMFY :** Connected Home est une offre innovante de Vie Connectée fournie par Worldline. Il s'agit là d'une combinaison unique de services - M2M, mobilité, Big Data et services de paiement. Les marchés de la domotique et des objets connectés, centrés sur le confort et la sécurité, affichent aujourd'hui une croissance rapide. Worldline est convaincu que ces deux segments convergeront et proposeront de nouveaux services pour plus de confort et de sécurité au domicile ;
- **Le SESAMES Award pour la Certified Customer Review dédiée aux transactions électroniques, de paiement et bancaires :** Cette solution valide une preuve d'achat et offre aux consommateurs payant avec un smartphone le droit de rédiger un avis certifié concernant leur achat. La solution fonctionne en utilisant des applications intelligentes sur le téléphone. Grâce aux solutions de cryptographie et d'authentification des utilisateurs les plus récentes, l'ensemble du processus est mené dans le respect de la vie privée dès la conception, de façon à garantir l'anonymat du consommateur. La France est le premier pays à introduire une norme nationale - AFNOR NF Z74-501 - pour les avis en ligne certifiés. Cette norme impose des conditions strictes afin d'augmenter l'indice de confiance des avis en ligne : les consommateurs doivent s'identifier et une preuve d'achat doit être mise à disposition. La solution Worldline est conforme à cette norme et à toutes les réglementations actuelles, notamment PCI-DSS.

2013

- **Le Trophée Innovative Payments dans la catégorie « produits d'e-commerce »** au salon PayForum pour sa solution innovante eGo™ : Worldline est fier de participer à eGo™ (Eureka), projet européen de Recherche et

Développement innovant, qui nous plonge dans le monde du futur pour les services de paiement en introduisant le lancement de la transaction par la peau. Ni carte, ni chèque, ni espèces ne sont nécessaires, juste un contact ! Ce projet innovant ouvrira la voie à de nouvelles façons intuitives de réaliser des transactions électroniques.

- **Finaliste des Data Intelligence Awards** dans la catégorie « Open Data » lors du Salon Documentation pour notre solution Smart Data/IO.
- **Prix Renault de l'innovation fournisseur :** La solution R-Link conçue pour Renault par Worldline est une tablette multimédia tactile, intégrée et connectée qui équipera la plupart des futurs modèles des constructeurs automobiles. Facile à utiliser, sûre et futuriste, elle permet aux conducteurs de contrôler ses fonctions tout en regardant la route. En 2013, la solution R-Link a reçu le prix Renault.

2012

- **Prix iF Product Design Award** dans la catégorie Industrie/Métiers Qualifiés pour son nouveau module de sécurité matériel (HSM) ADYTON, qui fait partie du portefeuille de solutions de sécurité. Cette solution a également reçu en 2012 le prix Red Dot Design Award.
- **Trophée Innovative Payment** pour la première solution dédiée à la gestion des contacts multicanaux et l'optimisation des relations clients en France. Une troisième génération remodelée de l'offre de Contact de Worldline, qui lui permet de gérer les contacts entrants et sortants depuis une interface unique sur tous les canaux utilisés par le grand public : vocaux, SMS, e-mail, chat et réseaux sociaux. Une première en France.



A.2 Création de valeur pour les clients avec des solutions durables et innovantes

A.2.1 Accroître la création de valeur pour les clients avec des solutions durables et innovantes

A.2.1.1 Anticiper les attentes des clients en matière d'innovation [AO10]

En 2014, 18 ateliers d'innovation (AO10) ont été organisés pour développer et répondre aux attentes des clients, Worldline concentre ses efforts de recherche en innovation sur trois principaux volets susceptibles de créer de nouveaux marchés et services pour sa clientèle :

Trusted Services : Sécurité des services

Ce volet est consacré aux innovations conçues pour sécuriser davantage les transactions et les services. Les axes prioritaires comprennent les solutions innovantes de paiement, les solutions avancées d'authentification, les outils de cryptographie, les solutions de confidentialité des données (telles que les services Cloud sécurisés), et des solutions de résilience du réseau. Parmi les exemples d'innovations majeures issues de ce processus, figurent :

- La nouvelle génération de la solution Trusted Authentication de Worldline (également connue sous le nom « Authentication with a Continuous Experience », « ACE ») qui devrait remplacer la solution actuelle Secure Efficient Authentication (SEA). La solution Trusted Authentication, conçue et brevetée par Worldline, est une solution logicielle d'authentification encore plus performante qui combine des systèmes de sécurité ; et
- Des informations contextualisées. Elle permet à la demande d'authentification de s'adapter à l'utilisateur, ses habitudes, son emplacement immédiat, ses actions récentes, etc. afin que le client ait à fournir le moins d'informations possibles mais néanmoins suffisantes pour l'authentification au niveau de l'émetteur. Elle est disponible pour toute utilisation d'authentification classique, y compris les porte-monnaie électroniques, les services bancaires en ligne et les services de paiement pour l'e-commerce.

Applications Host Card Emulation (HCE)

Les applications logicielles HCE pour périphériques mobiles de Worldline permettent d'utiliser ces derniers comme une carte dans les terminaux NFC existants. La technologie HCE permet de remplacer l'élément physique SIM de sécurisation dans un téléphone mobile doté de la technologie NFC par une application logicielle qui imite cet élément traditionnel, permettant à l'information sécurisée d'être hébergée dans des applications sur le Cloud plutôt que dans l'élément de sécurisation du téléphone mobile lui-même, qui est habituellement contrôlé par

les opérateurs mobiles ou les fabricants de téléphone. Worldline fournit actuellement des solutions HCE à différentes banques et a signé en novembre 2014 un contrat avec Visa pour une offre commune.

User eXperience : Expérience utilisateur

Cette équipe se concentre sur des innovations qui tirent profit de la technologie pour améliorer l'expérience de l'utilisateur dans le large éventail d'activités des clients de Worldline, notamment les services bancaires, les commerces, la conduite automobile, la communication et le divertissement. Les axes prioritaires comprennent des solutions de réalité augmentée, d'amélioration du caractère intuitif des interactions, de paiement sur des plateformes multiples, d'analyse d'informations générées par les périphériques connectés, des solutions point à point, des services de recommandations, ainsi que de nouveaux périphériques et accessoires. Parmi les exemples d'innovations majeures issues de ce processus, figurent :

- Scan AR. La solution Worldline Scan AR (« réalité augmentée ») applique la reconnaissance d'image par les téléphones mobiles et la technologie sans contact pour enrichir l'expérience des consommateurs lors des achats en magasin et en ligne à domicile, en leur permettant d'utiliser la fonction photo et les applications de communication sans contact de leurs téléphones mobiles pour, entre autres, obtenir des renseignements contextuels sur divers points (y compris le prix, les caractéristiques nutritionnelles, le risque d'allergie, les disponibilités du produit ou les promotions) et les ajouter à leurs paniers virtuels ;
- Connected Kitchen (Cuisine connectée) : Elle permet de gagner du temps en cuisine : afin de ne jamais oublier d'acheter quelque chose pendant vos courses, vous pouvez utiliser ce magnet intelligent pour « scanner et vous rappeler » des produits à acheter. Vous terminez la dernière bouteille de lait ? Scannez la bouteille et votre liste d'achats sera mise à jour sur le Cloud. Vous devez acheter des tomates ? Appuyez sur le bouton du magnet et dites « tomates ». Worldline propose le service intégral de bout en bout, du magnet au Cloud. Connected Kitchen lance des pilotes tant pour les clients B2B que pour les clients B2C.

Volumes et traitements élevés

Cette équipe se concentre sur des solutions innovantes visant à traiter des volumes de données importants, proposer de nouvelles générations d'architecture de traitement et permettre le traitement et le déchargement des applications « périphérique-

au-Cloud ». Les axes prioritaires comprennent le calcul de haute performance, des solutions de *liquid computing*, des services Cloud et de contextualisation et le soutien de nouvelles activités. Parmi les exemples d'innovations majeures issues de ce processus, figurent :

- Liquid IT. Worldline développe actuellement la solution Liquid IT, une réalisation informatique « intelligente » qui analysera et s'adaptera au matériel disponible exécutant une application hébergée dans le Cloud à tout moment, afin de répartir efficacement les processus logiciels au sein de cette application en temps réel entre les composants matériels disponibles les mieux adaptés à leur traitement ;
- Plateforme d'analyse des données sectorielles : L'analyse des données étant à présent nécessaire pour la quasi-totalité de nos services, Worldline a mis en place un groupe de travail mondial afin de proposer la nouvelle génération d'infrastructure du Cloud, conçue pour intégrer toutes les ressources et publicités, et offrir les meilleurs services d'analyse des données, qu'elles soient structurées, contextuelles ou en temps réel.

A.2.1.2 Recherche et Développement [WL2]

Worldline s'emploie activement à promouvoir une culture de l'innovation destinée à inciter ses employés à être plus créatifs et à encourager la conception et la mise en œuvre d'initiatives créatrices de valeur. Le service de Recherche et Développement de Worldline est un catalyseur essentiel de sa capacité d'innovation et de l'amélioration de ses produits et solutions, force cruciale au sein d'une industrie en constante évolution.

Les équipes de Recherche et Développement de Worldline comprennent plus de 350 ingénieurs en Recherche et Développement répartis entre la plupart des pays dans lesquels est implantée la société. Un grand nombre d'ingénieurs en Recherche et Développement de Worldline sont étroitement intégrés dans les équipes opérationnelles et se concentrent principalement sur l'innovation progressive, tandis que d'autres se concentrent sur des projets de Recherche et Développement à plus long terme, dédiés à l'innovation de rupture. L'équipe dédiée à la recherche et au développement de Worldline accompagne une équipe plus vaste de plus de 6 000 ingénieurs œuvrant sur le terrain avec les clients pour mettre en place ses services.

Au sein de Worldline, 30% des collaborateurs du département Recherche et Développement possèdent un doctorat ou sont des doctorants. De plus, Worldline concourt régulièrement pour obtenir des prix externes en matière d'innovation. En 2014, le taux de réussite de Worldline était de 30% (WL2).

Worldline aborde l'innovation selon deux axes :

- **L'innovation progressive.**

Une partie des innovations développées par Worldline permettent d'améliorer les services et processus existants conçus au quotidien avec les clients. Ainsi, elle renforce les

solutions qu'elle propose déjà et développe de nouveaux services afin de répondre à une activité et des tendances de marché évolutives. Worldline estime que le fait de collaborer avec ses clients favorise un climat de confiance et de proximité qui lui permet de mieux comprendre leurs besoins et leurs problématiques. La feuille de route définie lui a permis de renforcer sa capacité à concevoir, proposer et mettre en place de manière proactive des solutions pour améliorer les processus existants et pour répondre aux problèmes.

La présence de Worldline sur de multiples marchés et son approche de bout en bout dans la conception et le développement de solutions lui sont un atout précieux, lui permettant de proposer ces solutions et de s'appuyer dans certains marchés sur les retours d'expériences acquis par ailleurs. Parmi les exemples de processus d'innovation progressive qui découlent de cette stratégie, figure l'évolution de l'offre de Worldline à ses clients dans le secteur des télécommunications, passant des services basiques de webmail à une offre plus avancée et innovante de solutions multipostes basées sur le Cloud grand public, utilisant une technologie de messagerie convergente. L'approche progressive de Worldline a permis de générer des synergies entre ses activités de véhicules connectés, comme en témoignent les applications pour poids lourds connectés, qui se basaient sur notre expérience préalable en matière de voitures connectées ;

- **L'innovation de rupture.**

Tout en continuant à innover et faire évoluer les activités de ses clients existants, Worldline concentre aussi ses efforts de Recherche et Développement en interne sur le développement proactif d'innovations de rupture. Worldline estime être capable de créer de nouveaux marchés destinés à remplacer les technologies et approches existantes. D'abord, Worldline développe une technologie de rupture qui vient résoudre les problèmes actuels et futurs des clients selon une nouvelle optique, un nouvel angle. Worldline adapte et commercialise ensuite ces innovations auprès de ses clients au travers d'ateliers d'innovation, de démonstrations de faisabilité, et d'autres moyens pour promouvoir leur adoption. Dans ces secteurs, Worldline s'associe souvent à d'autres entreprises ayant une expertise adéquate pour accélérer les développements non essentiels et partager les risques, pour que l'innovation puisse atteindre le stade où elle pourra être commercialisée plus largement auprès de clients ciblés.

Parmi les exemples de processus d'innovation de rupture qui découlent de cette stratégie figurent le développement anticipé et proactif des modèles de paiement SEPA par Worldline pour tirer profit des nouvelles réglementations SEPA bien avant que celles-ci n'aient été finalisées, et les recherches poussées de la société en matière de cryptographie, ce qui lui a permis de développer des algorithmes innovants en matière de logiciels d'applications mobiles sécurisées comme la Worldline Trusted Authentication.



A.2.2 Solutions durables

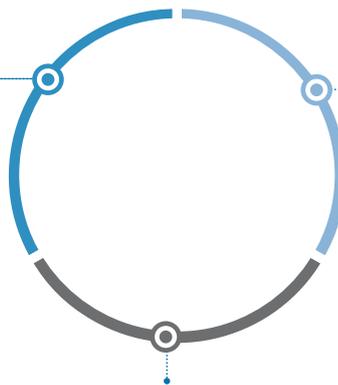
Le développement durable fait partie intégrante du processus d'innovation de Worldline. Worldline s'emploie à concevoir en permanence de nouvelles solutions numériques et de paiement qui aideront les autorités publiques, les commerçants et les banques à atteindre leurs objectifs opérationnels ainsi qu'à suivre leur performance en matière de responsabilité environnementale et sociale. Par exemple, Worldline s'attelle à fournir un accès simplifié aux services : grâce à des moyens de paiement et des solutions bancaires toujours plus innovants, Worldline offre la possibilité aux acheteurs d'effectuer facilement leurs achats en ligne, sur leur mobile, ou en boutique, et de bénéficier de leurs services bancaires à tout moment. Worldline propose également aux étudiants l'accès en un clic aux informations de transport

multimodal en temps réel ou à du contenu éducatif intelligent. En outre, Worldline participe à la numérisation des transports ou des processus de santé et permet aux autorités publiques de capturer et d'analyser de grands volumes de données en temps réel afin de mieux contrôler la sécurité des passagers et des patients. Par le biais de ses services de Vie Connectée, Worldline propose aux constructeurs automobiles et aux fabricants d'appareils des services de maintenance préventifs et d'éco-conduite pour aider les consommateurs à réduire leur consommation d'énergie. Worldline apporte son soutien permanent à toutes les spécificités locales, tout en tirant parti des meilleures pratiques mondiales en termes de développement durable.

LE DÉVELOPPEMENT DURABLE DANS LES SOLUTIONS WORLDLINE

Environnement

- Transport Multimodal
- Réduction de la Pollution
- Réduction de l'Empreinte Carbone
- Economie d'Énergie
- Economie des Ressources



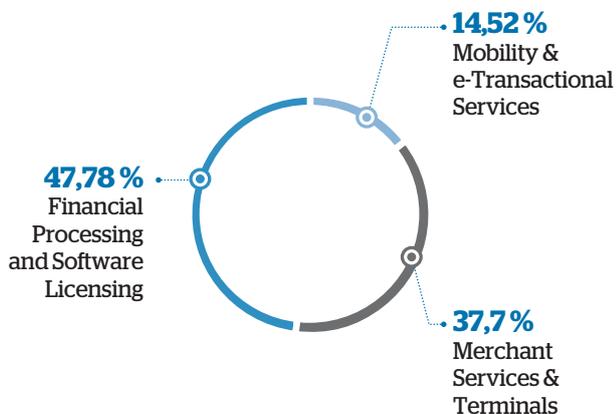
Économique

- Rationalisation des Coûts
- Sécurisation de la Gestion de Risques
- Optimisation des processus
- Optimisation des Transports
- Gain de Temps

Social

- Accessibilité en ligne & Mobilité
- Santé
- Gestion des Fraudes
- Développement de l'Activité Humaine
- Education

**VALEUR TOTALE DES CONTRATS
« OFFRES DURABLES » (A07)**



A.2.2.1 Chaîne de valeur des services de paiement : pérennité du secteur

Opérations de paiement électronique - sans espèces

Les institutions publiques, le secteur financier et les entreprises font pression pour la réduction des espèces, ces acteurs ayant en effet tout intérêt à réduire leurs quantités d'espèces compte tenu des avantages associés à une société sans argent liquide. Parmi ces avantages, figurent : une sécurité renforcée (le fait qu'il y ait moins d'argent en circulation améliore la sécurité, tant du personnel qui gère l'argent que, bien entendu, des citoyens), une meilleure traçabilité des opérations (si les gens utilisent plus les cartes, ils sont moins impliqués dans des activités d'économie souterraine), une réduction des coûts de gestion des espèces, et une diminution de la consommation de papier. La part des transactions en espèces dans le commerce de détail représente près de 75% des paiements en Europe. Selon AT Kearney, elle baissera à 60% d'ici 2020.

Simplifier la chaîne de valeur des services de paiement

La chaîne de valeur des services de paiement actuelle repose principalement sur le modèle historique à quatre angles qui implique un grand nombre de parties prenantes (puis une multitude de back-offices informatiques qui consomment beaucoup d'énergie), alors que l'évolution des modes de paiement actuels vers un processus en trois étapes (autorisation, compensation et règlement), exécuté sous deux jours, pourrait s'avérer assez long pour les consommateurs et les petits commerçants. De nouvelles plateformes de paiement (plus simples et efficaces) font surface par le biais de CCI et contournent ainsi les systèmes internationaux, tout en améliorant la sécurité, afin de fournir une expérience client bien plus agréable. Ces plateformes séduisent les commerçants puisqu'elles permettent de réduire de façon significative les frais des services commerçants et de supprimer une grande partie des coûts de friction de l'économie. En outre,

sur cette plateforme de paiement nouvelle génération, nous commençons à remarquer une évolution vers le règlement en « temps réel » pour les paiements immédiats qui sont avantageux pour les payeurs et le bénéficiaire.

A.2.2.2 Numérisation destinée à une audience élargie : inclusion numérique

Plateforme de paiement/e-/m-Commerce

Les commerçants utilisent des plateformes de paiement omni-canal afin de pouvoir accepter une large gamme de paiements électroniques en ligne ou *via* les appareils mobiles sans obliger les personnes à se déplacer en boutique, ce qui peut parfois s'avérer contraignant. Ces plateformes permettent aux acheteurs de payer au moyen de cartes de crédit et de débit, de virements bancaires, de porte-monnaie électroniques, etc. ; elles intègrent des dispositifs de sécurité performants afin de protéger les données des titulaires de cartes.

Accès aux services bancaires numériques en tout lieu

Les banques proposent à présent des services bancaires électroniques et mobiles, pour que les clients puissent accéder facilement aux informations et aux services à tout moment et en tout lieu. Par exemple, ils peuvent consulter leur solde bancaire, les virements effectués, ou souscrire à des services 24 heures sur 24, 7 jours sur 7. La nouvelle réglementation SEPA a également permis aux banques et aux commerçants d'améliorer davantage les virements directs de cartes de crédit et de débit, afin de simplifier et d'accélérer les processus d'achat en lignes et sur mobiles.

Porte-monnaie électroniques

Ils représentent une partie des moyens de paiement innovants ; les porte-monnaie électroniques stockent de façon sécurisée les informations des cartes des titulaires de carte pour payer en ligne ou en magasin de façon rapide et efficace ; fournis par les commerçants ou les banques, ils sont simples d'utilisation, et ce sur l'intégralité du processus, et proposent aux consommateurs des services contextualisés tels que des programmes de bons d'achat et de fidélisation associés à une ou plusieurs marques. Il s'agit ici de proposer une solution de paiement entièrement intégré et de marketing personnalisé pour faciliter les achats.

Activités « Drive »

Les épiceries et les commerces spécialisés ont mis en place des services « cliquez et récupérez » afin de faciliter l'expérience d'achat. Grâce aux solutions mobiles et internet, ainsi qu'à un référentiel unique pour les données de commerce tous canaux, l'acheteur peut commander des produits à tout moment et en tout lieu, et les récupérer auprès d'un kiosque en magasin ou d'un point relais à l'heure qui lui convient le mieux et le plus près de chez lui. Cela permet aux consommateurs d'acheter plus et plus rapidement, tout en gagnant du temps au quotidien. Et, même





Annexe III - Rapport de responsabilité sociale et environnementale

Création de valeur pour les clients avec des solutions durables et innovantes

s'ils utilisent divers canaux, ils seront reconnus par les marques qui leur proposent des services personnalisés tels qu'une liste d'achats habituels et des offres spéciales.

Informations de transport multimodal

Grâce à la connexion et au traitement en temps réel d'importants volumes de données de plusieurs transporteurs, y compris ferroviaires, aériens, de bus ou encore de voitures privées, le voyageur a la possibilité de choisir rapidement le meilleur itinéraire et de suivre la performance du moyen de transport choisi qui indique également la consommation de CO₂. Les transporteurs peuvent connecter ces services électroniques à une solution d'achat des billets, afin d'offrir au voyageur une expérience multimodale entièrement intégrée qui facilite la vie de millions de voyageurs.

Éducation

L'éducation adopte également le numérique pour permettre aux étudiants d'apprendre et d'étudier en classe ou à domicile par l'intermédiaire de méthodologies nouvelles et plus dynamiques telles que les tablettes intelligentes ; elles peuvent proposer des vidéos, d'importantes bases de données d'exercices, des éléments de motivation, des outils de projets collaboratifs etc. ; elles permettent également aux enseignants d'utiliser un seul appareil pour accéder à une base élargie de contenus éducatifs, pour évaluer facilement les élèves et pour partager des expériences avec des collègues.

A.2.2.3 Numérisation pour une meilleure efficacité : la dématérialisation

Le ticket de transport électronique

La numérisation du monde physique est une bonne occasion pour les sociétés de transport de créer des expériences de voyage entièrement intégrées et sans support papier : l'intégralité du processus de voyage - de la vente des billets en ligne avec une confirmation d'achat sur le mobile du voyageur à l'accès direct aux trains, bus ou métros *via* la technologie NFC - ou le remboursement numérique d'un billet deviennent plus simples pour les utilisateurs finaux et plus efficaces pour les sociétés d'exploitation publiques ou privées qui développent des services de paiement des billets ou des processus de contrôle plus sécurisés et plus rapides.

Gouvernement - recouvrement d'impôts

Les gouvernements mettent en place des services numériques de recouvrement d'impôts afin d'améliorer la collecte des paiements, de fournir de meilleurs services aux citoyens et d'optimiser leurs coûts. Qu'il s'agisse de solutions de contrôle de la circulation ou de stationnement automatisées, ou encore de

solutions relatives aux impôts sur le revenu, elles transforment l'ensemble du processus qui comprend la détection automatisée des infractions, les informations aux citoyens, le traitement des paiements, les services de recours et la transmission de rapports.

A.2.2.4 Analyse du secteur : sécurité et contrôle

Gestion de la circulation

Dans le secteur des transports, la numérisation et l'automatisation des processus permettent aux entreprises ferroviaires et aux exploitants de ligne de bus d'améliorer la gestion des itinéraires. La disponibilité d'informations plus sécurisées et en temps réel, ainsi que les outils d'analyse avancés, améliore les opérations d'organisation du calendrier de maintenance, de répartition des appareils de transport, ou de contrôle des interruptions de la circulation. Ces processus numériques renforcent la sécurité et les informations communiquées aux passagers et permettent aux entreprises de transport d'être plus efficaces en interne et d'améliorer les services qu'elles proposent.

Santé

L'explosion des appareils mobiles (smartphones, tablettes, etc.) et la numérisation des processus permettent de connecter le patient à l'écosystème de santé (médecins, secteur de la santé publique, compagnies d'assurance, etc.) de façon plus rapide et sécurisée. Grâce à une meilleure qualité des données et à la rapidité accrue des échanges d'informations et des analyses, divers services de e-santé et de nouveaux modèles économiques sont en cours de développement, tels que les systèmes de cartes d'assurance maladie électroniques, la gestion hospitalière électronique, ou encore les services de bien-être avancés. Ces services électroniques améliorent les dispositifs préventifs en matière de santé et renforcent le contrôle gouvernemental en matière de sécurité et de coûts. Ils permettent également de réaliser des tests cliniques plus rapidement avec des retours en temps réel, afin de lancer plus rapidement des médicaments sur le marché pour les patients.

Suivi et traçage des produits

Dans le monde du luxe et de la grande consommation, la numérisation du suivi des produits permet de mieux contrôler leur cycle de vie, et en particulier la contrefaçon ou le paiement de droits. L'étiquetage de chaque produit avec une marque numérique hautement sécurisée et la création de services numériques afin de capturer et analyser les données des produits, facilite et sécurise davantage la visualisation, le contrôle et l'amélioration des informations des produits, de l'usine au transport, puis à l'exposition en magasin, pour toutes les parties prenantes impliquées (enseignes, douanes, consommateurs, etc.).

A.2.2.5 Connected Living : les services qui économisent de l'énergie

Voitures/poids lourds connectés - électromobilité - consommation/optimisation de carburant

L'industrie automobile profite du monde numérique pour développer des voitures/poids lourds connectés et des services avancés pour la voiture ; en capturant et en analysant en temps réel les données de conduite et du véhicule, elle conçoit des services d'éco-conduite tels que l'anticipation du flux de circulation, des conseils en matière de comportement au volant ou de formation de conduite respectueuse de l'environnement en temps réel, afin de permettre aux conducteurs de mieux contrôler leur consommation de carburant et les impacts de leur

conduite sur l'environnement, ainsi que la sécurité et la pollution sonore.

Appareils connectés - maintenance préventive

Les fabricants d'appareils exploitent la puissance du numérique pour concevoir des produits connectés et mettre en place des services avancés pour les consommateurs, y compris la maintenance préventive. En récupérant une quantité de données importante sur le cycle de vie d'utilisation des appareils et en les analysant, ils sont informés des pannes survenues et les empêchent de se reproduire ; pour ce faire, ils communiquent des informations de prévention au moment opportun aux consommateurs, de sorte qu'ils évitent certains problèmes tels que la surconsommation d'énergie. Les constructeurs automobiles développent eux aussi actuellement ce concept de maintenance préventive.

A.2.3 Amélioration permanente de la réponse aux attentes des clients

L'approche de Worldline vise à fournir aux clients les informations et les outils nécessaires pour optimiser les processus individuels et les processus dans leur ensemble. Les solutions d'excellence opérationnelle de Worldline améliorent les performances par le biais d'outils de reporting précis et rapides qui contrôlent les niveaux de performance.

Ainsi, Worldline mène deux fois par an une enquête de satisfaction client (CSAT), au cours de laquelle des entretiens avec les clients phares afin d'évaluer les services et la performance globale. Cela permet d'élaborer un plan d'amélioration continue. Ces processus favorisent la transparence des données liées au développement durable, et permettent ainsi d'améliorer l'efficacité des activités de l'entreprise tout en réduisant les coûts. L'exécution d'opérations spécialisées et le traitement industriel transversal permettent d'obtenir une organisation équilibrée ; de la Ligne de Services mondiale pour définir l'ensemble de la stratégie offres et produits, à l'entité opérationnelle régionale dédiée aux opérations locales et proches des clients, jusqu'à l'organisation industrielle et transversale dans son ensemble telle que les opérations techniques. L'excellence opérationnelle profite au maximum de l'organisation transversale par-delà les frontières.

En évaluant les données liées à la consommation d'énergie ou à d'autres performances des procédés de fabrication afin d'optimiser les résultats et les analyses, Worldline mesure régulièrement le PUE (l'indicateur d'efficacité énergétique). Ceci permet d'obtenir la performance globale de la consommation d'énergie des actifs de Worldline, d'améliorer la rapidité de récupération et de traitement des données et leur exactitude, et de définir et normaliser des ICP clairs par rapport aux

objectifs, pour ensuite intégrer les données de processus de développement durable.

A.2.3.1 Nouvelle conception de l'engagement et de l'expérience client [G4 - DMA - Etiquetage des produits et services] et [G4-PR5]

En 2012, une initiative d'envergure mondiale a été lancée sous la direction du Directeur du service Qualité et Satisfaction Client et du Responsable Ventes et Marketing, afin d'instaurer une gestion harmonisée de la satisfaction client.

Satisfaction Client

En 2013, le groupe Atos a davantage renforcé sa gestion de la Satisfaction Client *via* deux axes :

- La formalisation et la réalisation d'une enquête de satisfaction selon une approche en trois volets comme décrit ci-après. Comptes/Contrats/Utilisateurs ;
- La mise en œuvre systématique d'actions suite à chaque enquête, les plans associés étant communiqués aux clients afin de s'assurer que le groupe Atos a réagi de façon adéquate à leur retour.

Faisant partie intégrante d'Atos, Worldline est fortement engagée dans l'initiative et organise d'importantes interventions avec les clients afin de suivre le processus de satisfaction client.

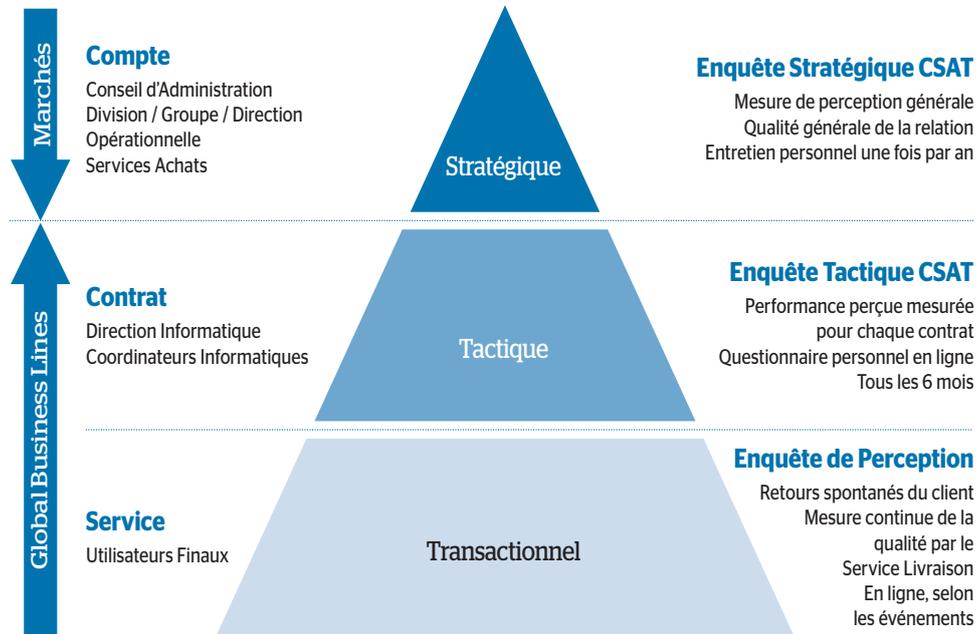


Annexe III - Rapport de responsabilité sociale et environnementale

Création de valeur pour les clients avec des solutions durables et innovantes

Les chiffres montrent de quelle façon les enquêtes à différents niveaux s'accordent :

STRUCTURE DE LA SATISFACTION CLIENT - CSAT AU SEIN DE WORLDLINE



- A.** Au niveau stratégique, les contacts les plus importants du groupe Atos (CxO's) font l'objet d'une enquête annuelle sous forme d'entretiens individuels. Les marchés sont en charge de la planification et de la conduite de ces entretiens. Les Responsables de marché sont chargés de sélectionner les participants et les personnes menant les entretiens, et le Responsable Grands Comptes a pour mission de mener à bien le processus pour chaque compte (y compris de définir et de mettre en place des plans d'amélioration). Les enquêtes stratégiques du groupe Atos couvrent les 250 plus grands comptes y compris certains contrats Worldline. C'est la raison pour laquelle le résultat des enquêtes Stratégiques de Worldline est inclus dans le résultat mondial du groupe Atos qui est de 7,6 en 2014 (PR5).
- B.** Les enquêtes tactiques sont menées par les Lignes de Services mondiales et permettent d'obtenir un retour de l'équipe Client sur les services fournis par Worldline ou les éléments livrables de projets et sur la performance globale. Ces enquêtes de satisfaction client (CSAT) sont menées tous les six mois au sein de Worldline. La satisfaction client globale relevée par les enquêtes tactiques de Worldline (note de 0 à 10) est 6,7 en 2014 (PR5). Ces enquêtes couvrent 100% du périmètre d'activité de Worldline.
- C.** Pour les Grands Comptes, un retour immédiat est demandé auprès des utilisateurs finaux suite à une demande de maintenance (sur une approche statistique). Ceci permet

d'obtenir sur-le-champ des informations sur la perception des performances des services et de mener les opérations quotidiennes.

En 2014, le groupe Atos a renforcé l'approche Expérience Client d'Atos, qui vise à aider les managers à déployer les plans d'action appropriés au-delà des performances et de la qualité des prestations de services, tels que des ateliers sur l'innovation, et des ateliers sur les clés de la qualité ainsi que toutes activités spécifiques partagées avec les clients qui sont développées par l'équipe locale.

Sensibilisation des collaborateurs

En 2014, le processus a été davantage recentré sur l'amélioration de l'expérience client au sein de toutes les activités de Worldline. Une formation « améliorer l'expérience client » a été mise en place à l'échelle mondiale et a été suivie par 63% des employés de Worldline. Les comportements nécessaires - comprendre les besoins opérationnels des clients et adapter nos offres et services de façon proactive, maximiser la valeur et faire de la relation client un réel partenariat - à la satisfaction client font partie d'un programme de transformation mondiale.

A.2.4 Bâtir la confiance de nos clients sur un système informatique robuste et de qualité

A.2.4.1 Approche globale de protection des données personnelles de Worldline

Tous les jours, Worldline traite des données personnelles pour son propre compte ou pour le compte de ses clients. L'importance et la valeur des données personnelles dans les activités au quotidien relèvent aujourd'hui de l'évidence. Les données personnelles, surnommées le « nouvel or noir » soulèvent en effet une grande inquiétude parmi les clients et les collaborateurs de Worldline.

Tout d'abord, la protection des données personnelles (droit fondamental) est un point essentiel pour les collaborateurs de Worldline qui exigent de leur employeur qu'il se conforme le plus strictement au régime juridique applicable. Ensuite, les opportunités commerciales issues du traitement des données personnelles sont immenses, tel qu'en témoigne le débat sur le Big Data. C'est pourquoi le traitement des données personnelles nécessite que Worldline prenne d'importants engagements et mette en place des mesures de sécurité et d'organisation strictes afin de garantir aux employés ainsi qu'aux clients un niveau de protection élevé de leurs données personnelles.

Worldline a ainsi développé une approche globale de protection des données personnelles qui repose sur quatre piliers. Worldline adhère à cette approche et a mis en place en 2014 une organisation de Protection des données personnelles entièrement en ligne avec les « *Binding Corporate Rules* » (BCR) de Worldline approuvées par toutes les Autorités européennes de protection des données personnelles.

A.2.4.1.1 Les *Binding Corporate Rules* (Règles d'entreprise contraignantes) : première société informatique certifiée pour traiter les données personnelles des clients [WL3] et [AO3]

Le 4 novembre 2014, le groupe Atos, y compris Worldline, a obtenu l'approbation des Autorités européennes de protection des données personnelles pour ses *Binding Corporate Rules* (BCR) concernant le traitement des données personnelles pour son propre compte et celui de ses clients ; cela signifie que les données personnelles des clients traitées par Worldline sont protégées par la directive de l'Union européenne. L'ensemble des entités du groupe Atos dans le monde entier sont tenues par ces mêmes obligations et processus, quel que soit le pays où elles se trouvent.

L'approbation des BCR signifie que l'approche globale et rigoureuse du groupe Atos en matière de protection des données personnelles est reconnue et validée par les Autorités européennes de protection des données personnelles, tel que détaillé à la section sur la protection des données personnelles Section 6.9 du Document de Référence.

En plus d'offrir à ses collaborateurs un niveau élevé de protection de leurs données personnelles, Worldline est également en mesure de garantir le même niveau de protection des données lorsqu'elle agit en qualité de sous-traitant pour toutes les données personnelles de ses clients, et répond ainsi aux exigences des

clients en termes de sécurité et de conformité concernant les données personnelles des utilisateurs finaux/collaborateurs clients, déclarant un total de 89 incidents en 2014 (AO3-WL3).

Politique de protection des données personnelles

Le premier pilier est la politique de protection des données personnelle de Worldline Elle établit les principes de protection des données personnelles sur la base des dispositions de la Directive UE 95/46 afférentes à la protection des données personnelles qui sont considérées constituer les principes de protection les plus strictes en matière de Données personnelles.

La Directive 95/46/CE du 24 octobre 1995 (ci-après, la « Directive données personnelles ») constitue le cadre de référence en la matière dans l'ensemble des pays de l'Espace économique européen (EEE, qui inclut l'Union européenne, l'Islande, la Norvège et le Liechtenstein). En France, la directive sur la protection des données personnelles a été transposée aux termes de plusieurs amendements à la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, dont le principal a été adopté par la loi n° 2004-801 du 6 août 2004.

Bien que le droit des données personnelles ait été largement harmonisé dans l'EEE, la transposition de la Directive données personnelles dans les droits nationaux des Etats membres a pu donner lieu à des régimes pouvant varier entre eux et être parfois plus restrictifs que celui imposé par la Directive données personnelles. Afin de garantir le respect de toutes les législations nationales applicables, le groupe Atos a adopté une politique cohérente ayant force obligatoire pour l'ensemble de ses entités et de leurs salariés, fondée sur trois éléments clés :

- (i) Des principes fondés sur ceux de la Directive données personnelles ;
- (ii) Un ensemble de procédures permettant de s'assurer de la mise en œuvre de ces principes ; et
- (iii) Un programme de formation de l'ensemble des salariés du Groupe adapté selon les postes et les responsabilités.

Worldline travaille en étroite collaboration avec la Commission européenne et l'ensemble de l'écosystème des services de paiement afin de définir et améliorer la chaîne de valeur des services de paiement pour réduire les risques, faciliter la concurrence et la transparence tout en encourageant l'innovation et la normalisation qui profiteraient aux consommateurs et aux commerçants.

Procédures de protection des données personnelles

La confidentialité constitue par nature le moteur de la protection des données personnelles chez Worldline, et c'est pourquoi le deuxième pilier comprend des procédures qui sont également décrites dans la politique de protection des données personnelles du groupe Atos. Ces procédures garantissent que la confidentialité est intégrée à tout traitement des données personnelles réalisé par Worldline pour son propre compte ou celui de ses clients. C'est la raison pour laquelle en 2014, Worldline n'a reçu aucune plainte de clients pour atteinte à la vie privée. (PR8).



Communauté de protection des données personnelles

Afin de garantir l'application effective de ces principes et procédures, une puissante communauté de protection des données personnelles est mise en place pour constituer le troisième pilier du programme de protection des données personnelles de Worldline. Cette communauté repose sur un réseau de bureaux locaux de protection des données personnelles, composé d'experts juridiques en protection des données personnelles et de responsables pays de protection des données personnelles. La coordination de ces bureaux locaux de protection des données personnelles pour les différents pays d'implantation de Worldline est assurée par le service de coordination mondiale de protection des données personnelles de Worldline, en contact étroit avec le bureau de protection des données personnelles du Groupe Atos.

Sensibilisation des collaborateurs aux principes de protection des données personnelles

Worldline est persuadé que la Protection des données personnelles ne serait pas correctement appliquée si ses collaborateurs n'y étaient pas sensibilisés et s'ils manquaient de connaissances en la matière et en particulier sur la Politique de protection des données personnelles de Worldline. C'est pourquoi Worldline a développé, en guise de quatrième pilier, une formation visant à sensibiliser tous les collaborateurs de Worldline sur le sujet, ainsi que des formations plus spécialisées visant à souligner les problèmes auxquels sont confrontés les employés dans leur domaine d'expertise particulier.

A.2.4.1.2 Norme PCI-DSS

La norme *Payment Card Industry (PCI) Data Security Standard (DSS)* a été développée afin d'encourager et renforcer la sécurité des données des titulaires de cartes et de faciliter l'adoption généralisée de mesures de sécurité cohérentes des données dans le monde entier.

Étant donné que Worldline traite une quantité importante de données de porteurs de cartes pour le compte de nombreux de ses clients, elle doit respecter la norme PCI-DSS. Ceci est obligatoire dans la conduite d'une telle activité.

En tant que Fournisseur de services de paiement, Worldline fait l'objet d'un audit tous les ans par un Évaluateur de sécurité qualifié afin de conserver sa certification PCI-DSS.

La norme PCI-DSS comprend 12 obligations qui peuvent être résumées comme suit :

- Constituer et maintenir un réseau sécurisé ;
- Protéger les données des titulaires de cartes ;
- Maintenir un programme de gestion de la vulnérabilité ;
- Établir de solides mesures de contrôle d'accès ;
- Contrôler et tester régulièrement les réseaux ;
- Maintenir une politique de sécurité de l'information.

Concrètement, cela se traduit par la formation régulière des collaborateurs en matière de sécurité, l'examen de la politique et l'application de nombreuses mesures de sécurité.

Worldline est certifié PCI-DSS depuis plusieurs années. Elle l'a été pour la première fois grâce à sa solution e-commerce (SIPS). A présent, ses services d'acquisition, d'émission, de compensation et de règlement, 3D Secure, et bien d'autres services sont également conformes à la norme PCI-DSS.

A.2.4.2 Industrie 4.0 : Infrastructure informatique robuste pour les entreprises [WL1]

Worldline sert ses clients par le biais de plateformes redondantes de haute technologie. La redondance est mise en œuvre au niveau local, ainsi qu'au niveau géographique, afin de couvrir les défaillances d'emplacement et des composants. Les composants d'infrastructures réseaux (routeurs, interrupteurs, pare-feu) sont toujours groupés et un mécanisme d'équilibrage des charges global entre les différents emplacements est en place afin de gérer les pannes d'emplacement en dirigeant le trafic client vers l'emplacement suivant disponible. Les systèmes, le stockage et les bases de données sont toujours gérés de la même façon et des processus de réplication sont en place afin d'assurer la continuité de l'activité. En 2014, le taux de disponibilité des services de Worldline dépassait les 99,74% pour la solution Sips, ce qui souligne le caractère sécurisé et solide de la plateforme. (WL1)

La sécurité est au centre de nos systèmes, et des audits de sécurité sont régulièrement menés sur nos plateformes.

Afin d'optimiser l'efficacité des infrastructures, Worldline a mis en place une organisation opérationnelle technique à l'échelle mondiale, afin de tirer parti des infrastructures internationales partagées (centres de données, Internet, stockage, virtualisation, etc.) autant que possible. Ceci lui permet d'offrir des solutions évolutives à coûts réduits, en mettant en œuvre des services d'infrastructure de base normalisés et industrialisés.

Worldline fournit des services reposant sur ses propres solutions d'infrastructure informatique. Cette stratégie apporte à la société tous les leviers nécessaires pour minimiser les impacts de livraison sur les coûts et l'environnement, avec un intérêt particulier sur les Datacenter écologiques.

Worldline a développé de solides compétences en matière de conception et de gestion des infrastructures des centres de données. De la construction au refroidissement, que ce soit l'énergie ou l'équipement des salles de données, chaque actif est géré par un système de surveillance centralisé en temps réel. Cette gestion de bout en bout est essentielle pour la prestation de services en temps réel critiques et est régie par des accords stricts sur le niveau de sécurité.

Dans ce domaine, la consommation d'énergie et la réduction des émissions de carbone sont également des sujets sensibles gérés par le biais de programmes d'amélioration continue spécifiques visant à réduire l'empreinte environnementale. Ces sujets clés sont souvent partagés avec les marchés et de nombreux clients. Sur la base des indicateurs d'efficacité énergétique (PUE), Worldline a mené un audit sur l'ensemble des infrastructures et a identifié des leviers d'amélioration. Cette étude conduit à des évolutions majeures telles que le déploiement de systèmes de refroidissement gratuits et adiabatiques, la mise en place de serveurs à faible consommation, des contrats sans émission de carbone avec des fournisseurs d'électricité.

En plus du renforcement des indicateurs d'efficacité énergétique, un projet de certification ISO 14001 a été lancé en 2012. Les principaux centres de données sont aujourd'hui certifiés, récompensant ainsi le travail efficace effectué par toutes les équipes en charge des infrastructures informatiques, et répondent aux attentes des clients. Cette certification apporte également de nouveaux leviers de réduction des déchets informatiques, en particulier pour le processus de recyclage des serveurs.

La virtualisation constitue un autre moyen d'améliorer la gestion de l'énergie et des émissions de carbone. Worldline propose à tous les nouveaux clients des services basés sur des plateformes mutualisées (50% des infrastructures informatiques actuelles). En utilisant la technologie du Cloud, Worldline propose des solutions SaaS, et améliore ainsi la performance opérationnelle (mise sur le marché, souplesse et tarifs).

En outre, afin d'offrir la meilleure proposition pour les nouvelles demandes en matière de Big Data, Worldline a conçu et développé une solution de stockage spécifique, « *Red Current* ». Ce système de stockage intelligent combine une capacité de traitement de volumes importants et une réduction des impacts sur les coups et l'environnement.

Les principaux avantages liés à ces solutions informatiques respectueuses de l'environnement sont :

- L'efficacité de la consommation énergétique (PUE) ;
- L'optimisation des infrastructures informatiques ;
- La réduction/neutralisation des émissions de carbone ;
- Une prestation de services souples et de haute qualité ;
- La réduction des coûts (virtualisation, SaaS, Red Current).

Des plateformes sécurisées offrent une très grande disponibilité

Worldline sert ses clients par le biais de plateformes redondantes de haute technologie. La redondance est mise en œuvre au niveau local, ainsi qu'au niveau géographique, afin de couvrir les défaillances d'emplacement et des composants. Les composants d'infrastructures réseaux (routeurs, interrupteurs, pare-feu) sont toujours groupés et un mécanisme d'équilibrage des charges global entre les différents emplacements est en place afin de gérer les pannes d'emplacement en dirigeant le trafic client vers l'emplacement suivant disponible. Les systèmes, le stockage et les bases de données sont toujours gérés de la même façon et des processus de réplication sont en place afin d'assurer la continuité de l'activité.

La sécurité est au centre de nos systèmes, et des audits de sécurité sont régulièrement menés sur nos plateformes.

Afin d'optimiser l'efficacité des infrastructures, Worldline a mis en place une organisation opérationnelle technique à l'échelle mondiale, afin de tirer parti des infrastructures internationales partagées (centres de données, Internet, stockage, virtualisation, etc.) autant que possible. Ceci lui permet d'offrir des solutions évolutives à coûts réduits, en mettant en œuvre des services d'infrastructure de base normalisés et industrialisés.

Citoyenneté numérique

Worldline, au même titre que le groupe Atos, estiment que la notion de développement durable est entièrement justifiée par ses impacts positifs sur la performance opérationnelle ; elle facilite la croissance, stimule l'innovation, optimise les ressources, réduit les coûts, atténue les risques (y compris ceux liés à l'environnement), garantit la conformité, améliore l'efficacité opérationnelle et valorise la réputation de la marque. Tous ces éléments nous apportent des avantages compétitifs pour différents aspects et volets de notre modèle économique.

Worldline s'engage fermement à intégrer le développement durable au sein des pratiques et des fonctions de la société, afin de générer des avantages tangibles, aussi bien à court terme qu'à plus long terme. Le plus tôt chaque unité et structure organisationnelle ancreront le développement durable dans leurs habitudes quotidiennes, le plus rapidement celles-ci en tireront des avantages visibles (et mesurables), qu'elles utiliseront pour leurs performances futures.

Grâce à ses capacités, ses connaissances et ses actifs, Worldline permet à ses clients de se différencier de leurs concurrents et d'atteindre leurs objectifs. La société agit en tant que catalyseur (ou activateur) pour transformer leur activité, dynamiser leurs processus, et adapter leur organisation et leur façon de travailler.

Dans notre monde actuel, où l'innovation est foisonnante, où la numérisation n'est plus une projection mais une réalité, la capacité à combiner innovation et sécurité, rapidité et expérience et adaptation, est un atout dont peu de sociétés peuvent se prévaloir.

A ce titre, Worldline est la mieux positionnée parmi tous ses concurrents en Europe, avec un portefeuille de solutions complet pour répondre aux défis clés des entreprises et de notre société.

A.2.5 Présentation des indicateurs clés de performance de protection des données personnelles de la sécurité, de l'innovation et de la satisfaction client

Code GRI	ICP	2014		
		Worldline	Périmètre 2014 Par employé	Par chiffre d'affaires
WL1	Taux de disponibilité des services			
	Taux de disponibilité des services	99,74%	-	100%
WL2	Innovation			
	Pourcentage de Docteurs et de Doctorants	30%	100%	-
	Nombre de membres WIN	42	100%	-
	Taux d'obtention de prix externes	30%	100%	-
G4 - PR5	Enquête de satisfaction clients			
	Résultats des enquêtes Tactiques mesurant la satisfaction des clients (échelle de 0 à 9)	6,67	-	100%
	Résultats des enquêtes Stratégiques mesurant la satisfaction des clients (échelle de 0 à 9)	7,6	-	100%
G4 - EC2	Implications financières et autres risques dus au changement climatique			
	Implications financières et autres risques dus au changement climatique	Qualitatif	-	-
G4 - EC7	Développement et impact des investissements d'infrastructure et des services bénéficiant d'un support			
	Développement et impact des investissements d'infrastructure et des services bénéficiant d'un support	Qualitatif	-	-
AO7	Valeur totale des contrats des « offres durables »			
	Valeur totale des contrats des « offres durables »	829 835	-	100%
	Mobility and eTransactional Services - Valeur totale des contrats des « offres durables »	120 518	-	100%
	Mobility and eTransactional Services - Pourcentage de la valeur totale des contrats des « offres durables »	14,52%	-	100%
	Merchant Services and Terminals - Valeur totale des contrats des « offres durables »	312 912	-	100%
	Merchant Services and Terminals - Pourcentage de la valeur totale des contrats des « offres durables »	37,70%	-	100%
	Financial Processing and Software Licensing - Valeur totale des contrats des « offres durables »	396 405	-	100%
	Financial Processing and Software Licensing - Pourcentage de la valeur totale des contrats des « offres durables »	47,78%	-	100%
AO10	Initiatives concernant les services innovants/Développement Produits			
	Mise en place d'ateliers sur l'innovation au service des clients	18	-	100%
G4 - PR8	Plaintes des clients pour violation de la vie privée			
	Nombre de plaintes de tiers pour violation de la vie privée au-delà de 100 000 €	0	-	100%
	Nombre de plaintes de clients pour violation de la vie privée au-delà de 100 000 €	0	-	100%
AO3	Incidents de sécurité			
	Nombre total d'incidents de sécurité	89	-	100%
	Pourcentage d'incidents de sécurité ouverts par rapport aux fermés	1,12%	-	100%
	Pourcentage d'employés ayant suivi la formation en ligne « Sûreté et Sécurité »	77%	-	100%
	Pourcentage d'employés ayant suivi la formation en ligne « Protection des Données Personnelles »	77%	-	100%
	Pourcentage de conformité à la politique anti-virus	75,55%	-	100%



A.3 Être un employeur responsable [G4 - DMA - Emploi] [G4 - DMA - Formation et éducation] et [G4 - DMA - Égalité de rémunération entre les femmes et les hommes]

La qualité du personnel de Worldline est la clé de voûte de la réussite des activités et de la croissance future. C'est au travers de l'esprit de travail et du talent de ses collaborateurs que Worldline offre des services de grande qualité à ses clients.

Worldline entretient également une relation de confiance à long terme avec ses employés. Lors du recrutement de tout nouveau collaborateur, ce même état d'esprit est adopté. Il ne s'agit pas d'une décision prise à la légère. C'est la raison pour laquelle Worldline attache une grande importance à cette étape de recrutement. En effet, Worldline apprécie les candidats dont

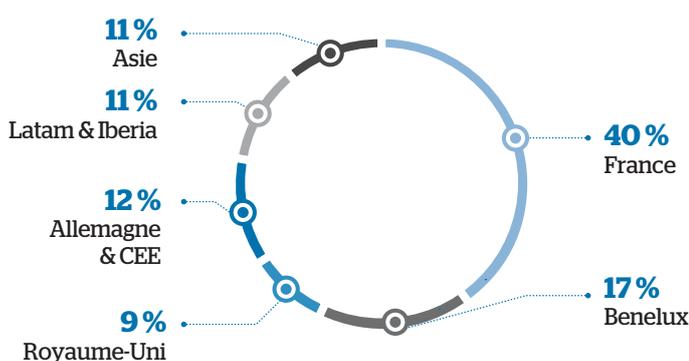
le profil est cohérent avec les activités et les valeurs de la société, mais qui savent également s'adapter à la société et évoluer avec elle sur le long terme.

La politique de recrutement de Worldline, visant clairement les jeunes actifs, a conduit à des partenariats avec des écoles et des universités. A cet effet, Worldline s'appuie sur le réseau des Campus Manager pour accueillir des stagiaires à différentes étapes de leurs études. Cette étape constitue également un premier test qui sera pris en compte lors de la décision d'embauche finale.

A.3.1 Les collaborateurs, principal actif de Worldline [G4 - 10]

L'effectif global de Worldline est de 7 303 employés [G4-10] avec la répartition géographique suivante :

RÉPARTITION DES EMPLOYÉS DE WORLDLINE PAR RÉGION [G4-10]



Pour de plus amples informations concernant la composition des ressources humaines et notamment les licenciements et les sous-traitants, se référer à la Section 9.9 Ressources humaines du présent document.

A.3.1.1 Capter et développer les collaborateurs [G4-LA1] [G4 - DMA - Formation et éducation] et [WL6]

Recrutement des talents

Worldline est une société dynamique, en constante croissance. La société dispose de divers procédés de recrutement, ciblant principalement les profils informatiques très spécialisés qui correspondent à son modèle économique, afin d'assurer le développement de la société qui place l'expertise au cœur de sa culture.

Worldline a continué de poursuivre ses objectifs stratégiques en 2014, en veillant à ce que le recrutement soit considéré comme un processus précieux pour son activité, et à être innovante pour attirer les meilleurs talents.

Le fait d'être recruté(e) par Worldline est une promesse de carrière brillante. En réalité, cela dépend de la motivation des employés mais également de l'engagement de la société qui se traduit dans sa gestion des carrières (formation, mobilité, évolution en interne, gestion des talents, etc.).

Afin d'équilibrer la pyramide de l'âge et pour se lancer dans un programme de « juniorisation », Worldline recrute également un grand nombre de profils juniors.

La stabilité du personnel de la société a incité Worldline à mettre en place le programme Campus Manager il y a quelques années, afin d'attirer les jeunes talents provenant des meilleures universités et, en France, des grandes écoles les plus renommées.

Worldline travaille également sur sa marque employeur afin de soutenir le programme Campus Manager et développer ses partenariats avec les universités de premier rang. Dans le cadre des activités informatiques de la société, l'équipe de Recherche

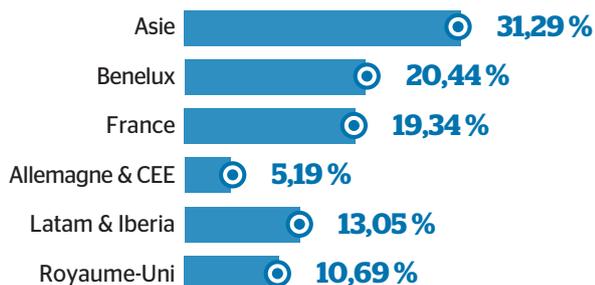
et Développement a créé un robot, Hyve, capable d'attirer les candidats sur les forums, de scanner les CV, et de proposer de jouer à un *serious game* qui leur permettra de décrocher le stage de leurs rêves.

Ces candidats de talent doivent répondre aux exigences du poste à pourvoir, et doivent également démontrer leur capacité à évoluer au sein de la société. C'est pourquoi nous avons mis en place un processus de recrutement sélectif il y a quelques années, qui comprend un entretien avec les Ressources Humaines et un test de comportement en environnement professionnel dont nous poursuivons l'amélioration et le développement.

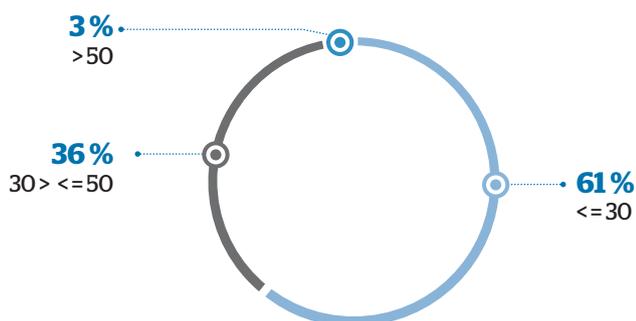
Du point de vue du recrutement, les 12 derniers mois ont été très positifs pour Worldline, qui a vu un taux de nouveaux collaborateurs de 8,71%, dont 21% de femmes, rejoindre la société à travers le monde en 2014 (LA1). En 2015, Worldline entend poursuivre cette dynamique avec le processus de recrutement des talents en interne.

Les informations sociales sont décrites dans la Section 9.9 Ressources humaines de ce document.

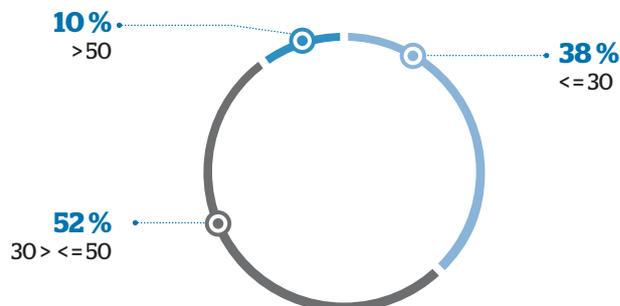
POURCENTAGE D'EMPLOYÉS RECRUTÉS PAR RÉGION [G4-LA1]



EMPLOYÉS ENTRANT DANS L'ENTREPRISE PAR ÂGE [G4-LA1] ET [WL6]



EMPLOYÉS QUITTANT L'ENTREPRISE PAR ÂGE [G4-LA1] ET [WL6]



Taux de rotation du personnel 2014 (WL6)

	Femmes	Hommes	Total
Employés recrutés	6,17%	9,75%	8,71%
Employés sortants	7,53%	7,84%	7,75%

Informations pour les stagiaires

Afin de devenir le leader et la marque informatique européenne phare et, dans le cadre de son programme de gestion des talents, les centres d'excellence et d'entreprise des ressources humaines de Worldline ont mis en place un « programme de stage et apprentissage » pour attirer et embaucher des étudiants d'universités de premier rang et leur proposer des stages formateurs et variés, des contrats d'apprentissage et des opportunités de carrières.

Ce programme vise à définir un plan d'investissement pour atteindre les étudiants des universités de premier rang et à positionner Worldline comme un employeur de choix. Le but est également de créer un programme national et international pour « stagiaires/apprentis et jeunes diplômés » innovant, structuré et cohérent, destiné aux étudiants issus des grandes écoles et universités de premier rang en France.

Le périmètre de ce programme est compatible avec les programmes TOP et WbW.

Programme d'efficacité TOP Tier 1 en matière de satisfaction clients

Pour que le Groupe atteigne ses objectifs Ambition 2016 en termes de performance opérationnelle, Atos déploie et met en place son programme Tier One (TOP). En 2014, il a mis l'accent sur la satisfaction client, l'amélioration du mix d'activités et la productivité, afin de générer davantage de valeur de ses opérations.

Le programme Well Being @ Work (WbW) - Bien-être au travail

Mis en place en 2009 par le groupe Atos, ce programme de transformation globale de l'activité vise à garantir la prospérité et la pérennité futures de l'entreprise. Les employés sont au cœur du programme dont les activités sont développées de sorte à valoriser le travail de tous nos employés dans le monde entier. Worldline participe activement à ce programme depuis son lancement.

Le programme vise à :

- Assurer un environnement de travail sûr et productif à nos collaborateurs ;

- Permettre à nos collaborateurs de développer leurs savoir-faire et leurs compétences ;
- Encourager et fidéliser les collaborateurs de talent ;
- Fournir les outils appropriés à chaque poste ;
- Récompenser et reconnaître les réalisations ;
- Développer les compétences de leadership pour une entreprise collaborative ;
- Instaurer une approche durable de l'entreprise et de ses activités ;
- Promouvoir une culture et des valeurs qui procurent aux collaborateurs la sensation d'être chez eux et appréciés.

Le programme Well Being @ Work sous-tend la transformation actuelle de notre société qui cherche à être reconnue comme l'une des meilleures entreprises pour laquelle travailler. Il est source d'une transparence et d'une confiance accrues, et génère un profond sentiment de fierté chez les collaborateurs pour leur travail. Enfin, il façonne un environnement dans lequel les personnes aiment collaborer pour obtenir les meilleurs résultats.

Depuis la mise en place du programme, de nombreuses initiatives ont été conçues et lancées au service de l'environnement de travail de demain ; elles permettent de favoriser les collaborations et la flexibilité, d'être plus efficace grâce à des outils et des processus de gestion simplifiés, de mieux gérer les changements et de développer les compétences de leadership, ainsi que de couvrir les formations, la gestion des talents, la reconnaissance et les récompenses. Le travail à distance, les programmes de reconnaissance, les formations, les cours en ligne et les programmes d'intégration pour les nouvelles recrues sont les principales priorités du programme. Tous les ans, des activités et des événements WbW sont organisés localement : fêtes (réussites, anniversaires, etc.), journées du personnel pour renforcer la cohésion d'équipe, événements sportifs et œuvres caritatives. Nous portons une attention particulière à la communication à tous les niveaux.

Bonnes pratiques de Worldline pour attirer les meilleurs stagiaires et jeunes diplômés

Ce programme, né de la politique de recrutement de Worldline, se base sur la « juniorisation » des effectifs et de longues années de partenariat avec les universités et grandes écoles ciblées. Il permet à Worldline de choisir les profils recherchés selon les besoins de l'entreprise.

Partenariat avec les grandes écoles et les universités de premier rang

Worldline a mis en place le programme Campus Manager avec l'aide d'étudiants.

Le programme Campus Manager assure la gestion des événements et la coordination des relations entre un réseau interne et les universités et grandes écoles pour former une communauté ; près de 50 membres sont chargés de gérer ces partenariats.

Les activités de la communauté sont variées : forums étudiants, conférences ou séminaires professionnels, visites des centres de données de la société, réunions avec les étudiants, participation à des jurys, prêt des plateformes technologiques de Worldline, préparation à des entretiens d'embauche, etc.

Les Campus Managers jouent un rôle déterminant : ils sont les leaders de différents débats et initiatives, ils assurent le lien

entre les universités/grandes écoles et l'entreprise ; ils mettent en lumière leur carrière (relations locales, communication sur les métiers et les carrières, présence à des événements spécifiques, etc.) ; ils sont fédérateurs (créent/participent à une communauté interne, communiquent sur les initiatives lancées, etc.).

La société met à disposition différents moyens de communication et un logo spécifique ; en interne, pour motiver et attirer les Campus Managers ; externe, pour entretenir le réseau créé avec les universités et les grandes écoles.

La reconnaissance de la marque est cruciale pour transmettre un message différenciant

Divers supports de communication sont utilisés en interne : des campagnes d'affichage en interne pour attirer des bénévoles, des guides pratiques expliquant simplement le rôle du Campus Manager et ses relations avec les étudiants et les universités (« Aller sur un forum », etc.), différentes réunions sous forme d'ateliers pour préparer la campagne de stages ou pour développer la marque d'employeur, des groupes de discussion pour organiser les événements adressés aux étudiants, etc. Afin de faciliter l'implication des Campus Managers, des informations sont disponibles sur l'Intranet, et un espace dédié a été créé sur blueKiwi pour discuter et échanger plus facilement en dehors des réunions formelles.

Les moyens de communication externes comprennent le dossier de stage, les informations et les animations spécifiques publiées sur les médias sociaux comme Viadeo (réseau social professionnel français), LinkedIn ou Facebook, et Hyve, le robot de recrutement de Worldline : fruit du partenariat entre les directions Ressources Humaines et Recherche et Développement, ce robot est la vitrine de notre savoir-faire. Hyve, robot combiné à un *serious game* sur tablette, sert à attirer les candidats à la recherche d'un stage au sein d'une société innovante.

Nous prévoyons de développer davantage nos relations avec les services d'orientation des grandes écoles des universités de premier rang en poursuivant notre partenariat stratégique fondé sur le financement (25% du crédit d'impôt de la taxe d'apprentissage a été reversé aux grandes écoles et universités de premier rang en 2013), renforçant ainsi nos liens et nos interactions avec les grandes écoles et les universités de premier rang. Nous souhaitons également améliorer la définition de notre marque en tant qu'employeur et nos canaux de communication en nous adressant différemment auprès des étudiants de ces établissements : message transmis, « aimer l'impossible » (les mots clés sont : passion/défi/innovation/amusement) ; utilisation accrue des médias sociaux ; développement de l'interface de rencontre entre les étudiants et notre robot, Hyve.

Programmes de recrutement spécifiques

Le jour du « *Graduate Day* » sont organisées des sessions de recrutement par petits groupes qui comprennent : des présentations de l'entreprise et des innovations, des entretiens (avec la Direction Ressources Humaines et des managers), des tests, des outils de différenciation par rapport aux sociétés concurrentes (petits groupes/offres d'emplois sous quelques jours afin de retenir les talents).

Retombées positives déjà constatées grâce au programme Campus Manager

Ce programme s'est déjà traduit par plusieurs avantages tels que les relations sur le long terme (une liste d'universités et de grandes écoles de premier rang ciblées liées à notre activité, un Campus

Manager motivé pour chaque grande école ou université) ; une méthodologie claire et qui a fait ses preuves ; une présence régulière et marquée dans les grandes écoles et les universités ; de la créativité et de l'innovation ; des rapports réguliers (groupes de discussion, comités, etc.) ; meilleure connaissance mutuelle et liens resserrés (formations, attentes des étudiants, « modèle économique » de Worldline, activités et projets).

Développement des talents

Worldline croit au développement des talents et à la gestion des carrières. Le développement des compétences générales et techniques et l'épanouissement de nouveaux talents créatifs constituent en effet un facteur de motivation important pour la gestion de carrière qui met l'accent sur les individus, que développent et gèrent ensemble les collaborateurs et la société. En 2013, Worldline a lancé à ce titre de nouvelles initiatives en plus des programmes de développement des Talents d'Atos. Par exemple, au Benelux, le projet « *Who is a talent in Worldline ?* » (« Qui est un talent chez Worldline ? ») est un projet d'identification pour les nouveaux collaborateurs de talent créatifs, quel que soit leur poste ou leur niveau, autrement dit qui ne cible pas uniquement les employés cadres ou dirigeants. Lorsqu'une personne se fait remarquer par l'excellence de son projet, qu'elle a développé des compétences exceptionnelles et qu'elle est une bonne ambassadrice des valeurs de Worldline, elle devient alors une source d'inspiration pour les autres employés.

Au sein de Worldline, les employés ont également la possibilité de suivre des programmes de développement internationaux : le programme Gold pour les managers, le programme Gold pour les experts et le programme Juniors Group, ainsi que des programmes locaux tels que Transconstellation, LEAD et le programme Junior Career Development. Le dernier programme développé par Worldline en 2013, déployé sur une période de deux ans, offre aux jeunes potentiels la possibilité de suivre un programme de mini-management, d'être guidé par un tuteur personnel, d'entretenir des échanges réguliers avec ce groupe et de suivre les membres de la direction locale tout au long d'une journée, proposant ainsi une expérience sur le terrain unique.

Afin de renforcer et de renouveler sa base de Talents et les performances de l'entreprise, Worldline organise chaque année une revue des Talents au niveau mondial pour les collaborateurs N-2 et N-3 ainsi qu'au niveau national. L'objectif est d'identifier de nouveaux talents - des collaborateurs avec une performance exemplaire et un fort potentiel de développement ou une expertise clé pour Worldline - afin de les inclure dans des plans de succession pour des postes clés, mais également pour élaborer et suivre des plans individuels de développement. Un membre désigné au sein du Comité Exécutif présente la revue des talents pour les niveaux N-2 et N-3 à la Direction Générale des Talents et de la Communication et des Ressources Humaines de Worldline.

Les talents de Worldline suivent les programmes de développement des talents spécialisés du groupe Atos pour devenir les meilleurs dans leurs domaines et évoluer rapidement. Ces programmes comprennent :

Le programme Juniors Group

Intégré à la gestion des talents de Worldline, le programme Juniors Group est un cercle interfonctionnel international auto-organisé. Sa mission est de développer les meilleurs atouts individuels de ses 40 membres en combinant des sessions de

développement personnel, des opportunités de mise en relation avec la Direction et des collègues à travers le monde, ainsi qu'un travail réel sur des projets novateurs, qui contribuent à la performance opérationnelle mondiale de Worldline.

Un programme a été conçu spécialement pour ce groupe. Il intègre des formations en ligne, des livres électroniques et des cours dispensés sous forme de réunions par des experts externes pour renforcer l'expérience d'apprentissage. Le collaborateur qui réussit l'évaluation devient membre du Juniors Group pour 18 mois, puis fait partie intégrante d'un réseau d'anciens élèves, et continue ainsi de partager informations et connaissances avec les différentes promotions du programme Juniors Group.

En ce qui concerne le nombre de places attribuées à Worldline, trois de ses collaborateurs participent actuellement au programme Juniors Group d'Atos et trois autres sont en cours d'évaluation.

Le programme Gold pour les managers

Nommés chaque année par les Comités exécutifs d'Atos et de Worldline, 80 membres des Talents du Groupe sont invités à participer au prestigieux programme Gold pour les managers. En coopération avec HEC Paris, première école de commerce en Europe, le programme Gold pour les managers vise à former les futurs leaders de l'entreprise et à créer des ambassadeurs des valeurs de celle-ci.

Tout au long du programme, les participants découvrent la stratégie d'Atos et de Worldline, travaillent sur des projets présentés au début du programme et définissent les réponses qu'Atos et Worldline peuvent apporter aux défis liés à une croissance profitable et globale. Ce programme constitue une opportunité unique de créer des réseaux de talents issus de diverses organisations et disciplines d'Atos et de Worldline, et de vivre des expériences interculturelles.

En 2013, le programme Gold pour les managers a été récompensé par la Fondation européenne pour le développement du management (EFMD) dans la catégorie Développement des talents.

La promotion 2014 a accueilli six participants de Worldline, dont trois femmes ayant été nommées par le Comité de Gestion.

Le programme Gold pour les experts

Le programme Gold pour les experts a été lancé en 2013, en coopération avec l'Institute for Manufacturing Education and Consultancy Services (IfM ECS) de l'université de Cambridge et le département Informatique de l'université de Paderborn. Le but est de faire des Talents d'Atos et de Worldline les meilleurs experts, capables de définir et de mettre en œuvre pour les clients des solutions de bout en bout innovantes, qui leur permettent ainsi de bénéficier d'un avantage concurrentiel.

Le programme Gold pour les experts comprend trois modules d'une semaine à Cambridge et Paderborn, combinant connaissances technologiques, stratégies commerciales et retours d'expériences de collaborateurs. La première promotion du programme Gold pour les experts est sponsorisée par le Comité Exécutif.

Concernant le nombre de places disponibles pour Worldline, quatre participants ont été nommés en 2014 par le Comité de Gestion.

Le programme « On-the-job experience »

Chez Worldline, les collaborateurs de talent sont invités à participer aux programmes de transformation stratégiques du groupe Atos, tels qu'eXpand ou Well Being @ Work, qui contribuent à renforcer le leadership de Worldline et à en faire un lieu de travail attractif. Les talents peuvent également rejoindre l'un des réseaux d'expertise de Worldline, tels que la communauté scientifique. Par ailleurs, Worldline considère la formation sur le terrain comme l'une des méthodes les plus efficaces pour développer l'expertise de ses collaborateurs ; c'est pourquoi de nombreuses opportunités de mobilité interne sont proposées aux collaborateurs de talent.

Le programme de leadership Lead Global

Le programme de leadership Lead Global est l'un des meilleurs de l'université Worldline. Les objectifs stratégiques de ce programme sont les suivants :

- Les leaders efficaces doivent développer une certaine prise de conscience et apprendre à contrôler leur propre apprentissage et évolution parce qu'ils savent que les qualités de leadership peuvent être définies, apprises, pratiquées, améliorées et transmises à d'autres personnes ;
- S'entendre sur une conception commune du leadership ;
- Avoir des critères communs afin d'établir une culture propre à Worldline ;
- Définir des lignes directrices pour les managers pour comprendre leur rôle au sein de notre organisation et faire le lien entre la vision de Worldline et leur travail au quotidien ;
- Apporter aux collaborateurs une vision claire de ce qu'ils peuvent attendre de leurs managers.

Depuis 2006, 824 managers ont déjà participé à 59 groupes du programme.

L'objectif est de former environ 100 managers par an.

Transconstellation

Il s'agit d'un programme de développement des talents qui dure 16 jours. A l'issue de celui-ci, un certificat de niveau post-universitaire de gestion de services d'opérations financières est délivré. Le programme a été élaboré en Belgique avec quatre autres sociétés du secteur financier et avec le soutien d'un partenaire externe.

Ce programme fournit un cadre de compétences et de savoir-faire nécessaire pour l'évolution des carrières au plus haut niveau des entreprises participantes. Il sert à présenter les éléments de base des principes financiers et de l'analyse financière, de l'évaluation des projets et des acteurs du marché.

Ce programme a débuté en 2004 et a déjà accueilli 54 collaborateurs de talent. Trois collaborateurs de talent de Worldline s'y sont inscrits en 2014.

Les participants devront choisir un projet sur lequel ils travailleront tout au long du programme. Ils présenteront le résultat à la fin du programme aux hauts dirigeants ainsi qu'aux sponsors.

Programme d'évolution de carrière des collaborateurs juniors

Lancé en 2013 en Belgique, il se base sur le programme « Juniors Group » d'Atos. Ce programme de formation intensive, élaboré sur la base d'un modèle de MBA condensé, comprend 12 modules.

Dix collaborateurs juniors ont été sélectionnés et ont terminé cette formation à fin 2014.

Autres stages de formation proposés aux employés de Worldline

Dans le cadre de sa stratégie de développement, Worldline permet à ses employés d'accéder à un large éventail de stages de formation *via* un catalogue spécifique qui couvre des thèmes stratégiques et importants (technologie de l'information, gestion de projet, management et leadership, ventes et marketing, gestion des risques et de la qualité, communication, développement personnel et questions fonctionnelles) et le catalogue de l'université Atos qui est disponible en ligne.

Genre	Total heures de formation	Moyenne d'heures par genre
Hommes	103 993,89	20,04
Femmes	36 418,59	17,11
Moyenne d'heures de formations suivies par les employés en 2014 [G4-LA9]		19,23

Worldline s'intéresse également aux nouvelles méthodes d'apprentissage telles que les MOOCs (*Massive Open Online Course*) ; des cours en ligne permettant une participation illimitée et un accès ouvert au cours sur internet. Les collaborateurs peuvent suivre ces formations de qualité pendant leur temps de travail.

Dans certains pays d'implantation de Worldline (en Belgique, en France et en Espagne), nous disposons d'un plan de formation local, aux niveaux stratégique et individuel, qui a été validé par la Direction et les syndicats. Tous les ans, les collaborateurs disposent d'un nombre de jours minimum de formation afin de développer et adapter leurs compétences.

Le « *Learning Day* » (« journée de l'apprentissage ») est un événement annuel qui offre l'opportunité à tous les collaborateurs de rencontrer les acteurs clés de la formation chez Worldline : les équipes des Ressources Humaines et des organismes de formation externes.

A.3.1.2 Des collaborateurs adéquats avec les compétences appropriées [G4-LA9] [G4-LA10] [G4-LA11] et [G4-LA12]

Promotion au sein de Worldline

Afin de bien gérer les opportunités de carrière et l'évolution de chaque collaborateur, Worldline veille à ce que les « Discussions de carrière » deviennent des étapes incontournables et régulières pour tous, afin de discuter des objectifs, des opportunités et des besoins nécessaires à la carrière individuelle de chacun. Il arrive souvent qu'un plan d'évolution de carrière soit établi ou modifié pour faire en sorte que les cours dédiés à l'évolution ou à la formation soient appropriés.

Worldline offre des opportunités de mobilité en interne à ses collaborateurs pour qu'ils puissent acquérir de nouvelles compétences et se fixer de nouveaux objectifs de carrière.

Au vu de l'importance du suivi des performances, Worldline publie un plan complet de communication chaque année, destiné à tous ses collaborateurs. Ces communications



Annexe III - Rapport de responsabilité sociale et environnementale

Être un employeur responsable

rappellent aux collaborateurs et aux managers l'importance de ce processus de suivi.

Plus de 97% des collaborateurs ont bénéficié d'entretiens de performance et de développement de carrière réguliers en 2014, soit la quasi-totalité du personnel (LA11).

Worldline veille à développer les compétences de ses collaborateurs au moyen de la promotion en interne. Ainsi, en 2014, plus de 10,8% du personnel a reçu une promotion horizontale ou verticale (LA12).

Connaissance des fondamentaux

Avec le développement de l'entreprise, il est devenu important pour Worldline d'élaborer des politiques d'entreprise précises pour un certain nombre de sujets transverses, et de garantir le respect de ces politiques à travers toutes ses activités. Par conséquent, Worldline s'est concentrée cette année sur ses principales politiques d'entreprise : sécurité et sûreté, Code d'éthique, protection des données personnelles, satisfaction des clients. Worldline a également ajouté le module de formation « PCI-DSS » qui traite en particulier les activités essentielles de la société. Ainsi, les employés de Worldline ont suivi en tout 24 391 stages de formation en 2014.

Formation et certification du personnel des ventes

Pour renforcer les ambitions de croissance, un portefeuille d'offres stratégiques bénéficie de l'appui d'un vaste programme de formation et de certification à plusieurs niveaux. Worldline a élaboré une approche commerciale consultative pour s'aligner sur les objectifs d'Atos : tous les gestionnaires de comptes, les gestionnaires d'avant-vente ainsi que certains responsables de prestations de services des départements Informatique et Service client doivent suivre la formation et obtenir cette certification. Ce programme a uniquement été mis en œuvre en Belgique en 2014. Les cours du programme ont été suivis par 53 personnes du département des ventes, huit personnes du département informatique et neuf personnes du département Service client.

Le leadership au sein de Worldline

Un programme de développement des compétences en ressources humaines est adressé aux managers et propose la formation et le partage des connaissances sur des sujets de ressources humaines avec la Direction. En outre, des ateliers sur la gestion du changement sont organisés tous les ans afin d'aider les managers à comprendre leur nouvel environnement, les changements et à trouver un moyen pour faciliter la transformation au sein de l'organisation, avec le soutien de tous les collaborateurs de Worldline.

Leadership dans l'entreprise Zéro Email™

Avec la concrétisation de l'ambition Zéro Email™ en 2013, notamment à travers le déploiement de la plateforme de réseau d'entreprise d'Atos blueKiwi, tous les collaborateurs de Worldline ont besoin de devenir encore plus efficaces dans le nouvel environnement collaboratif. Worldline a identifié les managers comme la population la plus concernée par la formation, et ce pour deux raisons : (i) la plupart des managers sont les responsables communautaires légitimes et naturels de l'organisation sociale, (ii) les managers influent fortement sur la façon dont les individus communiquent et collaborent, et sont donc les meilleurs agents du changement que Worldline peut appréhender dans cette transformation. Les médias sociaux sont à l'origine d'un nouveau style de leadership - désigné par Worldline comme le leadership collaboratif - exigeant de nouvelles compétences.

Mettre en place une nouvelle organisation du travail dans l'entreprise permet de créer un environnement de travail plus social et innovant. En facilitant le développement des communautés virtuelles et l'accès aux outils collaboratifs et en encourageant le travail à distance, les employés peuvent atteindre un meilleur équilibre entre leur vie professionnelle et leur vie privée.

Mobilité internationale

Worldline, tout comme Atos, continue de considérer la mobilité internationale comme fondamentale pour le déploiement de sa stratégie commerciale. Pour anticiper sur cette exigence de développement, Worldline assure l'exposition et la disponibilité opérationnelle de ses employés *via* un large éventail d'opportunités de mobilité. Cela peut impliquer de fréquents voyages d'affaires, des projets internationaux, des mutations à l'étranger, le développement de talents ou le détachement à long terme. Les politiques et processus de Worldline sont conçus pour soutenir ces stratégies, Worldline s'efforçant d'atteindre un certain niveau de flexibilité afin de mieux gérer son activité et servir ses clients.

En 2013, le modèle de prestations de services de mobilité de Worldline a été partiellement centralisé pour garantir une exécution plus efficace et efficace du programme de mobilité, et la société prévoit de poursuivre cette centralisation en 2014 pour mieux anticiper sur les besoins du futur. Le Groupe anticipe aussi d'adapter l'ensemble de ses politiques internes pour les aligner sur ses besoins commerciaux et sa stratégie.

En 2014, Worldline présente que le climat économique devrait continuer à placer la productivité et le retour sur investissement parmi les priorités du programme de mobilité, ce qui renforce la nécessité de développer les compétences des employés et de garantir une expérience d'expatrié fluide et fructueuse au profit de ses clients et des employés.

A.3.1.3 Reconnaissance et fidélisation [G4 - DMA - Présence sur le marché] [G4 - DMA - Égalité de rémunération entre les femmes et les hommes] [G4-EC5] [G4-LA2] et [WL5]

Politique en matière de rémunération et avantages sociaux

Être un employeur responsable, pour Worldline, signifie offrir à chaque employé, partout dans le monde, une rémunération globale qui garantit une couverture, en termes de rémunération et d'avantages, supérieure aux minima légaux localement.

Comparaison des salaires minimaux

Dans tous les pays où Worldline opère, le salaire d'entrée de Worldline (le plus bas salaire payé par Worldline à un collaborateur à temps plein et en contrat à durée indéterminée) est au-dessus du salaire minimum local conformément aux réglementations locales. Dans 53,33% des pays dans lesquels existe un salaire

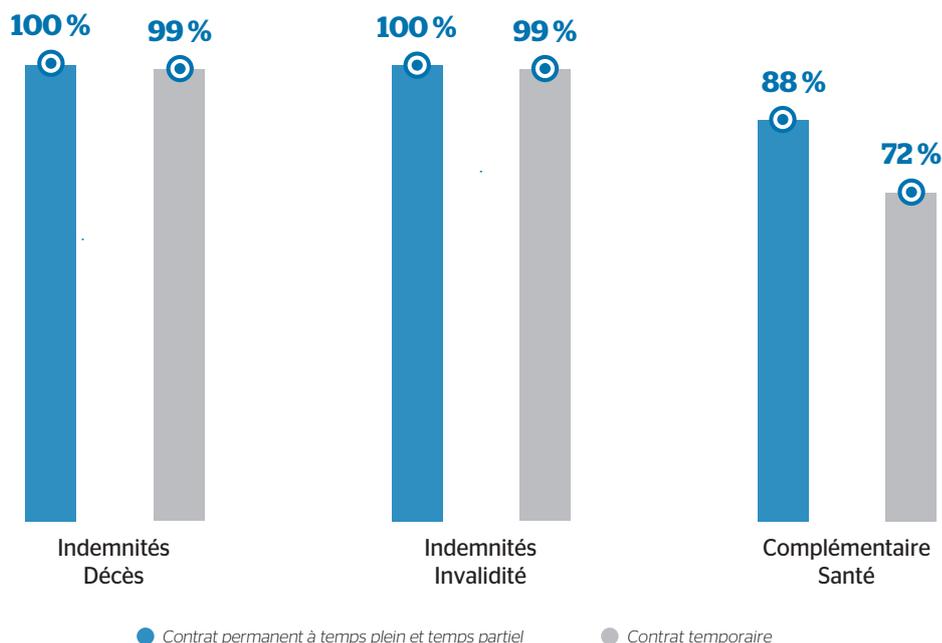
minimum légal, Worldline rémunère au minimum 50% de plus que ce salaire (EC5).

Couverture des soins de santé, prestations en cas de décès et d'invalidité

Les prestations de santé et en cas d'invalidité sont offertes respectivement à 88% et 100% des employés en CDI (LA2). Néanmoins, les prestations médicales/complémentaires de santé sont rares en Allemagne et en Autriche. En effet, l'assurance-maladie obligatoire est assez complète dans ces pays, de sorte que les prestations médicales supplémentaires ne sont en général pas nécessaires.

Les prestations en cas de décès sont offertes à tous les employés en CDI. En Autriche et en Allemagne, elles sont incluses dans les régimes de retraite et fournies sous la forme d'une pension pour le conjoint et les enfants (LA2). Dans d'autres pays, elles sont principalement fournies sous la forme de paiements forfaitaires. Le montant principal du forfait est parfois augmenté en fonction de la situation familiale (par exemple en France) et peut être doublé en cas de décès à la suite d'un accident survenu dans certains pays.

EMPLOYÉS BÉNÉFICIAIRE D'UNE COUVERTURE DE RISQUES PAR TYPE DE CONTRAT [G4-LA2]



Principes de rémunération globale de Worldline

La politique de rémunération soutient la stratégie du Groupe Worldline dans son ambition de rester le leader européen des services transactionnels et de paiement électronique, et de devenir une société de référence en matière de bien-être au travail (Well Being @ Work).

La politique de rémunération repose sur les valeurs des ressources humaines de Worldline et vise :

- À attirer et fidéliser les talents ;

- À récompenser les performances et l'innovation, tant de façon collective qu'individuelle ;
- D'une manière juste (équitable) et compétitive.

Pour atteindre ces objectifs, qui seront mis en œuvre dans les pays où Worldline intervient, dans le respect des spécificités et des réglementations locales, la société réalise régulièrement des études comparatives par rapport à ses concurrents, afin de s'assurer de sa propre compétitivité, tant en termes de niveau que de structure, et de celle des rémunérations proposées dans l'ensemble des pays du Groupe.





Annexe III - Rapport de responsabilité sociale et environnementale

Être un employeur responsable

Le package de rémunération comprend une partie fixe, une rémunération variable pour une partie du personnel et des prestations sociales cohérentes avec les pratiques du marché. Certains collaborateurs peuvent également bénéficier de plans d'intéressement à long terme, sous forme de stock-options par exemple.

Rémunération variable de Worldline

Worldline déploie depuis plusieurs années un système de prime semestrielle, et non annuelle, sur la base des principes d'une fiche d'évaluation de la performance. Cette approche favorise la fixation d'objectifs ambitieux ainsi que l'alignement entre les objectifs stratégiques et commerciaux de l'entreprise et les objectifs fixés aux collaborateurs.

Les objectifs sont répartis en trois grandes catégories :

- Objectifs financiers, déclinant au niveau du périmètre du collaborateur les objectifs de Worldline (principalement Chiffre d'affaires, Prises de commandes, Flux de trésorerie disponible et EBO) ;
- Objectifs d'efficacité, liés à la performance de l'équipe par exemple ;
- Objectifs personnels, y compris le déploiement des initiatives Well Being @ Work.

Chaque semestre, le Comité Exécutif examine la politique mondiale de prime pour s'assurer qu'elle est alignée avec la stratégie commerciale de Worldline et que les objectifs sont SMART (Spécifiques, Mesurables, Atteignables, Réalistes et définis dans le Temps). Il veille à ce que cette politique de prime incite les collaborateurs de Worldline à atteindre la meilleure performance possible. Les résultats financiers, en particulier, ont un impact considérable sur le montant des rémunérations variables versées à tous les échelons et dans toutes les fonctions.

La reconnaissance est un facteur clé pour la motivation. Pour que la contribution de chacun puisse être reconnue à sa juste valeur, le Groupe, dans le cadre de l'initiative Well Being @ Work, déploie des programmes majeurs parmi lesquels :

« **Accolade** » : un programme qui permet aux managers de récompenser instantanément leurs équipes selon trois niveaux (Bronze, Argent et Or) pour des performances exceptionnelles. Il existe un niveau supplémentaire pour le programme Accolade au sein de Worldline, le niveau « inter-pays ». Il vise à distinguer les projets d'équipes ayant délivré des performances exceptionnelles. En 2014, plus de 1 600 récompenses ont été distribuées dans les pays où Worldline opère ;

« **Success Story** » : un programme qui récompense les meilleures équipes en charge des opérations : les employés de Worldline peuvent y participer en publiant des projets sur le réseau social de la société. Ils ont le choix entre sept catégories (une par marché mondial, y compris Worldline). Le Comité Exécutif du Groupe Worldline sélectionne le meilleur projet dans chaque catégorie ; les salariés votent eux aussi pour élire le meilleur projet (Prix People Choice). Ce programme donne lieu à un vaste plan de communication destiné à promouvoir cette réussite et les acteurs clés sont invités à une cérémonie à laquelle participent les membres du Comité Exécutif du Groupe Worldline ;

« **Win Awards** » : ces récompenses visent à reconnaître, promouvoir et encourager les idées innovantes et les projets créatifs élaborés au sein de Worldline. Ces compétitions sont ouvertes à tous les collaborateurs de la société. Après une présélection des projets par un jury, les collaborateurs de

Worldline sont invités à voter. Les catégories suivantes sont proposées : projet client, création, transformation, petit mais intelligent, concept innovant. Les projets sélectionnés sont défendus à l'oral devant un jury, et une cérémonie clôture l'édition annuelle. Lors de l'édition 2014, près de 150 projets ont été présentés avec plus de 300 participants et 4 000 votes.

Accords de participation et intéressement

Accords de participation

Les Accords de participation sont décrits à la Section 174.2 du Document de Référence.

Intéressement

Les intéressements sont décrits à la Section 174.3 du Document de Référence.

Plan d'actionnariat salarial

Conformément à l'autorisation accordée par l'Assemblée Générale des actionnaires le 13 juin 2014, en vertu de la 16^e résolution, le Conseil d'Administration de Worldline a décidé de procéder à une émission d'actions pour les salariés dans le cadre de l'article L. 225-138-1 du Code de commerce, et des articles 3332-18 et suivants du Code du travail.

Le lancement du premier plan d'actionnariat salarial de Worldline (« Boost ») a eu lieu le 20 novembre 2014 ; et 22,02% des employés éligibles ont acheté des actions de la société (WL5).

Pour plus d'informations, la Section 173 Plan d'actionnariat des employés et plans d'incitation à long terme et la Section 174 Accord de participation et d'intéressement.

Objectif de l'offre - Raisons de l'offre

Cette offre d'actions a été proposée à tous les collaborateurs de Worldline (sous réserve des conditions d'éligibilité relatives à l'emploi pendant la période d'essai et une ancienneté de trois mois) travaillant en Autriche, en Belgique, en France, en Allemagne, à Hong Kong, en Inde, en Indonésie, au Luxembourg, en Malaisie, aux Pays-Bas, à Singapour, en Espagne, à Taiwan et au Royaume-Uni qui seront éligibles au Plan d'Épargne Groupe de Worldline (ci-après le « PEG »). En raison de contraintes juridiques et réglementaires locales, le Plan n'a pas été proposé au Chili, en Chine et en Argentine.

Les actions sont souscrites à travers un FCPE (un fonds commun de placement d'entreprise régi par le droit français), conformément aux législations fiscales et/ou réglementaires applicables dans les divers pays participant à cette offre.

Options de souscription d'actions/plan « Boost »

Le plan d'actionnariat salarial est décrit à la Section 174 Accord de participation et d'intéressement du Document de Référence.

Rémunérations et prestations des dirigeants et des administrateurs

Les principes régissant la rémunération et les avantages sociaux des dirigeants et des administrateurs sont décrits à la Section 15 Rémunérations et avantages des dirigeants de ce Document de Référence.

A.3.2 Renforcer le programme Well Being @ Work (Bien-être au travail)

A.3.2.1 Conditions de travail

Déclaration générale de respect du droit du travail international

La protection des droits du travail est depuis longtemps inscrite dans les politiques de Worldline. Le Code d'éthique de Worldline confirme que la société s'engage à toujours prendre des décisions basées sur les compétences, sans considération de la nationalité, du sexe, de l'âge, du handicap ou de tout autre trait distinctif. La participation au Pacte mondial des Nations Unies depuis 2010, témoigne également de la volonté de Worldline de garantir une telle protection. En tant que participant actif, Worldline veille au respect des principes suivants :

- Soutenir et respecter la protection des droits de l'homme proclamés sur le plan international ;

- S'assurer que Worldline n'est complice d'aucune atteinte aux droits de l'homme ;
- Respecter la liberté d'association et la reconnaissance effective du droit de négociation collective ;
- Eliminer toutes les formes de travail forcé ou obligatoire ;
- Abolir le travail des enfants.

En outre, pour pouvoir participer aux appels d'offres publics, Worldline doit satisfaire aux exigences du droit du travail local : cette exigence a toujours été respectée et dûment gérée.

Santé

Enquête Great Place to Work 2014 (extraits)

	2014
C'est un lieu de travail physiquement sûr.	82%
C'est un lieu de travail sain sur les plans psychologiques et émotionnels.	48%
Les installations contribuent à créer un bon environnement de travail.	51%
Je peux m'absenter du travail lorsque cela me semble nécessaire.	76%
Les collaborateurs sont encouragés à instaurer un équilibre entre leur vie professionnelle et leur vie privée.	50%

Même si les maladies professionnelles ne constituent pas un sujet matériel dans le secteur informatique, le groupe Atos est pleinement engagé dans la prévention et le contrôle des risques psycho-sociaux. Depuis 2010, le groupe Atos a travaillé de concert avec les instances de représentation et des experts externes pour identifier et mesurer le stress en milieu professionnel.

Un accord national a été signé en France en 2014 pour tous les employés du groupe Atos, incluant Worldline.

Afin d'accompagner le déploiement et de renforcer cet accord de Groupe relatif aux maladies professionnelles, Worldline a créé un module de formation dédié à la prévention des risques psycho-sociaux en vue d'améliorer la qualité de la vie au travail.

Conditions de travail intelligentes

Worldline privilégie des relations de travail permanentes sur une base à temps plein avec ses employés : 98,11% des employés ont un contrat de travail à durée indéterminée et 91,81% sont employés à temps plein. Néanmoins, Worldline accepte l'emploi à temps partiel quand un employé considère qu'il est plus adapté à son équilibre vie professionnelle/vie privée [G4-10].

Ensuite, Worldline fonctionne en mode collaboratif et permet le travail à distance, qui offre davantage de flexibilité pour les employés dans leur équilibre vie professionnelle/vie privée.

L'ensemble des initiatives visant à améliorer un environnement de travail sain et intelligent a permis de réduire le taux d'absentéisme dans l'entreprise. Ainsi, le pourcentage d'absentéisme du personnel direct opérationnel en 2014 était de 3,02% (LA6). Par ailleurs, il y a eu 20 accidents de travail (LA6).



A.3.2.2 Promouvoir la diversité [G4 - DMA - Présence sur le marché] [G4 - DMA - Diversité et égalité des chances] [G4-EC6] et [G4-LA12]

Worldline et la diversité

Enquête Great Place to Work Perception de la diversité des employés de Worldline (AO6)

2014

Le personnel est traité équitablement quel que soit son âge	68%
Le personnel est traité équitablement quelle que soit son origine ethnique ou sa religion	80%
Le personnel est traité équitablement quel que soit son sexe	78%
Le personnel est traité équitablement quelles que soient ses orientations sexuelles	81%
Le personnel est traité équitablement quel que soit son éventuel handicap	71%

Worldline s'engage à veiller à ce que son effectif représente la Société dans chaque pays où elle opère.

A l'échelle du Groupe, Worldline veut s'assurer tous les genres de diversité : différences culturelles, personnel expérimenté, handicap et égalité homme/femme.

Afin d'y parvenir, un ensemble de mesures ont été planifiées pour l'avenir par différents groupes de travail au niveau :

- Différences culturelles : intégration, compréhension des autres cultures ;
- Personnel expérimenté : évolution/réorientation de carrière, mentorat ;
- Handicap : accès aux cours en ligne,
 - Sensibilisation au handicap, incitation se déclarer, recrutement, facilité d'utilisation des développements ;
- Egalité homme/femme : promotion des femmes, équilibre vie professionnelle/vie privée.

Et certains points sont déjà appliqués :

- Intégrer plus de femmes au Comité Exécutif ;
- Programmes de formation sur les différences culturelles au travail sont déjà en place ;
- Orientations sont proposées à notre personnel expérimenté qui entame sa troisième partie de carrière ;
- Initiatives spécifiques sont prises par rapport au handicap.

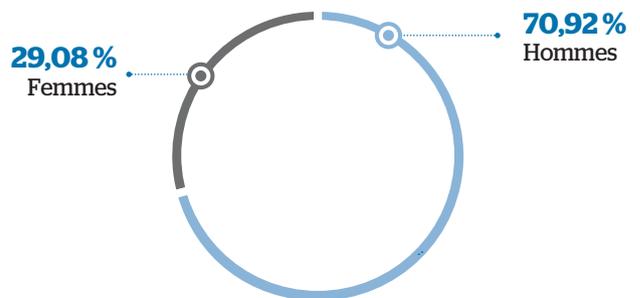
Les initiatives locales sont analysées afin de vérifier leur potentiel de déploiement à l'échelle de Worldline.

Promotion de l'égalité des sexes

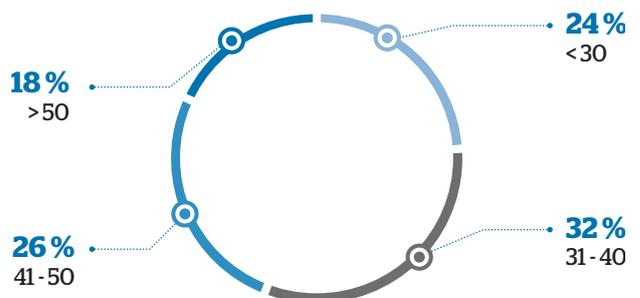
De nombreux pays ont adopté des lois pour faire appliquer le principe d'égalité salariale pour un travail de valeur égale. Cette problématique est soutenue par la Convention 100 de l'OIT sur « l'égalité de rémunération entre les hommes et les femmes pour un travail de valeur égale ».

La mixité a été soulignée comme une priorité de premier ordre au sein de Worldline. Malgré le fait que les études d'ingénierie et d'informatique soient principalement suivies par des hommes, Worldline emploie 29,08% de femmes dans le monde et s'efforce d'augmenter ce ratio en permanence. Worldline emploie 57 collaborateurs dont 24,56% sont des femmes dans l'équipe de Direction (Top 750). (LA1-WL7)

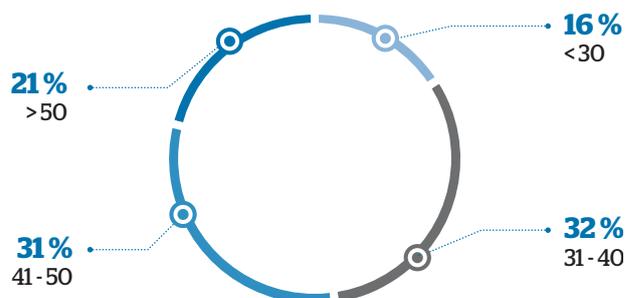
POURCENTAGE DE FEMMES AU SEIN DE WORLDLINE [G4 - LA12]



HOMMES : RÉPARTITION PAR AGE [G4 - LA12]



FEMMES : RÉPARTITION PAR AGE [G4 - LA12]



Encourager la diversité et l'équité

Worldline s'engage à veiller à ce que ses effectifs représentent la Société dans chaque pays où elle opère.

Au niveau du groupe Atos, Worldline veut assurer toutes les formes de diversité : âge, sexe, diversité culturelle, etc. Pour permettre cela, Worldline a organisé en 2013 des ateliers dédiés à ce sujet, avec des participants membres de l'encadrement. Un ensemble de mesures ont été planifiées pour l'avenir, comme par exemple :

- Différences culturelles
- Personnel expérimenté
- Handicap
- Égalité homme/femme.

Worldline s'engage à veiller à ce que ses effectifs représentent la Société dans chaque pays où elle opère.

Bien qu'une grande partie de ses collaborateurs soient implantés en Europe, Worldline emploie des personnes de 75 nationalités

différentes et est présente dans 17 pays (LA12). En outre, Worldline soutient le recrutement local (EC6) : 91,2% de managers expérimentés locaux et 93,03% d'employés locaux travaillaient pour la société en 2014.

De plus, Worldline est contre toute forme de discrimination, et travaille quotidiennement à ce que toute décision soit prise sans critère discriminant.

Prendre en compte les personnes handicapées

Des programmes spécifiques ont été mis en place sur différents sites, principalement en Europe, en collaboration avec les instances représentatives, afin d'attirer et de former des personnes handicapées en leur proposant un emploi intéressant. Encore une fois, le but de ces initiatives est à la fois de soutenir les employés et les candidats confrontés à un handicap permanent ou temporaire et d'encourager l'ouverture d'esprit des gens, aussi bien en interne qu'en dehors de l'entreprise.

En janvier 2014, Worldline a rejoint l'Accord Groupe relatif à l'emploi et à l'insertion des personnes handicapées avec les instances représentatives françaises.

A.3.3 Construire un environnement de travail où il fait bon travailler

A.3.3.1 Collaboration sociale [AO11]

Programme Zéro Email™ centré sur Well Being @ Work et les avantages commerciaux

Zéro Email™ est un programme mondial de transformation du groupe Atos pour l'adoption de nouvelles méthodes de management et de collaboration au sein de la Société. Worldline participe pleinement à ce programme. L'objectif est de renforcer la collaboration interne, en la rendant plus efficace, en développant le bien-être au travail et en utilisant de nouveaux leviers de productivité, basés sur la collaboration sociale.

Chez Worldline, le programme est lancé pour tous les employés des 17 pays dans le monde.

Au début de l'année 2013, le réseau social d'entreprise d'Atos « Zen », sur blueKiwi, a été mis à la disposition de tous, partout où le Groupe est présent. La condition requise pour y entrer était d'appartenir à au moins une communauté.

Depuis le début du programme, plus de 1 113 communautés ont été créées pour faciliter la collaboration au sein de l'organisation, le partage de compétences, d'initiatives et de projets. Fin décembre 2014, Worldline avait contacté tous les employés sur le réseau social d'entreprise, 825 d'entre eux ont contribué ou réagi toutes les semaines, et 26% des communautés étaient actives sur la plateforme. Par conséquent 76,8 e-mails sont envoyés par boîte de courrier électronique toutes les semaines (AO11).

Tous connectés

L'utilisation d'un réseau social d'entreprise modifie complètement la manière dont les gens travaillent, elle inverse le paradigme : tandis que l'employé subit le traitement des e-mails dans un flux de fichiers aux sujets hétérogènes, avec le réseau social d'entreprise, le contributeur traite ses priorités, ses sujets, et détermine quel sera le traitement, en choisissant la communauté appropriée à considérer en premier.

En outre, Zéro Email™ vise à redéfinir l'environnement de travail numérique, par lequel les principales applications de l'environnement de travail seront connectées les unes avec les autres :

- Lync permet aux employés de voir la disponibilité des managers ou des collègues, de les contacter pour une brève discussion ou d'organiser des téléconférences dans le monde entier ;
- L'application Sharepoint permet de gérer les connaissances liées aux projets, aux contrats, et aux expertises spécifiques. C'est également l'outil adéquat pour gérer les documents finaux et les archiver.

Ces outils permettent à tous les employés de Worldline de collaborer de façon proactive et efficace les uns avec les autres, sans aucun obstacle géographique ou temporel.



La plateforme de collaboration sociale de Worldline, avec des profils d'employés qu'ils ont eux-mêmes créés et entièrement tagués, combinée à la solution de messagerie instantanée et de présence (Microsoft Lync), permet une recherche alternative pour la stratégie d'aide : vous pouvez facilement trouver l'expert dont vous avez besoin, vérifier sa disponibilité et le contacter avec les outils d'audio/vidéoconférence du poste de travail. Cela permet un accès plus rapide à l'expertise et la possibilité de s'aider mutuellement ; alors qu'une recherche mondiale d'experts aurait souvent nécessité plus de deux jours, elle est à présent réalisée en moins de deux heures pour la recherche de certaines compétences des plus critiques.

A.3.3.2 Sensibilisation et implication des collaborateurs [G4-11] [WL4] et [AO2]

Une culture du dialogue social permanent

Worldline est fortement investi dans le Societas European Committee (SEC) - Comité d'Entreprise Européen. Preuve en est : la Secrétaire du Comité Européen d'Atos est une employée Worldline. En plus, parmi les six représentants du personnel, deux d'entre eux sont des employés Worldline.

En 2014, deux réunions ordinaires étaient prévues mais, du fait de l'intensité des thèmes à adresser, huit réunions ont été organisées, couvrant des sujets concernant Worldline, Bull et Xerox. trois réunions extraordinaires ont été dédiées à l'entrée sur le marché de Worldline et une autre s'est concentrée sur un projet d'acquisition qui n'a finalement pas abouti.

Pendant ces réunions, les sujets communs sont discutés au niveau du groupe Atos tels que la stratégie du groupe, les annonces des résultats financiers, les projets d'acquisitions, les ventes : prévisions et pilotage, sujets liés à la qualité, les projets Well Being @ Work, etc.

Le dialogue social est enraciné dans la culture de Worldline, la preuve par le fait que plusieurs employés siègent au Conseil d'Administration et ont accès à des éléments confidentiels et stratégiques.

Du dialogue social à une collaboration sociale efficace

En plus de l'organisation des réunions avec le Comité d'entreprise européen (CEE), la Direction et les représentants du personnel ont accepté la mise en place de conditions supplémentaires qui ont été étudiées de près par la Direction, pour aboutir à un dialogue productif, utile et profitable à tous.

Par exemple, les sujets à traiter au sein de ces commissions sont les suivants :

- Le Comité de Participation ;
- La confidentialité des données ;
- Le programme Well Being @ Work (Bien-être au travail) - WbW.

Par ailleurs, Worldline reconnaît le rôle collaboratif que doivent jouer les représentants du personnel en ce qui concerne les sujets les plus importants et les plus confidentiels au sein de la Société.

En mars 2014, Worldline a commencé à informer et à consulter le Comité d'entreprise européen (European Work Council) à propos du projet d'introduction en bourse de Worldline. Cet organe représentatif des salariés a été impliqué dès le début du projet.

Plusieurs réunions fructueuses ont été planifiées et, en avril 2014, le CEE a rendu un avis favorable sur le projet.

Conventions collectives

Worldline pense que la sécurité de l'emploi contribue à la santé psychologique de ses collaborateurs. Par conséquent, la société suit les réglementations locales et internationales en matière de période minimale de préavis concernant d'importants changements opérationnels. En outre, 81,87% des salariés sont couverts par des conventions collectives [G4-11].

Les conventions collectives sont des accords sur les conditions de travail et d'emploi conclus avec un employeur, un groupe d'employeurs ou une ou plusieurs organisations d'employeurs.

Les conventions collectives de Worldline couvrent par exemple, les thématiques de la santé et de la sécurité, la durée du congé de maternité/paternité, le temps de travail, les salaires, les délais de préavis, les congés (habituels et exceptionnels, par exemple, en cas de mariage, de naissance, de déménagement, etc.) et la formation.

Prise en compte des attentes des employés

Satisfaction des employés - Enquête Great Place to Work (AO2)	2014
Dans l'ensemble, je peux dire que c'est une entreprise où il fait bon travailler	54%
Enquête Great Place to Work (WL4)	2014
Taux de participation	86%
Enquête Great Place to Work 2014 (extraits)	2014
L'encadrement nous fait confiance pour accomplir notre travail correctement sans nous contrôler constamment	68%
On accorde beaucoup de responsabilités aux salariés de cette entreprise	68%
L'encadrement apprécie et valorise le travail bien fait et tout effort supplémentaire	49%
L'encadrement invite les collaborateurs à donner des idées et suggestions et s'efforce d'en tenir compte	49%
L'encadrement nous associe aux décisions ayant un impact sur notre travail ou notre environnement professionnel	44%

Soucieuse d'aller au-delà de la collaboration des représentants du personnel, Worldline s'est engagée à impliquer les employés au moyen de l'enquête annuelle « Great Place to Work » (GPTW). Cette enquête mondiale, gérée par l'institut Great Place to Work, aide Worldline à déterminer les attentes des employés et à cibler les domaines à améliorer. L'enquête est structurée autour de cinq dimensions : crédibilité, respect, équité, fierté et convivialité. En 2014, 15 pays (sur 17) ont participé à l'enquête GPTW, soit 97% de l'effectif total de Worldline (AO2).

Le taux de participation dans les pays participants était compris entre 71% et 100%, et les résultats obtenus peuvent donc être considérés comme représentatifs. Des plans d'action seront établis pour Worldline dans son ensemble, ainsi que pour chaque pays individuellement, sur la base de l'analyse des résultats.

Sensibiliser davantage et encourager le dialogue

Le programme mondial Well Being @ Work développe et met en œuvre tout au long de l'année de nombreuses initiatives pour favoriser un dialogue ouvert, et une participation active des employés, afin de contribuer à la création d'un environnement de travail propice à la collaboration.

En 2014, un certain nombre d'activités ont été organisées pour créer un environnement propice au travail et répondre aux préoccupations exprimées par les collaborateurs. Ci-après quelques exemples :

Belgique

Attention à nouveau portée sur le travail à distance et les formations sur les bonnes pratiques managériales chez Worldline en Belgique : certains programmes de bien-être spécifiques tels que le programme « start to run » (commencez à courir), course de 20 kilomètres dans Bruxelles, ont été mis en place.

Allemagne

Une attention particulière a été portée à l'équipement technique (échange de matériel), au travail à distance et des événements permettant de recueillir le retour d'expérience des collaborateurs ont été organisés.

France

Worldline France a travaillé sur la communication du « manager à l'équipe » afin de veiller à ce que les messages de la Direction soient correctement transmis à tous les collaborateurs ; des développeurs se chargeront d'obtenir du matériel compétitif adapté ; Les réalisations du programme WbW ont été communiquées.

Argentine

Un plan de communication interne a été lancé et insiste en particulier sur les visites réalisées par les Ressources humaines sur chaque site ; un petit déjeuner est organisé tous les mois avec le PDG et dix à 12 employés ; les résultats financiers sont présentés par le PDG aux collaborateurs ; des événements de responsabilité sociale sont organisés ; etc. ; et le programme Accolade décerne des récompenses tous les mois.

Espagne

La communication interne a été renforcée ; organisation d'événements d'encouragement et de remerciement pour les projets réussis ; amélioration de l'environnement de travail.

Inde

L'accent a été mis sur un comité de hiérarchisation des projets, qui se réunit chaque mois afin de hiérarchiser l'offre et la demande ; des travaux ont été menés en matière de systèmes informatiques de bureautique (par exemple la mise à jour de logiciels, l'accès au WIFI dans les salles de réunion, etc.) ; des membres de la Direction se sont rendus sur plusieurs sites de la société.

Concentration des efforts sur les initiatives de bien-être au travail

France

Worldline met en œuvre de nombreuses initiatives de bien-être au travail tout au long de l'année pour favoriser le dialogue, et la participation active des employés, afin de contribuer à la création d'un environnement de travail propice à la collaboration.



Annexe III - Rapport de responsabilité sociale et environnementale

Être un employeur responsable

En 2014, deux sessions « *Start Up Days* » ont été organisées à Blois et Bezons pour accueillir les nouveaux arrivants. Le matin, ils assistent à une présentation de la société effectuée par la PDG et la directrice des Ressources Humaines. L'après-midi est consacrée à des jeux en équipes ainsi qu'à des sessions de rencontres et d'échange libre avec plusieurs managers et le PDG.

De plus, chaque nouvel arrivant est invité à un « café croissant » par l'équipe des Ressources Humaines. Ils sont organisés tous les mois et durent une demi-journée. Deux membres de la Direction des Ressources Humaines de la société présentent les possibilités d'évolution de carrière au sein de Worldline (formations, évaluations annuelles, opportunités d'emplois, etc.) et l'accord social (temps de travail, congés, récompenses, etc.) ; il s'agit d'un environnement propice aux échanges professionnels sur Worldline.

Tout au long de l'année, les Managers des unités opérationnelles à différents niveaux organisent de grandes réunions afin d'échanger sur la stratégie, les informations, les réussites, les défis de l'Espace Managers, les tournées sur sites des unités opérationnelles.

Sur les principaux sites, comme Bezons ou Seclin, la semaine de bien-être au travail a lieu en septembre. Chaque jour est dédié à un sujet spécifique : sport et santé, communauté, responsabilité sociale, récompenses, partage, etc.

Worldline a également organisé des versions courtes des événements Well Being @ Work à Lyon et Blois : tous les sujets ont été présentés en l'espace d'une journée.

Belgique

En 2011, Worldline Benelux a participé pour la première fois à l'enquête Great Place to Work. Une approche participative et ascendante, et un plan d'action détaillé ont été élaborés pour améliorer le bien-être au travail. De nombreux dialogues et projets de sensibilisation ont été initiés depuis.

Le programme Accolade récompense depuis 2012 les initiatives ou résultats remarquables des employés. Les récompenses Accolade peuvent être suggérées par des collègues ainsi que par des managers. Le programme comprend différents niveaux (Bronze, Argent et Or), chacun assorti de récompenses et primes spécifiques. La catégorie Accolade Champagne, réservée aux efforts d'équipes, a été très bien accueillie ; la remise des récompenses fut l'occasion pour les collaborateurs de se retrouver dans un cadre convivial.

Les « *Mystery Days* » insufflent un enthousiasme et un esprit d'amusement inattendus au sein de l'entreprise, assortis de petites initiatives « surprises » agréables. Exemples concrets : Le « *fritkot* » (stand de frites), une fête à l'occasion de la qualification de l'équipe belge de football pour le championnat du monde, une dégustation de café, etc.

Le bien-être social est une valeur importante pour Worldline Benelux, et assure aux collaborateurs de trouver le bon équilibre entre leur vie professionnelle et personnelle. Worldline Benelux a mis en place de nombreux dispositifs de flexibilité au travail : du covoiturage aux déplacements à vélo, des possibilités de travail à distance en place depuis septembre 2014, aux

congés supplémentaires et aux heures de travail flexibles, des possibilités de repas végétariens au restaurant d'entreprise à des activités sportives diverses telles que le programme *Start to run*, la Worldline World Cup de football en salle en juin 2014, la deuxième édition du Worldline Sportsweek, etc.

Au cours du *Learning Day*, un examen de santé est proposé aux collaborateurs en guise d'incitation à commencer ou à se perfectionner dans une activité physique telle que le fitness, le sport, ou un programme de bien-être.

Tous les ans est bien évidemment célébrée la Sint-Niklaas (Saint-Nicolas) ; à cette occasion tous les enfants de moins de 12 ans des employés de Worldline Benelux assistent ensemble à un spectacle ou à des numéros de cirque avec des divertissements, des animations et des cadeaux ! Un autre « grand classique » : la *Corporate Company Party* (« soirée d'entreprise ») !

En 2013, les événements d'équipe ont été réintégrés. Ces événements sont à présent plus axés sur les choix des équipes qui définissent ensemble l'activité à laquelle ils veulent participer.

Des sessions petit déjeuner rassemblent tous les mois les employés fêtant leur anniversaire ce mois-ci. Il s'agit là d'une bonne opportunité pour rencontrer des collègues d'autres départements ou d'autres équipes !

Le plan d'action du programme Great Place to Work 2014 a mis l'accent sur « les bonnes pratiques managériales » avec la nouvelle initiative « nous venons vers vous ». Les points d'amélioration par division les plus importants selon les résultats de l'enquête Great Place to Work sont mis en avant et abordés. Un plan d'action dédié par division a été mis en place. Worldline Benelux s'est également investie dans l'encadrement des managers avec le programme *New Ways of Working* (« nouvelles façons de travailler ») qui prévoit des principes de bureaux flexibles et des possibilités de travailler à distance. Nous avons informé les managers sur les politiques et les chartes, nous leur avons demandé un retour sur leurs préoccupations et nous avons développé des modules autour de la gestion du changement. Certains programmes de retour à 180° ont été lancés en 2014 afin de soutenir l'approche d'adaptation des pratiques managériales.

Evaluation et gratitude

Worldline Benelux a établi des moyens formels et informels pour exprimer sa gratitude envers ses employés.

- A chaque anniversaire de travail quinquennal de ses employés (5, 10, 15, 20, 25, 30, 35 et 40 ans), un apéritif et/ou un déjeuner est organisé pour célébrer cette étape professionnelle. C'est une belle occasion de passer un moment convivial et de développer son réseau, puisque les plus jeunes collaborateurs peuvent échanger avec les plus anciens ;
- Lorsqu'un collaborateur part à la retraite, Worldline Benelux organise avec son équipe un programme spécial (activité, déjeuner, etc.).

Et, tel qu'expliqué ci-dessus, il existe des programmes pour remercier les employés : *Mystery Days*, Accolade et Win Awards.

A.3.4 Présentation des indicateurs clés de performance sociale

Code GRI	ICP	2014		Périmètre 2014
		Worldline	Par employé	Par chiffre d'affaires
WL5	Plan d'actionnariat pour les employés			
	Plan d'actionnariat pour les employés	Qualitatif	-	-
G4-10	Effectifs de l'organisation			
	Nombre de salariés à la fin de la période sous revue (effectif)	7 303	100%	-
	Nombre de femmes à la fin de la période sous revue (effectif)	2 124	100%	-
	Nombre d'hommes à la fin de la période sous revue (effectif)	5 179	100%	-
	Effectif total (incluant les intérimaires, stagiaires et sous-traitants)	8 097	100%	-
	Pourcentage d'employés avec un contrat à durée indéterminée	98,11%	100%	-
	Nombre d'hommes en contrat à durée indéterminée	5 094	100%	-
	Nombre de femmes en contrat à durée indéterminée	2 071	100%	-
	Pourcentage d'employés avec un contrat à durée déterminée	1,89%	100%	-
	Nombre d'hommes en contrat à durée déterminée	85	100%	-
	Nombre de femmes en contrat à durée déterminée	53	100%	-
	Pourcentage d'employés avec un contrat à temps plein	91,81%	100%	-
	Nombre d'hommes à temps plein	5 030	100%	-
	Nombre de femmes à temps plein	1 675	100%	-
	Pourcentage d'employés avec un contrat à temps partiel	8,19%	100%	-
	Nombre d'hommes à temps partiel	149	100%	-
	Nombre de femmes à temps partiel	449	100%	-
G4-LA1	Employés recrutés			
	Nouveaux employés recrutés durant la période sous revue	636	100%	-
	Nombre d'hommes recrutés durant la période sous revue	505	100%	-
	Nombre de femmes recrutées durant la période sous revue	131	100%	-
	Taux de rotation du personnel			
	Nombre d'employés ayant quitté l'entreprise durant la période sous revue	566	100%	-
	Nombre d'hommes ayant quitté leur emploi durant la période sous revue	406	100%	-
	Nombre de femmes ayant quitté leur emploi durant la période sous revue	160	100%	-
WL6	Taux global de rotation du personnel			
	Taux global de rotation du personnel	7,75%	100%	-
G4-11	Couverture des Conventions collectives			
	Pourcentage d'employés couverts par des Conventions Collectives	81,87%	100%	-
G4-LA2	Avantages prévus pour les collaborateurs			
	Pourcentage d'employés à temps plein prenant part aux avantages en cas de décès	100%	100%	-
	Pourcentage d'employés à temps partiel prenant part aux avantages en cas de décès	99%	100%	-
	Pourcentage d'employés à temps plein prenant part aux avantages en cas d'invalidité	100%	100%	-
	Pourcentage d'employés à temps partiel prenant part aux avantages en cas d'invalidité	99%	100%	-
	Pourcentage d'employés à temps plein prenant part aux avantages de sécurité sociale	88%	100%	-
	Pourcentage d'employés à temps partiel prenant part aux avantages de sécurité sociale	72%	100%	-



Annexe III - Rapport de responsabilité sociale et environnementale

Être un employeur responsable

Code GRI	ICP	2014		Périmètre 2014
		Worldline	Par employé	Par chiffre d'affaires
AO16	Jours de travail perdus/Taux d'absentéisme			
	Taux d'absentéisme global	3,02%	79%	-
	Nombre d'employés ayant eu un accident du travail sérieux	20	100%	-
	Nombre d'employés décédés suite à une maladie professionnelle ou à un accident du travail	0	100%	-
	Nombre d'employés impliqués dans des actions de prévention de sécurité au travail	20	100%	-
G4-LA9	Moyenne d'heures de formation par employé			
	Nombre moyen d'heures de formation par employé	19,23	100%	-
	Nombre moyen d'heures de formation par homme	20,04	100%	-
	Nombre moyen d'heures de formation par femme	17,11	100%	-
G4-LA10	Initiatives pour assurer l'employabilité des employés			
	Nombre de certifications différentes détenues par au moins un employé	369	100%	-
	Nombre total de certifications enregistrées	1 214	100%	-
	Nombre moyen de certifications par employé	0,17	100%	-
	Nombre de compétences détenues par au moins un employé	2 867	100%	-
	Nombre total de compétences par salarié	104 297	100%	-
	Nombre moyen de compétences par employé	14,28	100%	-
	Nombre d'employés ayant mis à jour leur profil au cours de l'année	1 061	100%	-
	Pourcentage d'employés ayant mis à jour leur profil au cours de l'année	15%	100%	-
G4-LA11	Evaluation et évolution de carrière			
	Pourcentage d'employés ayant reçu une évaluation de performance durant les 12 derniers mois	97,15%	89%	-
	Nombre de femmes ayant reçu une revue régulière de performance et de développement de carrière sur la période du rapport	1 813	89%	-
	Nombre d'hommes ayant reçu une revue régulière de performance et de développement de carrière sur la période du rapport	4 484	89%	-
	Nombre de femmes n'ayant pas reçu une revue régulière de performance et de développement de carrière sur la période du rapport	49	89%	-
	Nombre d'hommes n'ayant pas reçu une revue régulière de performance et de développement de carrière sur la période du rapport	136	89%	-
G4-LA13	Ratio du salaire de base des hommes et femmes			
	Ratio total annuel femme/homme par rapport à la rémunération de base pour chaque catégorie d'emploi	0,85	100%	-
	Ratio général annuel femme/homme par rapport à la rémunération globale pour chaque catégorie d'emploi	0,84	100%	-
G4-EC3	Étendue de la couverture des régimes de retraite à prestations définies			
	Étendue de la couverture des régimes de retraite à prestations définies	Qualitatif	-	-
G4-EC5	Comparaison des salaires minimaux			
	Nombre de « pays Worldline » où le salaire d'embauche Worldline est > au minimum local/secteur informatique (> 50%)	8	100%	-
	Nombre de « pays Worldline » où le salaire d'embauche Worldline est > au minimum local/secteur informatique (10%-50%)	7	100%	-
	Nombre de « pays Worldline » où le salaire d'embauche Worldline est > au minimum local/secteur informatique (0%-10%)	0	100%	-
	Nombre de « pays Worldline » où le salaire d'embauche Worldline est < au minimum local/secteur informatique	0	100%	-

Code GRI	ICP	2014		Périmètre 2014
		Worldline	Par employé	Par chiffre d'affaires
G4-EC5	Nombre de « pays Worldline » dans lesquels il n'y a pas de salaire minimum au niveau national	2	100%	-
	Nombre de « pays Worldline » où le salaire d'embauche Worldline des femmes est > au minimum local/secteur informatique (> 50%)	10	100%	-
	Nombre de « pays Worldline » où le salaire d'embauche Worldline des femmes est > au minimum local/secteur informatique (10%-50%)	6	100%	-
	Nombre de « pays Worldline » où le salaire d'embauche Worldline des femmes est > au minimum local/secteur informatique (0%-10%)	0	100%	-
	Nombre de « pays Worldline » où le salaire d'embauche Worldline des femmes est < au minimum local/secteur informatique	0	100%	-
	Nombre de « pays Worldline » où le salaire d'embauche Worldline des hommes est > au minimum local/secteur informatique (>50%)	8	100%	-
	Nombre de « pays Worldline » où le salaire d'embauche Worldline des hommes est > au minimum local/secteur informatique (10%-50%)	7	100%	-
	Nombre de « pays Worldline » où le salaire d'embauche Worldline des hommes est > au minimum local/secteur informatique (0%-10%)	0	100%	-
Nombre de « pays Worldline » où le salaire d'embauche Worldline des hommes est < au minimum local/secteur informatique	0	100%	-	
G4-EC6 Part des cadres dirigeants recrutés au sein de la communauté locale				
	Nombre des responsables nationaux	197	100%	-
	Nombre total de responsables	216	100%	-
	Pourcentage de responsables locaux (nombre de responsables nationaux divisé par le nombre total de responsables dans le pays)	91,2%	100%	-
	Nombre de salariés nationaux	6 238	92%	-
	Nombre total de salariés	6 705	92%	-
	Pourcentage de salariés nationaux	93,04%	92%	-
	Nombre total de salariés nationaux recrutés	564	100%	-
	Nombre total de salariés recrutés	624	100%	-
	Pourcentage de salariés nationaux recrutés	90,38%	100%	-
A02 Satisfaction des employés				
	Nombre de personnes ayant participé à l'enquête de satisfaction Great Place to Work	5 463	97%	-
	Taux de participation à l'enquête Great Place to Work	86%	97%	-
	Pourcentage de réponses positives à la question « Dans l'ensemble, je peux dire que c'est une entreprise où il fait bon travailler »	54%	97%	-
	Worldline® trust index établi par l'Institut Great Place to Work (GPTW)	55%	97%	-
G4-LA12 Diversité et égalité des chances				
G4-LA12/WL7	Pourcentage de femmes dans les instances de gouvernance	24,56%	100%	-
	Nombre de nationalités au sein de Worldline	75	100%	-
	Pourcentage de femmes au sein de Worldline	29,08%	100%	-
	Personnes handicapées	118	91%	-
	Pourcentage de personnes handicapées	1,61%	91%	-
	Pourcentage de femmes ayant reçu une promotion durant l'année	7,82%	100%	-
	Pourcentage d'hommes ayant reçu une promotion durant l'année	12,01%	100%	-



Annexe III - Rapport de responsabilité sociale et environnementale

Être un employeur responsable

Code GRI	ICP	2014		Périmètre 2014
		Worldline	Par employé	Par chiffre d'affaires
AO6	Perception de la Diversité			
	Les gens ici sont traités équitablement quel que soit leur âge	68%	97%	-
	Les gens ici sont traités équitablement quel que soit leur sexe	78%	97%	-
	Les gens ici sont traités équitablement quelle que soit leur origine ethnique	80%	97%	-
	Les gens ici sont traités équitablement quelle que soit leur orientation sexuelle	81%	97%	-
	Les gens ici sont traités équitablement quel que soit leur handicap	71%	97%	-
	Moyenne sur la Perception de la Diversité (Questions de l'enquête GPTW)	76%	97%	-
AO11	Conditions de travail « intelligentes » (Zéro Email)/Nombre total de communautés collaboratives de travail			
	Pourcentage des utilisateurs actifs de communautés	11%	100%	-
	Pourcentage des communautés collaboratives	26%	100%	-
	Pourcentage des communautés en dormance	37%	100%	-
	Nombre d'utilisateurs actifs dans les communautés	825	100%	-
	Nombre de communautés collaboratives	285	100%	-
	Nombre de communautés en dormance	410	100%	-
	Nombre total de communautés	1113	100%	-
	Nombre d'e-mails par semaine dans la boîte de réception = Travail collaboratif	77	100%	-

AO16 Taux d'absentéisme global exclusion Belgique, Pays-Bas et Inde.
 G4-LA11 Exclusion Allemagne et l'Autriche.
 G4-LA12 Personnes handicapés exclusion Royaume-Uni.
 AO2 Exclusion Chine et Indonésie.
 AO6 Exclusion Chine et Indonésie.



A.4 Être un acteur éthique et loyal en affaires

A.4.1 Excellence éthique au sein de Worldline [G4 - DMA - Lutte contre la corruption] [G4 - DMA - Conformité] [G4-SO4] [G4-SO5] et [G4-SO8]

A.4.1.1 Conformité [G4-49] et [G4-50]

Afin de se conformer à la réglementation applicable à son activité, et plus particulièrement aux activités exercées par les établissements de paiement et les sous-traitants des établissements de crédit, le Groupe est tenu d'adhérer aux nombreuses règles fixées par les pays dans lesquels il est présent, notamment en termes d'infrastructures informatiques, de contrôles internes et d'obligations déclaratives.

En outre, les exigences imposées par la réglementation nationale et les clients (y compris dans les pays exposés) ont tendance à être de plus en plus strictes quant aux processus et procédures de conformité en place, afin de garantir une conformité optimale. Pour atténuer et prévenir ces risques, Worldline a déployé un programme de conformité efficace, s'inspirant dans une large mesure du programme développé par le groupe Atos. Worldline bénéficie notamment du soutien de l'équipe conformité du groupe Atos pour toutes les questions de conformité, dans le cadre d'un contrat Groupe de prestation de services (ainsi que d'autres services de support : gestion, ventes, fusions et acquisition, contrôle interne, ressources humaines, innovation, services financiers, services juridiques, etc.).

En 2014, aucune amende significative pour non-conformité (SO8) ni plainte pour corruption (SO5) n'ont été signalées pour Worldline.

Gouvernance de la conformité

Tout soupçon de non-conformité détecté au sein de la société doit être signalé au Directeur Juridique et Conformité du Groupe, et/ou au responsable de l'audit interne, qui lance alors le processus d'intervention en cas de non-conformité [G4-49], processus interne (défini dans la politique de lutte contre la fraude du Groupe) devant être suivi en cas de manquement au Code d'éthique et/ou en cas de violation de toute loi ou règlement. Ce processus fixe la marche à suivre pour examiner les cas de non-conformité, en rendre compte et prendre les mesures nécessaires, y compris des mesures correctives, de manière mesurable et cohérente.

Chaque cas traité par l'équipe d'intervention en cas de non-conformité (dirigée par le Directeur Juridique et Conformité du Groupe, est porté à l'attention du Directeur Groupe de la Conformité, lequel signale ensuite au Comité Exécutif du Groupe les cas jugés critiques faisant l'objet d'une enquête au niveau du Groupe dans le cadre du Processus d'intervention en cas de non-conformité. Tous les éléments relatifs à la gouvernance en matière de conformité sont décrits dans la Section 4.5 Gestion des risques du présent Document de Référence.

En 2014, aucun cas jugé critique n'a été signalé au niveau mondial par le biais de ce processus [G4-50].

Politiques mises en place pour prévenir les risques en matière de conformité

En sa qualité de membre du Pacte mondial des Nations unies depuis 2010 et de filiale du groupe Atos, Worldline a déployé plusieurs politiques internes pour prévenir les risques en matière de conformité, tels que les pots-de-vin, la corruption, le non-respect des lois sur la concurrence et sur le contrôle des exportations, ainsi que la fraude en général.

Tous les intermédiaires, partenaires de consortium et consultants qui aident Worldline à développer/préserver ses activités font l'objet d'un processus de présélection rigoureux : leur comportement et leurs connaissances en matière d'éthique sont des éléments essentiels, qui sont vérifiés en amont. En cas de risque de corruption, d'insolvabilité ou de rémunération disproportionnée, le partenaire commercial est contrôlé par la Direction Juridique & Conformité, qui recommande ou non son acceptation par la Direction Finance.

En outre, pour protéger Worldline contre toute forme de cadeau ou avantage disproportionné donné ou reçu par un collaborateur de Worldline, une politique relative aux cadeaux et avantages a été mise en place en 2013. Elle vise à contrôler l'ensemble des cadeaux, invitations, « *hospitality packages* » et autres avantages offerts par ou à Worldline. La Direction peut ainsi à procéder à une vérification en cas de risque identifié.

En outre, Worldline a déployé en 2013 et 2014 (dans le cadre de la politique du groupe Atos) une politique anti-fraude qui définit les rôles et les responsabilités des fonctions d'encadrement et de support en matière de lutte contre la fraude, et en vertu de laquelle Worldline s'interdit toute mesure discriminatoire ou disciplinaire à l'encontre de collaborateurs ayant signalé de bonne foi à leur hiérarchie ou, le cas échéant, aux autorités compétentes, des pratiques contraires à la loi. L'équipe Conformité mène des enquêtes internes en cas de signalement ou de découverte d'un cas présumé de fraude ou de non-conformité par un collaborateur ou suite à un contrôle interne.

Une politique sur les tables rondes, qui fixe les principales règles devant être respectées pour préserver une concurrence loyale en cas de réunions avec des concurrents potentiels ou connus ;

Une politique de contrôle des exportations, qui expose les principes et les interdictions clés relatifs aux réglementations applicables en matière de contrôle des exportations, et fixe des processus clairs destinés à atténuer ces risques. Grâce à ces mesures, le Groupe ne s'est vu imposer aucune amende ou sanction non financière significative pour non-respect des lois et règlements en 2014, et n'a reçu aucune plainte de clients ou fournisseurs pour corruption.

Depuis 2011, Worldline SA/NV a mis en place une politique de lutte contre le blanchiment, qui a pour but de fixer les principes généraux applicables en matière de lutte contre le blanchiment et de « connaissance du client » (KYC) appliqués par Worldline SA/NV, ainsi que le partage des responsabilités entre les divisions « Ventes & Marketing » (V&M) et services au client.



Annexe III - Rapport de responsabilité sociale et environnementale

Être un acteur éthique et loyal en affaires

Gestion des risques de fraude : à sa connaissance, le Groupe, qui est spécialisé dans le traitement de l'émission de moyens de paiement, a pris toutes les mesures nécessaires (certification PCI, etc.) afin de limiter le risque de violation de données. En tant qu'acteur du domaine de l'acquisition commerciale, le Groupe doit se conformer aux règles mises en place en matière de sécurisation des paiements par les organismes qui délivrent les certifications PCI et traitent les risques de blanchiment de capitaux. La Direction Gestion des Risques de fraude du Groupe a mis en place diverses politiques et procédures visant à atténuer ces risques. Le Groupe a développé une application de détection des risques de fraude et d'intervention (DF&I), qui permet de détecter les cas de fraude en temps quasi-réel à partir d'un programme d'analyse des données. Le processus d'atténuation des risques mis en place par le Groupe a bénéficié de nouvelles fonctionnalités permettant de mieux gérer les risques résiduels, y compris des systèmes de géoblocage, de blocage en temps réel, de désactivation (*fall back de-activation*) et de sauvegarde.

Renforcement de la sensibilisation

Worldline entend favoriser la sensibilisation des collaborateurs aux politiques de l'entreprise grâce à une diffusion appropriée, y compris via un programme de formation, intégré au programme de conformité de Worldline.

Premièrement, Worldline a mis en place un plan rigoureux de déploiement de ses politiques de conformité : toutes les politiques de conformité, telles que la politique sur les cadeaux, divertissements et autres gratifications, doivent être présentées aux directions locales et aux instances représentatives du personnel afin que leur contenu soit opposable au sein du Groupe. L'étape suivante de ce plan de déploiement est le lancement

d'une communication obligatoire auprès des collaborateurs sur les nouvelles politiques en matière de conformité, aux niveaux mondial et local.

Deuxièmement, le réseau social d'entreprise de Worldline, blueKiwi, servira de canal de communication directe avec les collaborateurs, lesquels pourront rejoindre une communauté spécifique, baptisée « Legal Compliance Organization », dont l'objectif est de diffuser des informations en matière de conformité, ainsi que les règles et politiques internes applicables, et de permettre aux collaborateurs de poser des questions sur la conformité et sur l'application des politiques concernées. Inaugurée en 2013, cette communauté a vocation à devenir une plateforme d'échange et de partage d'idées sur les questions de conformité.

Concernant la sensibilisation, le lancement fin 2013 et courant 2014 d'une formation en ligne spécifique sur le Code d'éthique du groupe Atos a permis à Worldline de franchir une étape supplémentaire dans l'amélioration de son programme de conformité. Le Code d'éthique du groupe Atos est joint à tous les contrats de travail signés depuis le 1^{er} janvier 2011. Cette formation spécifique sur les principes du Code d'éthique garantit une meilleure compréhension du Code et favorise l'adoption de pratiques équitables au quotidien. Cette formation en ligne est obligatoire pour tous les collaborateurs, quels que soient leur poste, leur fonction, leur pays et leur niveau hiérarchique. Elle a été suivie par 50% des cadres en 2014 (SO4).

Pour compléter ce module de formation en ligne sur le Code d'éthique, des séances spécifiques de formation en salle ont été organisées pour les dirigeants et pour toute personne considérée comme une « cible privilégiée » ou dont l'activité professionnelle au quotidien touche de plus près au contenu de ce Code.

A.4.2 Gestion des risques et protection des biens

Worldline a déployé une organisation sûreté et sécurité pour protéger ses biens et ceux que lui confient ses clients, conformément à ses engagements contractuels, contre toutes formes de menaces, internes ou externes, délibérées ou accidentelles. C'est pourquoi 89% des fournisseurs de Worldline sont basés en Europe, la région du monde la moins risquée. En outre, les dépenses les plus importantes correspondent aux catégories d'achats présentant un risque faible (EC8).

les priorités et à mettre en œuvre la rationalisation des décisions et des investissements, elle aide Worldline à se focaliser sur les investissements les plus prioritaires.

Le cadre de gestion des risques de Worldline prévoit les pratiques de gouvernance et les outils nécessaires pour répondre aux attentes en matière de gestion des risques.

Toutes les politiques applicables sont décrites à la Section 6.5 Gestion des risques du présent Document de Référence.

A.4.2.1 Risque et réputation [G4-DMA - Vie privée des clients] et [G4-PR8]

Le Cadre de gestion des risques de Worldline vise à identifier les événements susceptibles d'entraver son activité et à contribuer à l'évaluation de l'impact et de la probabilité de concrétisation de ces événements potentiels. Au sein de Worldline, la Direction Gestion des Risques œuvre en faveur d'une transformation des pratiques implicites et instinctives des collaborateurs en un processus plus officiel et plus facile à gérer, permettant à l'organisation de mesurer les risques pesant sur ses principaux objectifs, initiatives et pratiques opérationnelles, de les classer par ordre de priorité et d'y répondre, au niveau le plus adapté de la société. La Direction Gestion des Risques contribuant à fixer

L'approche structurée de Worldline pour une protection complète des données

50 politiques, normes et recommandations sur la sécurité et la sûreté ont été mises en place au niveau mondial dans le cadre de l'organisation de la sécurité instaurée par Worldline. Les politiques de Worldline en matière de sécurité sont impératives et s'appliquent à l'ensemble des entités et collaborateurs de Worldline, afin de garantir la sécurité des processus commerciaux de la société, à l'interne comme à l'externe (vis-à-vis de ses clients). Ce processus s'applique à l'ensemble du personnel, des prestataires et des consultants de Worldline.

Les politiques de sûreté et sécurité de Worldline englobent la protection de l'ensemble des biens de l'entreprise ou qui lui sont confiés, ou détenus ou utilisés par celle-ci (informations,

propriété intellectuelle, sites, réseau, personnel, logiciels et matériels informatiques).

Pour répondre aux besoins spécifiques de ses activités, Worldline a développé depuis 2009 un ensemble complet de politiques et de normes en matière de sécurité des informations, pouvant comprendre certaines spécificités locales destinées à clarifier certains points ou à tenir compte de contraintes spécifiques au niveau local. Ces politiques sont cohérentes avec les politiques du Groupe Worldline en matière de sûreté et de sécurité.

Un mécanisme de gouvernance a été mis en place concernant les politiques applicables en matière de sécurité afin de les définir, d'en soutenir la mise en œuvre et de les tenir à jour.

En outre, Worldline a mis en place des mesures et des politiques spécifiques destinées à protéger sa propriété intellectuelle et ses informations confidentielles, prévoyant, notamment, l'utilisation d'accords de confidentialité et de systèmes de cryptage et de protection physique et logique des informations, le cas échéant.

La Direction Juridique & Compliance de Worldline émet également un avis sur l'ensemble des transactions commerciales, afin de s'assurer que des dispositions adéquates figurent

dans l'ensemble des contrats conclus avec les clients et les fournisseurs, et que les questions confidentielles sont traitées de manière appropriée et dans le respect des lois applicables.

En 2014, 73% des collaborateurs de Worldline ont assisté aux programmes obligatoires de formation en ligne consacrés à la « protection des données », afin de développer leurs connaissances en la matière.

En 2014, aucune plainte de clients pour violation de la vie privée n'a été signalée au sein de Worldline (PR8).

Indicateurs clés de performance de sécurité et reporting

Outre ces indicateurs de haut niveau, des procédures techniques de suivi et de reporting ont été mises en place pour agir de manière proactive en cas d'anomalie de sécurité (analyse hebdomadaire des contrôles de sécurité, contrôle mensuel de la configuration des pare-feu, analyses de vulnérabilité hebdomadaires, tests d'intrusion annuels, revue des droits d'accès, systèmes de détection des intrusions et suivi et enregistrement des événements signalés par le système). Toutes ces mesures font partie du cadre de sécurité de Worldline.

A.4.3 Éthique au sein de la chaîne d'approvisionnement [G4-12] [G4-EC7] [G4 - DMA - Impacts économiques indirectes] et [G4 - DMA - Pratiques d'achat]

A.4.3.1 Dialogue permanent avec les fournisseurs de Worldline

Worldline a pour ambition de faire de la Responsabilité sociale un élément fort de son plan de développement. La responsabilité sociale représente un véritable engagement pour l'avenir et un levier d'amélioration de la performance globale.

Worldline a défini plusieurs niveaux d'engagement avec ses fournisseurs, afin de réduire les risques techniques, environnementaux (informatique verte), humains (sociaux) et financiers, tout en protégeant son image de marque et en limitant les risques de dépendance. Worldline définit des indicateurs en fonction de la stratégie du groupe Atos en matière de responsabilité sociale.

L'équipe des achats de Worldline est chargée de la gestion des relations avec les fournisseurs et a mis en place des indicateurs spécifiques.

Plusieurs programmes clés ont été déployés pour assurer une gestion des risques optimale et introduire des éco-innovations au sein de la chaîne d'approvisionnement de Worldline, notamment les rapports de notation (évaluations) et les outils de contrôle d'EcoVadis [G4-12].

Évaluation des fournisseurs

De par sa forte présence dans le domaine informatique, Worldline dispose d'une base de fournisseurs importante. Les fournisseurs sont sélectionnés selon des critères spécifiques - qualification et QCDIMS (qualité, coût, livraison, innovation,

gestion et développement durable) - afin de développer des relations stratégiques permettant de garantir des prestations de qualité élevée, à des prix compétitifs.

Ces critères sont utilisés au cours des procédures d'appel d'offres et sont intégrés aux accords conclus.

Worldline peut faire appel à ses propres fournisseurs, ou à des fournisseurs du groupe Atos, qui sont sélectionnés selon les mêmes critères (qualification et QCDIMS). Un indice de développement durable, représentant une pondération de 10%, est appliqué par l'ensemble de la communauté des achats dans le cadre de la sélection des fournisseurs. Worldline a mis en place des outils d'e-sourcing, ainsi que des systèmes de gestion des contrats et de rédaction en ligne, auxquels les critères de sélection des fournisseurs afférents à la responsabilité sociale sont automatiquement intégrés.

A.4.3.2 Promouvoir des relations durables [G4-EC8] et [AO17]

Worldline travaille à deux niveaux :

- **Au niveau interne :** une fois un fournisseur sélectionné, celui-ci doit signer une charte reprenant les principes du Pacte mondial des Nations unies et traitant des droits de l'homme, des conditions de travail, de la protection de l'environnement et de la lutte contre la corruption. Cette charte est distribuée dans le cadre de tous les appels d'offres et est jointe à tous les contrats ;





Annexe III - Rapport de responsabilité sociale et environnementale

Être un acteur éthique et loyal en affaires

- **Au niveau externe :** une part importante des principaux fournisseurs a reçu une notation positive de la part d'EcoVadis.

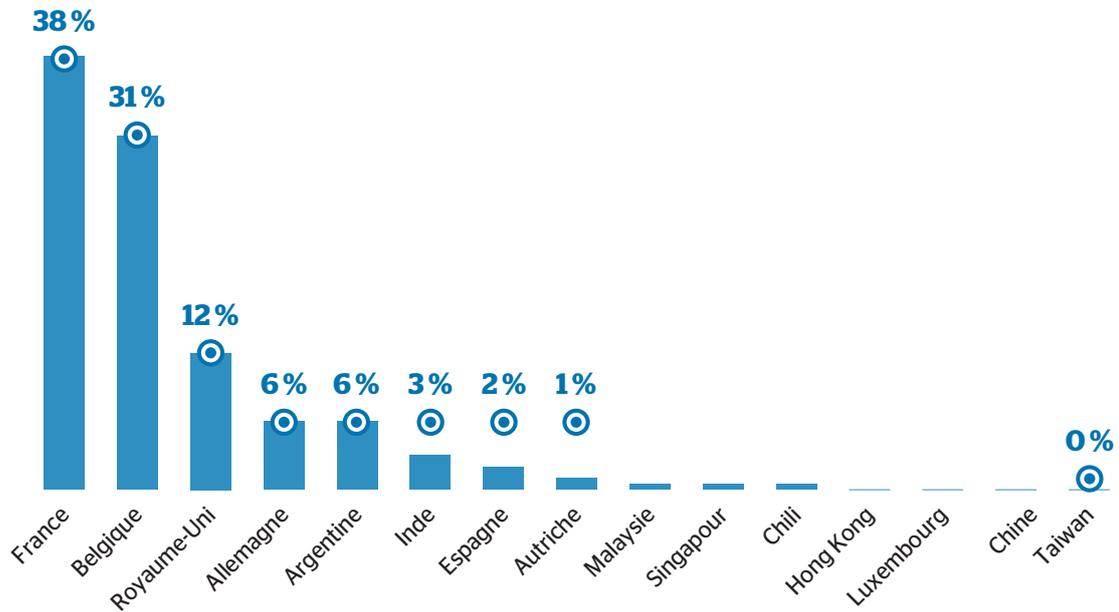
Une sélection de 79 fournisseurs stratégiques, représentant 25,6% des dépenses totales de Worldline, a fait l'objet d'une évaluation. La sélection de ces fournisseurs était basée sur le niveau des dépenses, le degré de risque de la catégorie concernée et le risque géographique. Tout fournisseur ayant obtenu une note inférieure à 35/100 dans le cadre de ces évaluations doit proposer à l'équipe des achats un plan d'actions correctives dans les 12 mois. S'il n'obtient pas de meilleurs résultats au cours de l'évaluation suivante, il peut être retiré de la liste des fournisseurs de Worldline.

La note moyenne attribuée par EcoVadis à ces 79 fournisseurs est de 54,45/100. Worldline attend de ses fournisseurs qu'ils proposent davantage de solutions innovantes et durables.

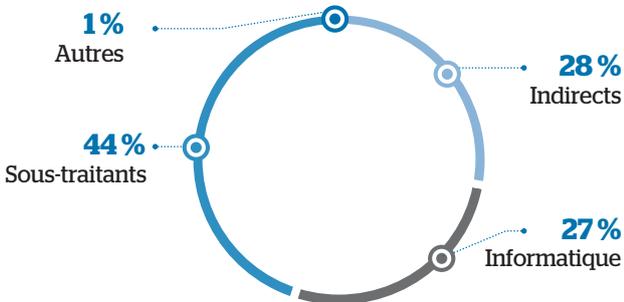
En 2014, 21% des fournisseurs de Worldline ont été évalués par EcoVadis, ce qui correspond à 30% des dépenses totales (AO17). En parallèle de son analyse des politiques et pratiques des fournisseurs, EcoVadis évalue également les risques de corruption au sein de Worldline [G4-SO3].

En 2014, la proportion des dépenses fournisseurs à l'échelle locale représente 85% des dépenses totales (EC9), ce qui permet d'atténuer l'impact de Worldline sur l'environnement.

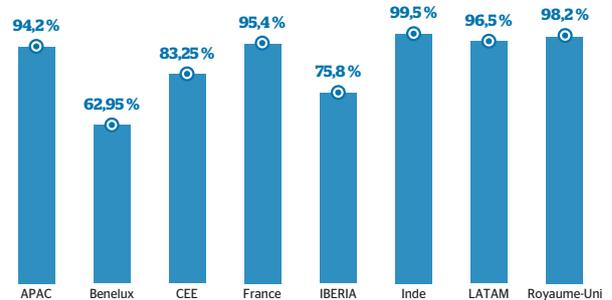
POURCENTAGE DES DÉPENSES DE WORLDLINE PAR PAYS [G4-EC8]



POURCENTAGE DES DÉPENSES PAR GRANDES CATÉGORIES D'ACHAT [G4-EC8]



PROPORTION DES DÉPENSES ACCORDÉES AUX FOURNISSEURS LOCAUX [G4-EC9]



A.4.4 Responsable dans ses zones d'implantation [G4 - DMA - Performance économique] et [G4-EC4]

Approche de la citoyenneté d'entreprise

Worldline réaffirme continuellement, auprès de son propre personnel mais aussi auprès des parties prenantes extérieures, son rôle et sa contribution envers la société, en tant qu'entreprise privée. Cette contribution ne se limite pas à créer des emplois, fournir des services et générer des bénéfices pour les actionnaires. Worldline joue un rôle plus large en matière de citoyenneté d'entreprise, avec l'adoption d'un modèle économique inclusif.

Le modèle économique inclusif sous-jacent, qui représente un élément clé pour mener les actions de citoyenneté d'entreprise et pour agir en faveur de la société dans son ensemble, est développé et amélioré en permanence, tant en interne au sein de l'entreprise qu'à l'extérieur, avec des organisations à but non lucratif partenaires.

En 2014, Worldline a consacré plus de 145 782 € au financement d'investissements en faveur de la collectivité : dons à des organismes caritatifs, implication dans des projets informatiques responsables, relations avec les universités et dons en faveur d'initiatives commerciales, lesquels sont évalués par le London Benchmark Group - référence mondiale utilisée par Worldline pour rendre compte de ses activités à caractère social (EC1).

A.4.4.1 Au niveau interne

Royaume-Uni

La plupart des sites de Worldline se sont mobilisés pour participer au « 2014 Worldline Commonwealth Challenge Going for Gold », qui a permis de collecter la somme de 1 240 GBP au profit de la British Heart Foundation en mémoire de l'un de leurs collègues, Chris Pattison. Le défi consistait à marcher, courir ou nager sur une distance totale de 2 014 miles (3 250 km environ) entre le 21 mars et le 31 août.

Accès à la lecture : les collaborateurs du site de Beeston se rendent une fois par semaine, pendant leur pause déjeuner, dans une école primaire de la ville, Trent Vale Primary School, pour accompagner les enfants dans l'apprentissage de la lecture, dans le cadre du programme d'accès à la lecture (*Right to Read*). Certains enfants n'ont pas la chance de lire chez eux, et peuvent rencontrer des difficultés avec la lecture. Une pratique régulière avec des bénévoles les aide à améliorer leurs compétences et à gagner en confiance.

Les femmes dans le monde du travail/l'importance des mathématiques pour les filles. Plus tôt dans l'année, deux collaboratrices (Anne Jermy et Catrina Knight) se sont rendues dans une école maternelle pour présenter aux enfants leur profession, dans le cadre d'une initiative visant à faire connaître aux enfants, et aux filles en particulier, les différentes professions que les femmes peuvent exercer, et à insister sur l'importance des mathématiques au travail et dans la vie de tous les jours. Comme Worldline travaille sur des systèmes ferroviaires, nous avons montré aux élèves les écrans d'information de certains clients (sur une tablette !), nous leur avons fait écouter certaines annonces publiques préenregistrées et nous leur avons apporté des vêtements de protection haute visibilité.

Inde

Un atelier de transformation intérieure a été organisé en octobre 2014 par Harish Sairaman. Les participants ont été encouragés à libérer leur potentiel en s'appuyant sur les enseignements dispensés en matière d'encadrement, de motivation, de sciences comportementales et de transformation du subconscient : ils ont ainsi pu s'entraîner à marcher sur du verre pieds nus et à tordre des barres de fer à main nue.

L'engouement pour le football et le cricket : Les matches de football et de cricket organisés en 2014 ont remporté un franc succès auprès des collaborateurs de Worldline. Le grand vainqueur du tournoi est l'équipe Dosti Yari, qui a coiffé au poteau l'équipe Red Corp.

Festival de Navratri : L'esprit joyeux et coloré de Navratri s'est emparé des collaborateurs de Worldline, qui ont participé avec enthousiasme aux célébrations organisées à l'occasion du festival.

Les enfants égalaient les bureaux : Les enfants des collaborateurs sont venus mettre un peu de piment dans la vie de bureau en novembre 2014, pour fêter dans la joie et la bonne humeur la Journée des enfants. Ils ont participé avec enthousiasme aux jeux, au spectacle de magie et au concours de dessins qui avaient été organisés en leur honneur.

Jour de la République (*Republic Day*) : Worldline Inde a célébré le jour de la République dans l'ensemble de ses bureaux.

Journée de la femme : Un atelier d'autodéfense, organisé par l'United Social Development Foundation, a permis à nos collaboratrices de se sentir plus en sécurité.

France

Fidèle partenaire du Téléthon depuis 18 ans, Worldline offre une plateforme de paiement sécurisée multicanal pour les dons par carte de crédit effectués en ligne ou sur mobile au cours de la campagne nationale dirigée par l'AFM.

De nombreuses activités originales ont été organisées dans tous les sites de Worldline, afin d'encourager les collaborateurs à faire des dons en faveur du Téléthon. Chaque participant a contribué à la collecte de fonds sous forme d'une participation financière. Chaque année, à Seclin, la semaine précédant la campagne nationale est entièrement consacrée à la collecte de fonds en faveur du Téléthon.

Au-delà d'un engagement fort en faveur d'une noble cause de la part de Worldline, cet événement est l'occasion de réunir l'ensemble des équipes, et de renforcer les liens entre les collaborateurs, qui peuvent se réunir autour de petits déjeuners et d'activités de toutes sortes, jeux de société, jeux vidéo, Rubik's Cube, ateliers de modelage ou de bricolage, conférences sur les volcans, ventes de gâteaux et pâtisseries, jardinage, bijoux, arts créatifs ou tombola, mais aussi à l'occasion de rencontres sportives et d'un dîner-concert en famille. Cette formidable initiative ne pourrait exister sans l'implication des collaborateurs, et notamment des quelque 40 membres du comité organisateur, qui contribuent chaque année à son succès.



Annexe III - Rapport de responsabilité sociale et environnementale

Être un acteur éthique et loyal en affaires

Quelques chiffres :

- 120 vendeurs de gâteaux (près de 3 700 gâteaux engloutis !)
- Près de 1 000 km parcourus par nos coureurs ;
- Plus de 9 000 € collectés pour cette noble cause, un chiffre en hausse constante.

A Seclin, cette collecte est organisée depuis plus de 20 ans. Les collaborateurs du site participent également quatre fois par an à une campagne de don du sang en faveur des patients hospitalisés. Ce sont ainsi 430 collaborateurs qui ont donné leur sang pendant les heures de bureau.

Allemagne

Don du sang : nous organisons régulièrement des campagnes de don du sang dans les bureaux de Worldline Allemagne. Les collaborateurs peuvent donner leur sang pendant les heures de travail.

Indonésie

Nous avons invité l'ensemble du personnel à faire un bilan de santé gratuit réalisé par Fitness First. Les résultats ont été expliqués aux collaborateurs, qui ont également reçu des conseils de santé de la part d'entraîneurs de fitness. Les collaborateurs ont passé un bon moment et ont manifesté un vif intérêt pour les résultats de ces bilans. Ils ont apprécié de pouvoir échanger sur la façon d'améliorer leur forme physique avec les professionnels du sport.

A.4.4.2 Au niveau externe

Worldline renforce également sa gouvernance et sa communication d'entreprise en faveur des associations à but non lucratif et de la société civile, afin de mettre les compétences clés du Groupe au profit d'initiatives concrètes.

Royaume-Uni

Worldline UK siège au conseil du Railway Ball, qui parraine l'association Railway Children, dont la mission est de protéger et d'aider les enfants n'ayant nulle part où aller et personne vers qui se tourner au Royaume-Uni, en Inde et en Afrique de l'Est, et qui sont contraints de fuir ou de quitter leur foyer, poussés par la pauvreté, les violences et la maltraitance.

Notre contact à Wolverhampton continue à œuvrer toute l'année et soutient régulièrement les associations locales, y compris Homestart Stafford. Plus de 1 000 GBP ont ainsi pu être collectées pour aider cette association à maintenir son centre de Stafford ouvert.

Inde

Les collaborateurs de Worldline ont fait preuve de beaucoup d'énergie et d'enthousiasme lors du Marathon de Mumbai (dans les catégories Semi-marathon et « Dream Run »). Tous les coureurs ont réalisé des temps remarquables, et tout particulièrement Devendra Wanjara, qui a franchi la ligne d'arrivée en un temps record de 2 h 7 min 21 s.

Des jeux et des temps de partage ont été organisés pour les enfants d'une ONG venus nous rendre visite. Ils sont tous repartis avec des cadeaux.

Une campagne de don du sang a été organisée dans les bureaux de Worldline Inde. 80 flacons de sang ont été collectés à cette occasion.

Espagne

Pour Noël 2013, les collaborateurs de Worldline ont participé à une campagne de collecte de jouets et de denrées alimentaires en faveur de différentes ONG. Cette initiative a été organisée en partenariat avec GBU Iberia.

En juillet 2014, nous avons levé des fonds afin d'aider une famille en grande détresse financière, se trouvant dans l'incapacité de payer les frais de cantine de ses enfants.

Belgique

Worldline Benelux soutient diverses initiatives organisées notamment par des ONG, à différents niveaux. Au niveau de l'entreprise, Worldline accompagne trois ONG locales : Moeders voor Moeders (soutien aux jeunes parents dans le besoin), Institut Jules Bordet (recherche sur le cancer) et Cliniclowns (visites de clowns aux enfants hospitalisés).

Les collaborateurs de Worldline peuvent également proposer des initiatives personnelles ou collectives et demander une aide de l'entreprise, sous la forme de travail bénévole, de financements ou de partenariats locaux. Worldline soutient également plusieurs ONG internationales et nationales, en mettant à leur disposition un support logistique (par exemple, la mise à disposition gratuite de terminaux au cours de projets de collecte de fonds).

En 2013 et 2014, Worldline Benelux a par ailleurs contribué à deux projets spéciaux, alliant activités sportives, renforcement de l'esprit d'équipe et marketing : une course cycliste caritative (Bike to Close the Gap), organisée par une association offrant du matériel informatique d'occasion à des groupes en ayant besoin (écoles, start-up dans des pays en développement), et une course à pied (20 km de Bruxelles) destinée à collecter des fonds en faveur de l'ONG Vredeseilanden qui opèrent dans les pays sous-développés.

Autre exemple de l'action de Worldline Benelux en 2014, plusieurs apprentis ont été accueillis pendant une journée à l'occasion du « Zuidag » de l'entreprise, afin de leur faire découvrir notre environnement de travail. Cette journée fut également l'occasion de collecter des fonds pour un projet de développement en faveur de pays en développement.

France

Assurer l'égalité d'accès à l'éducation et donner aux jeunes les moyens de réussir sont deux aspects essentiels de la lutte contre l'exclusion sociale. Depuis 2011, Worldline travaille en partenariat avec l'association Energie Jeunes, dont la mission principale est de faire reculer le décrochage scolaire chez les collégiens des quartiers les moins favorisés, de leur transmettre l'envie d'apprendre et de lutter contre le sentiment « d'échec ». Les collaborateurs de Worldline font du bénévolat dans des collèges de zones défavorisées, plus particulièrement dans les quartiers situés près du siège de Worldline en France.

Allemagne

Initiative de collecte de fonds en faveur du foyer pour enfants « Monikahaus » à Francfort : depuis 1999, le site de Worldline à Francfort soutient « Monikahaus », un projet social en faveur des enfants mené par l'Église catholique, qui concentre son

action sur l'éducation psycho-sociale des enfants et adolescents évoluant dans un environnement familial difficile et souffrant de troubles du comportement. Environ 60 enfants y vivent ou s'y rendent pour la journée afin de participer à diverses activités.

Nos initiatives : Plutôt que d'offrir des cadeaux à nos partenaires commerciaux, nous versons cet argent à « Monikahaus ». Chaque année, deux grandes sorties d'une journée sont organisées, ainsi que des événements ponctuels, comme des préparations de gâteaux, ou encore des barbecues ou des pique-niques en été. Nous installons un sapin de Noël dans notre hall, avec la liste de cadeaux préparée par chacun des enfants. Nos collaborateurs achètent ces cadeaux (environ 20 € chacun). Il y a généralement plus de volontaires que de listes ! Une fois par an, nous organisons un barbecue pour les collaborateurs de Worldline, dont nous versons les bénéfices à « Monikahaus ».

En reconnaissance de la relation extraordinaire qui lie Worldline Allemagne à cette association, la ville de Francfort nous a décerné en 2008 une récompense spéciale d'une valeur de 10 000 €, qui nous a été remise par le maire de la ville en personne. En 2010, Worldline Germany a également été désignée « entreprise du mois » par le gouvernement fédéral.

Initiative de collecte de fonds en faveur de « Kinder- und Jugendhilfe Brand » à Aachen : Depuis de nombreuses années, nos collaborateurs d'Aachen soutiennent cette initiative de l'église protestante, dont l'objectif est d'offrir aux enfants et adolescents malades des soins ambulatoires et hospitaliers. Une équipe de collaborateurs reste en contact étroit avec l'association et organise régulièrement des activités, comme un marché de Noël, des ateliers de cuisine dans la cantine de Worldline, avec au programme la réalisation de confitures ou encore de gâteaux, et d'autres idées originales, comme la confection de tabliers, etc. Chaque année, des mécaniciens sont sollicités pour réparer des vélos pour ces enfants et adolescents, et garantir leur sécurité sur la route. Nombre de ces projets sont organisés sur le temps libre de nos collaborateurs, mais Worldline leur accorde également du temps.

Initiative « Pascals Zwerge » à Aachen : En 2000, le site de Worldline à Aachen a lancé un projet de garderie avec quatre autres sociétés. A l'issue de plusieurs réunions et de négociations avec la ville, les services d'aide à la jeunesse et d'autres parties prenantes, la garderie a enfin vu le jour en 2002 à Pascalstrasse, où Worldline a ses bureaux. La ville d'Aachen a décerné à Worldline et aux autres sociétés le titre de « société favorable aux familles ».

Indonésie

Nous avons organisé une journée au cinéma (projection du film *Le Labyrinthe*) avec les orphelins. Le vendredi étant un jour travaillé, nous avons décalé l'événement au samedi. Cette activité avait été sélectionnée par la majorité des collaborateurs sur blueKiwi. Nous avons convié 13 orphelins, âgés de trois à 15 ans, ainsi que les responsables de l'orphelinat. Nous avons pu réserver une salle pour la société, et le Directeur Général, M. Tee Kee Ming, a prononcé un bref discours avant le début du film afin d'expliquer la démarche de Worldline en matière de responsabilité sociale. Après la projection, un repas chez KFC a été organisé pour tous par l'équipe de Direction.

Argentine

En juillet 2014, nous avons organisé une campagne de collecte afin d'aider les victimes des inondations qui ont dévasté le nord de l'Argentine. Nous avons lancé une campagne par e-mail à Buenos Aires, Mendoza, Misiones et Salta. Tous les biens et équipements reçus ont été remis à la Fundación SI, qui s'est chargée de les acheminer vers les provinces de Formosa, Misiones et Corrientes.

Au total, 7 025 667 € ont été reçus de divers gouvernements sous la forme d'aides financières en 2014 (EC4).

A.4.5 Présentation des indicateurs clés de performance de la chaîne d'approvisionnement, de la protection des données personnelles et de la conformité

Code GRI	ICP	2014		
		Worldline	Périmètre 2014 Par employé	Par chiffre d'affaires
G4-S04	Pourcentage de personnes formées au Code éthique			
	Pourcentage d'employés formés au Code d'éthique - formation en présentiel	0%	100%	-
	Pourcentage d'employés formés au Code d'éthique - Cours en ligne	50%	100%	-
	Nombre d'employés formés au Code d'éthique	3 652	100%	-
G4-S05	Actions prises en réponse aux incidents de corruption			
	Nombre d'amendes liées aux clients ou fournisseurs relatives à des actes de corruption (= ou > 100 000 €)	0	100%	-
G4-S08	Amendes significatives pour non-conformité			
	Valeur monétaire des pénalités significatives pour non-respect des lois et des règlements (> 100 k)	0	-	100%
	Nombre d'amendes significatives (> 100 k€)	0	-	100%
G4-EC1	Investissements communautaires (valeur économique distribuée)			
	Total des investissements communautaires (en euros)	145 782	-	35%
	Donations à des œuvres caritatives (en euros)	93 982	-	35%
	Contribution à des initiatives commerciales en faveur de bonnes causes (en euros)	19 800	-	35%
	Contribution à des universités et établissements similaires (en euros)	0	-	35%
	Contribution à des projets informatiques responsables (en euros)	32 000	-	35%
	Coût de gestion d'initiatives de contribution sociale (en euros)	11 129	-	35%
G4-EC4	Subventions reçues des gouvernements			
	Subventions reçues des gouvernements (en euros)	7 025 667	-	80%
G4-EC9	Part des dépenses réalisées avec des fournisseurs locaux			
	Pourcentage des dépenses locales	85%	-	98%
AO17	Examen préalable des fournisseurs			
	Pourcentage de fournisseurs stratégiques évalués par EcoVadis	21%	-	98%
	Total des dépenses réalisées par EcoVadis (en euros)	75 340 461	-	98%
	Pourcentage total des dépenses réalisées évaluées par EcoVadis	30%	-	98%

G4-EC1 Exclusion Asie, Inde, Latam (Amérique latine), Benelux, Autriche et Espagne.

G4-EC4 Exclusion Inde, Pays-Bas, Luxembourg, Chili, Royaume-Uni et Espagne.

G4-EC9 Exclusion Pays-Bas et Indonésie.

AO17 Exclusion Pays-Bas et Indonésie.



A.5 Opérations éco-efficientes [G4-DMA - Énergie] [G4 - DMA - Conformité] et [G4-PR9]

Grâce à son histoire et à ses connaissances, Worldline a défini son propre système de gestion environnementale conforme à la politique mondiale du groupe Atos. Ce système vise à déceler les questions d'ordre environnemental et à mettre régulièrement en place des solutions supplémentaires pour réduire notre empreinte environnementale.

Au cours des dernières années, cette approche s'est déjà avérée efficace dans son respect des contraintes juridiques et non juridiques environnementales. La feuille de route que nous suivons dans ce domaine oblige nos fournisseurs à respecter les

normes liées à l'environnement et associe tous nos employés au développement de notre politique environnementale.

Dans ce sens, Worldline a décidé de se conformer à la norme ISO 14001 et en a obtenu les certifications dès 2012.

Au cours de l'exercice financier 2014, aucune amende ni procédure administrative, judiciaire ou d'arbitrage (y compris les procédures dont Worldline a connaissance et qui pourraient menacer l'entreprise) ayant eu ou qui pourrait avoir eu un impact significatif sur la position financière ou la rentabilité de Worldline n'a été enregistrée (PR9).

A.5.1 Intégration systématique d'une consommation électrique décarbonée (centres de données, bureaux) [G4-EN5] [G4-EN18] et [G4-EN19]

Worldline conduit tous les ans une revue annuelle sur les contrats d'approvisionnement qui permet d'identifier les sites et les pays susceptibles de basculer vers une énergie à faible émission de carbone. Plusieurs pays sont désormais partiellement approvisionnés en énergie sans carbone. Ces mesures, prises par les équipes des achats locales en coordination avec l'équipe mondiale, témoignent de l'engagement et des efforts quotidiens des collaborateurs visant à réduire l'empreinte carbone de Worldline.

A fin 2014, la totalité des émissions résiduelles des centres de données de Worldline était compensée, ce qui signifie que les services des centres de données ont une empreinte carbone neutre. Selon Worldline, ces efforts profitent également à ses clients. En effet, ils peuvent ainsi améliorer leur performance RSE en contribuant au projet avec Worldline, pour limiter l'impact de leurs opérations respectives sur l'environnement.

Chez Worldline Belgique, le département des achats a renouvelé le contrat d'électricité verte en 2014 (contrat en vigueur depuis 2009) couvrant toute la consommation d'énergie de Worldline Belgique (bâtiments et centres de données ; consommation annuelle de près de 7 MWh). Le contrat avec Electrabel/GDF est basé sur l'hydroélectricité produite par GDF en France (AlpEnergy).

En ce qui concerne la gestion des déchets, nous suivons nos fournisseurs afin de nous assurer du bon recyclage de nos serveurs et ordinateurs portables.

En 2014, Worldline a consommé 290 552 GJ d'énergie au total (EN3), représentant une production totale de 6 649 tonnes d'émissions de CO₂ pour toutes ses activités dans le monde entier. Les émissions de Worldline sont classées en sous-catégories selon les périmètres de gaz à effet de serre, tels que définis par le Protocole des GES et l'entreprise. Worldline utilise trois catégories : centres de données, bureaux et déplacements.

En 2014, Worldline a estimé que les émissions de CO₂ ont diminué de 57,5 tonnes grâce aux économies d'énergie les centres de données (EN19).

INTENSITÉ ÉNERGÉTIQUE [G4-EN5]

Par chiffre d'affaires	Par employé
292,22 GJ	52,64 GJ

ÉMISSIONS DE CO₂ [G4-EN18]

Par chiffre d'affaires	Par employé
11,48 tonnes	2,07 tonnes



A.5.2 Norme ISO 14001 : notre référence en matière de Système de gestion environnementale [AO-14]

La mise en place d'un système de gestion environnementale sur les sites majeurs du groupe Atos constitue le point essentiel du programme RSE de Worldline. Ce programme est axé sur la certitude qu'il profitera aux clients, aux collaborateurs ainsi qu'à l'organisation du Groupe. Outre la réduction de l'empreinte environnementale, il contribue également à l'amélioration de la compétitivité, au respect des réglementations locales en matière d'environnement, à la réduction des risques et des coûts, au développement de l'engagement citoyen, et par conséquent, à l'amélioration globale des performances de la société.

Worldline a défini à l'échelle mondiale ses objectifs relatifs à la mise œuvre du Système de gestion environnementale et à la certification ISO 14001 jusqu'à 2015, qui concernent :

- Tous les centres de données de Worldline ;
- Tous les bureaux de plus de 500 employés.

Les sites certifiés de Worldline sont les suivants :

- Les bureaux et le centre de données de Bruxelles (Belgique) certifiés depuis 2012 ;
- Le centre de données de Vendôme (France) certifié depuis 2012 ;
- Le centre de données de Seclin PMP Dassault (France) certifié depuis 2013 ;
- Les bureaux et le centre de données de Seclin LP (France) et les bureaux de Bezons (France) sont en attente de certification ;
- Les bureaux et le centre de données de Francfort (Allemagne) et les bureaux de Blois (France) sont en cours d'analyse.

Nous ne comptons pas d'autre site de plus de 500 employés dans les autres pays.

En 2014, quatre sites de Worldline ont été certifiés ISO 14001 : trois centres de données et un bureau (AO14).

A.5.2.1 Centres de données de Worldline [G4-EN7]

Les centres de données stratégiques sont les premiers leviers d'amélioration de la performance environnementale. A ce titre, certains de ces centres, existants ou à venir, sur lesquels reposera l'essentiel de la capacité informatique de Worldline, ont été identifiés. Sur la base d'un plan de consolidation, et dans la mesure du possible, d'autres centres de données seront intégrés aux centres de données stratégiques.

A fin 2013, Worldline gérait sept centres de données situés dans trois pays différents. L'objectif est de fermer deux de ses sites en 2015. Worldline mène un programme d'optimisation de l'indicateur d'efficacité énergétique sur les cinq sites restants. L'objectif pour 2015 est de réduire l'indicateur d'efficacité énergétique de 1,75 à 1,70. A fin 2014, l'atteinte de l'objectif est déjà bien avancée par rapport au plan engagé.

Le dernier centre de données construit par Worldline en 2009 visait un indicateur d'efficacité énergétique de 1,6. Les mesures

prises pour réduire l'indicateur d'efficacité énergétique sont les suivantes :

- Augmentation de la température dans les salles de données et techniques ;
- Installation d'un conduit de ventilation au-dessus des refroidisseurs afin d'éviter toute interaction entre eux ;
- Modification du mode de fonctionnement des climatiseurs des salles de machines de « fixe » à « ajustement automatique » ;
- Hausse des températures du réseau d'eau de refroidissement et l'installation d'une Roue de Kyoto dans la centrale de traitement d'air ;
- Forcer l'air à refroidir uniquement les ordinateurs grâce à un conduit spécifique.

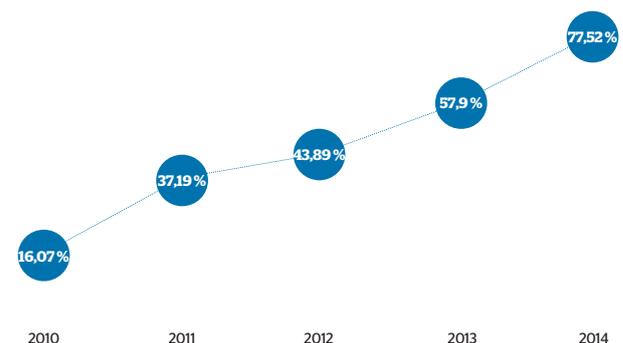
L'installation dans le centre de données de Vendôme d'un système adiabatique permet à Worldline de réduire sa consommation d'énergie pendant les journées chaudes en été. En outre, Worldline profite de la configuration du bâtiment existant pour ajouter un système de refroidissement par l'air extérieur à ce centre de données.

Dans le centre de données de Worldline Belgique, l'indicateur d'efficacité énergétique a baissé de 5% en 2014, grâce au remplacement des ASI et des refroidisseurs par d'autres plus efficaces. Un important effet secondaire de l'économie d'énergie issue de la consolidation est que les migrations sont une excellente occasion pour le renouvellement des paysages informatiques des clients en se tournant vers des solutions de Cloud, de virtualisation, en utilisant plus de matériels informatiques éco-efficaces et d'autres leviers d'optimisation.

D'autre part, les principaux centres de données de Worldline utilisent une solution de gestion d'infrastructure de centre de données (DCIM) qui permet de surveiller en temps réel de la consommation d'énergie des centres de données de façon très détaillée, solution dotée de puissantes fonctionnalités pour l'optimisation et la réduction de la consommation d'énergie.

La virtualisation des serveurs est de plus en plus utilisée pour éviter l'usage de matières premières. Ci-après le ratio (Nombre de serveurs virtuels/Nombre de serveurs physiques) en France depuis 2011 :

VIRTUALISATION DES SERVEURS - SCOPE FRANCE 2014



Conclusion sur la consommation d'énergie des centres de données : Selon une étude, toutes les mesures prises (migrations, évolution vers des solutions de Cloud, virtualisation, utilisation accrue de matériel à faible consommation d'énergie et autres optimisations) ont globalement contribué à une économie d'énergie.

En ce qui concerne le traitement des déchets des centres de données, les matériaux d'infrastructure sont séparés pour être recyclés (il existe par exemple des procédures spéciales pour retirer l'acide des piles ou l'huile usagée des infrastructures d'ASI).

En 2014, Worldline a réduit sa consommation d'énergie et affiche un indicateur d'efficacité énergétique de 1,71 (EN7).

A.5.2.2 Bâtiments de Worldline

Les principaux bureaux, qui fournissent des postes de travail à plus de 500 collaborateurs, représentent 5% des bureaux de Worldline et plus de 50% de son effectif total. Dans le cadre de la norme ISO 14001, Worldline a mis en œuvre une série de mesures visant à réduire l'empreinte environnementale de ses bâtiments. Afin de réduire la consommation d'énergie, tous les appareils de bureau (ordinateurs, imprimantes, photocopieuses et écrans) ont été réglés avec des paramètres de mise en veille, et des instructions claires ont été communiquées aux collaborateurs concernant l'extinction des appareils personnels à la fin de la journée.

En ce qui concerne les imprimantes, en plus d'une réduction importante du nombre de périphériques individuels, de nouvelles procédures ont été mises en place, telles que des paramètres par défaut d'impression recto verso, d'impression en noir et blanc et de suspension d'impression qui, combinées à des feuilles de papier à faible grammage (70 g), contribuent à la réduction des déchets et de la consommation énergétique.

La politique des bâtiments en matière de déchets nous permet de recycler la plupart des éléments : des poubelles de tri sélectif sont disposées à tous les étages pour récupérer séparément le papier, les documents confidentiels, les canettes, le plastique, les cartouches et autres. Tous ces déchets sont ensuite expédiés à des sociétés certifiées pour être traités.

En 2014, en Belgique, toutes les bouteilles d'eau en plastique ont été remplacées par des distributeurs d'eau (plate et gazeuse), ce qui a permis de réduire les déchets annuels de plastique de plus de quatre tonnes.

A Seclin, de nombreuses mesures environnementales ont été déployées, telles que les minuteurs de radiateurs (qui s'arrêtent cinq minutes toutes les demi-heures), les minuteurs d'éclairage dans les espaces communs, la gestion des systèmes de ventilation (qui fonctionnent uniquement pendant les heures de travail), l'utilisation de lampes à LED avec détecteurs de présence, ou la vérification régulière de la consommation d'eau pour éviter les fuites d'eau.

A.5.3 Initiatives environnementales, contributions positives en faveur de l'environnement

A.5.3.1 Smart campus (Campus intelligent)

Les principaux bureaux, qui fournissent des postes de travail à plus de 500 collaborateurs, représentent 5% des bureaux de Worldline et plus de 50% de son effectif total.

Parmi les nombreux avantages offerts par le concept de « Smart Campus », de nouvelles conditions de travail et un lieu de travail numérique contribuent de manière positive à l'empreinte environnementale des employés.

A Bezons, les principes du partage des bureaux et d'« open space » ont permis de réduire le nombre de mètres carrés requis pour l'exécution des activités et, ainsi, de réduire les ressources nécessaires pour l'éclairage, le chauffage ou le refroidissement des espaces de travail. La Société a également déployé une plateforme numérique qui répond aux besoins de mobilité des employés, leur permettant d'accéder à leur environnement de travail à tout moment et depuis n'importe quel lieu, et qui favorise ainsi le développement du télétravail. Ce concept a également permis de partager les ressources informatiques et les frais des réseaux de télécommunications, contribuant à faire baisser les dépenses informatiques.

En ce qui concerne la façon de travailler, le concept de « Smart Campus » offre l'occasion d'appliquer le principe « Zéro papier ». Avec la rationalisation du nombre d'imprimantes (1 pour

40 personnes), la suppression des imprimantes individuelles et la généralisation du principe de « *Follow-Me Printing* » (comptage des impressions), la consommation de papier a considérablement baissé.

Enfin, le concept de « Smart Campus » incite à limiter autant que possible les déplacements, tout en encourageant un maximum de collaborations à distance à travers le programme Zéro Email™ (réseau social d'entreprise sur blueKiwi, communication unifiée, vidéoconférences, espace de gestion des connaissances, etc.). La nouvelle façon de travailler encourage le recours à des modes de transport plus respectueux de l'environnement (train, transports publics, etc.).

A.5.3.2 Collaboration intelligente

Enfin, le concept de « Smart Campus » incite à limiter autant que possible les déplacements, tout en encourageant un maximum de collaborations à distance à travers le programme Zéro Email™ (réseau social d'entreprise sur blueKiwi, communication unifiée, vidéoconférences, espace de gestion des connaissances, etc.). Fin 2014, plus de **5 838 318** heures de connexion à distance ont été enregistrées (EN99). Cette nouvelle façon de travailler encourage également l'utilisation de modes de transports plus respectueux de l'environnement (le train, les transports publics,

etc.), met à la disposition des collaborateurs de nouveaux services dans les locaux (par exemple, une flotte de voitures électriques), et est renforcée par une politique de déplacement écologique rigoureuse.

De plus, Worldline a déployé plusieurs mesures pour les employés afin de les sensibiliser à la protection de l'environnement :

- Un cours en ligne spécialisé sur le développement durable, disponible dans quatre langues différentes (anglais, français, allemand et espagnol) ; la partie sur l'environnement devrait être développée dans la prochaine version de la formation ;
- La création de communautés sur blueKiwi dédiées à des sujets de développement durable. Trois de ces communautés abordent les questions environnementales (programmes et réalisations de Worldline, nouvelles réglementations, innovations du marché, bonnes pratiques, etc.) ;
- Les diverses mesures prises par la société font l'objet de communications régulières sur son intranet.

A.5.3 Voyage et mobilité intelligents

Worldline Belgique participe activement à plusieurs initiatives en matière de mobilité.

Chaque année, une « journée de la mobilité » est organisée afin de sensibiliser le personnel aux modes de transport plus respectueux de l'environnement, tels que le bus, le train, le vélo et le co-voiturage. Différentes associations et entreprises sont invitées à présenter leurs offres de transport. Entre autres mesures, la société prend intégralement en charge l'abonnement des employés qui utilisent les transports en commun.

Worldline a également remplacé certaines douches et a augmenté le nombre de vestiaires et de places de parking pour les cyclistes. Worldline participe aussi à un programme de la région de Bruxelles « *bike to work* » (« aller au travail à vélo ») visant à promouvoir le transport au travail sans émission de carbone.

A.5.4 Présentations des indicateurs clés de performance environnementale

Code GRI ICP	2014		Périmètre 2014
	Worldline	Par employé	Par chiffre d'affaires
A014 Conformité avec les lois et réglementations en matière environnementale ISO 14001			
Sites certifiés ISO 14001 (Bureaux et Centres de données)	4		100%
G4-EN3 Consommation d'énergie au sein de l'organisation			
Consommation totale d'énergie directe et indirecte (GJ)	290 552	-	87%
Consommation directe d'énergie dans les Centres de données et bureaux (GJ)	10 849	-	87%
Consommation totale d'énergie directe dans les Bureaux (GJ)	9 732	-	87%
Consommation totale d'énergie directe dans les CD's (GJ)	1 117	-	87%
Consommation indirecte d'énergie dans les Centres de données et bureaux (GJ)	279 703	-	87%
Consommation totale d'énergie indirecte dans les Bureaux (GJ)	49 132	-	87%
Consommation totale d'énergie directe dans les CD's (GJ)	230 571	-	87%
Consommation totale de carburant provenant de sources non renouvelables (GJ)	10 849	-	87%
Consommation totale de carburant provenant de sources renouvelables (GJ)	0	-	87%
Consommation totale d'électricité et d'énergie de chauffage (GJ)	279 703	-	87%
G4-EN4 Consommation d'énergie en dehors de l'organisation			
Total km parcourus par employé**	7 436	64%	-
Total km parcourus en voiture**	17 741 306	64%	-
Total km parcourus en train**	12 151 026	64%	-
Total km parcourus en taxi**	318 989	64%	-
Total km parcourus en avion**	4 668 907	64%	-
Total km parcourus par chiffre d'affaires**	39 991	-	76%
Pourcentage de voitures de fonction en dessous de 120 g CO ₂ /km***	38%	-	89%
Nombre de voitures en dessous de 120 g CO ₂ /km***	325	-	89%
Nombre de voitures de fonction***	848	-	89%
Moyenne des émissions du parc automobile de l'entreprise (g/km)***	113	-	89%

G4-EN5 Initiatives de conservation d'énergie dans les bureaux			
Ratio d'intensité énergétique (revenu) GJ/M€	292	-	87%
Ratio d'intensité énergétique (employé) GJ/employé	53	76%	-
G4-EN6 Initiatives de conservation d'énergie dans les centres de données			
Economie estimée d'énergie dans les centres de données (GJ)	3 167	-	37%
Economies réalisées grâce à l'amélioration de l'efficacité énergétique (en euros)	79 148	-	37%
Énergie économisée grâce aux initiatives vertueuses (GJ)	0	-	37%
Economie estimée grâce à l'amélioration de l'efficacité énergétique dans les bureaux (en euros)	0	-	37%
G4-EN7 Réductions des exigences énergétiques de produits et services			
Indicateur d'efficacité énergétique (PUE)	1,71	-	100%
G4-EN15 Emissions directes de gaz à effet de serre (Centres de donnée & Bureaux)			
Total des émissions de CO ₂ (périmètre 1) (t)	3 939	-	87%
G4-EN16 Emissions indirectes de gaz à effet de serre (Centres de donnée & Bureaux)			
Total des émissions de CO ₂ (périmètre 2) (t)	5 437	-	87%
G4-EN17 Autres émissions indirectes de gaz à effet de serre (périmètre 3)			
Total des émissions de CO ₂ (périmètre 3) (t)	2 039	-	87%
G4-EN18 Intensité des émissions de gaz à effet de serre			
Empreinte carbone totale (kg CO ₂ e)	11 416	-	87%
Empreinte carbone totale dans les Centres de données (kg CO ₂ e)	5 205	-	87%
Empreinte carbone totale dans les bureaux (kg CO ₂ e)	1 860	-	87%
Empreinte carbone totale des trajets (kg CO ₂ e)*	4 350	-	76%
Empreinte carbone totale par rapport chiffre d'affaires t CO ₂ /M€ revenue	11,48	-	87%
Empreinte carbone totale par employé (t CO ₂ /employé)	2,07	76%	-
G4-EN19 Réduction des émissions de gaz à effet de serre			
Estimation des réductions (t CO ₂ e)	57,5	-	87%
Réduction des émissions de CO ₂ e grâce à aux économies d'énergie réalisées dans les centres de données (kg CO ₂ e)	57 501	-	87%
Réduction des émissions de CO ₂ e grâce à aux économies d'énergie électrique réalisées dans les centres de données (kg CO ₂ e)	57 501	-	87%
Réduction des émissions de CO ₂ e grâce à aux économies d'énergie gazière réalisées dans les centres de données (kg CO ₂ e)	0	-	87%
Réduction des émissions de CO ₂ e grâce à aux économies d'énergie réalisées dans les bureaux (kg CO ₂ e)	0	-	87%
Réduction des émissions de CO ₂ e grâce à aux économies d'énergie électrique réalisées dans les bureaux (kg CO ₂ e)	0	-	87%
Réduction des émissions de CO ₂ e grâce à aux économies d'énergie gazière réalisées dans les bureaux (kg CO ₂ e)	0	-	87%
G4-EN20 Emissions relatives aux gaz réfrigérants			
Total des émissions de CO ₂ des fluides réfrigérants dans les centres de données (t CO ₂ e)	596	-	87%
Total des émissions de CO ₂ des fluides réfrigérants dans les centres de données de tiers (t CO ₂ e)	0	-	-
G4-PR9 Amendes significatives pour non-conformité concernant la fourniture et l'utilisation de produits et services	Qualitative	-	-

G4-EN3 Inclusion Belgique, Allemagne, France et Royaume-Uni.

G4-EN4** Inclusion Belgique, France, Royaume-Uni et Autriche.

G4-EN4*** Inclusion Belgique, France, Allemagne, Luxembourg, Pays-Bas et Royaume-Uni.

G4-EN5 Inclusion Belgique, Allemagne, France et Royaume-Uni.

G4-EN6 Inclusion Belgique et France.

G4-EN15, EN16, EN17 Inclusion Belgique, Allemagne, France et Royaume-Uni.

G4-EN18* Inclusion Belgique, France et Royaume-Uni.

G4-EN19 Inclusion Belgique, Allemagne, France et Royaume-Uni.

G4-EN20 Inclusion Belgique, Allemagne, France et Royaume-Uni.



A.6. Information à propos du rapport

Ce chapitre décrit le périmètre du Rapport de Responsabilité Sociale d'Entreprise 2014 de Worldline et les lignes directrices sur lesquelles il est fondé. Il aborde également la façon dont Worldline effectue ce rapport selon des normes mondialement acceptées, et le procédé utilisé pour obtenir les informations présentées dans ce dernier.

A.6.1 Périmètre du rapport [G4-1]

A.6.1.1 Exigences françaises en matière de rapport RSE

Toutes les informations sont décrites Section 1.1.4.1 Obligations législatives françaises en matière d'information pour les sociétés cotées dans ce rapport.

A.6.1.2 Les lignes directrices Global Reporting Initiative [G4-18] [G4-20] et [G4-21]

Vous pouvez lire la Section 1.1.4.3 Global Reporting Initiative - Lignes directrices G4 de ce rapport contenant les informations relatives à ces lignes directrices et à l'approche exhaustive de Worldline.

GRI G4 Périmètres des aspects

Les aspects suivant de GRI, lignes directrices G4 sont matériels. En dehors de l'organisation, ces aspects sont matériels pour les parties prenantes mentionnées.

Aspects	Périmètres des aspects en dehors de l'organisation
Performance économique	Communautés, Clients, Investisseurs et Analystes
Présence sur le marché	Communautés, Organismes publics, Fournisseurs et Partenaires
Impacts économiques indirects	Communautés, Organismes publics, Fournisseurs et Partenaires
Pratiques d'achat	Communautés, Organismes publics, Fournisseurs et Partenaires
Energie	Clients, Investisseurs et Analystes
Emissions	Clients, Investisseurs et Analystes
Emploi	
Formation et éducation	
Diversité et égalité des chances	Pas matériel en dehors de l'organisation
Égalité de rémunération entre les femmes et les hommes	
Anti-corrupcion	Clients, Investisseurs et Analystes, Organismes publics, Fournisseurs et Partenaires
Conformité	Investisseurs et Analystes, Organismes publics, Fournisseurs et Partenaires
Étiquetage des produits et services	Clients
Vie privée des clients	Clients
Responsabilité liée aux produits	Pas matériel en dehors de l'organisation

Processus de détermination du contenu du rapport

Le choix des défis de Responsabilité d'Entreprise et des indicateurs de performance clés est aligné sur la stratégie d'entreprise de Worldline et basé sur un test de pertinence (voir Section 1.1.4 Analyse de matérialité et tableau de bord RE de Worldline). La stratégie de Responsabilité d'Entreprise comprend une hiérarchisation des sujets qui est une condition essentielle du tableau de bord de la performance d'Atos et de suivi interne du projet.

Périmètre des indicateurs issus du test de pertinence [G4-17]

Worldline obtient ses données de Responsabilité Sociale d'Entreprise par des mesures internes et des sources externes (tiers). Les données relatives aux sous-traitants ne sont pas reportées ici, mais peuvent être consultées dans le Document de Référence.

Pour l'année 2014, Worldline est organisé comme suit :

- ASIE : Chine, Hong Kong, Indonésie, Malaisie, Taiwan et Singapour ;
- BENELUX : Belgique, Pays-Bas et Luxembourg ;
- CEE : Autriche ;
- FRANCE : France ;
- ALLEMAGNE : Allemagne ;
- IBERIA : Espagne ;
- INDE : Inde ;
- LATAM : Argentine et Chili ;
- ROYAUME-UNI : Royaume-Uni.

Sur cette base, le périmètre (pays inclus dans le périmètre) des indicateurs varie sur la période du rapport 2014. Les tableaux « Présentation des ICP » des Sections 2.5, 3.4, 4.5 et 5.4 précisent le périmètre associé à chaque indicateur.

A.6.1.3 Application de la norme AA1000

Voir Section 1.1.4.2 Respect de la norme AA1000 pour toutes les informations.

A.6.1.4 Outil de reporting

La Direction de la Responsabilité Sociétale de Worldline est le point de contact pour les questions concernant le rapport et comprend des représentants de chaque pays et des représentants des fonctions globales. Les représentants sont responsables du processus de collecte et d'archivage des preuves.

Depuis 2011, Atos utilise un outil de Gestion de la Performance Durable SAP (SuPM) afin de faciliter la collecte des informations, les flux de reporting au Groupe, les validations, l'exploitation et la visualisation des résultats d'indicateurs de performance clés. L'objectif d'Atos est de présenter un rapport chaque année grâce à cet outil mondial, incluant les éléments de Worldline.

La plupart des indicateurs sont recueillis au moyen de l'outil de Gestion de la Performance Durable (SuPM) au niveau des pays. La plupart des données des indicateurs « LA » (Conditions de travail) ont été extraites d'un outil RH du Groupe (Clarity) et téléchargés dans SuPM *via* une liaison et des interfaces. Certains autres indicateurs ne sont pas encore réunis dans l'outil mais ont été recueillis au niveau du Groupe grâce à d'autres outils.

Toutes les procédures, tous les modèles et toutes les données finales sont stockés sur les outils collaboratifs du groupe Atos (blueKiwi et SharePoint) avec un accès mondial.

A.6.2 Processus de définition du contenu du rapport

A.6.2.1 Information méthodologique détaillée relative aux indicateurs de performance

Information détaillée relative à l'ICP PR5

En 2014, concernant les enquêtes Stratégiques de satisfaction client, Worldline a reporté la valeur du groupe Atos. Cette valeur est composée à la fois des résultats des enquêtes de satisfaction client du groupe Atos et de Worldline [G4-PR5].

Information détaillée relative à l'ICP EN3

La collecte des données relatives aux ICP environnementaux intégrer une part importante des pays de Worldline : Belgique, Allemagne, France et Royaume-Uni. A part quelques exceptions, les pays ont fourni les informations nécessaires sur la base d'une estimation fiable de l'empreinte carbone.

Afin d'aligner la procédure de collecte de la GRI au Projet d'Abattement Carbone, Worldline a utilisé une méthodologie de collecte basée sur le protocole GHG et les lignes directrices du GRI. De cette façon, il est possible d'intégrer les deux processus et de recueillir les données des deux rapports.

Pour le calcul du CO₂, les réglementations et les méthodes de calculs locales sont appliquées.

Les facteurs de conversion ont été ajustés selon les pays et le type d'énergie consommée (fioul, diesel, gaz, électricité).

Les facteurs de conversion reposent sur les lignes directrices Defra : Guidelines to Defra/DECC's Greenhouse Gas Conversion Factors for Company Reporting, disponibles sur le site <http://www.ukconversionfactorscarbonsmart.co.uk/>. Pour les chiffres, Worldline a utilisé les facteurs de conversion électricité/chaleur utilisés pour les derniers mis à jour en 2014 par le groupe Atos. [G4-EN3_G]

La méthodologie employée est directement fournie par le fournisseur d'énergie local ou le propriétaire :

- Concernant l'électricité, des compteurs sont installés sur site pour mesurer l'énergie consommée en kWh. La mesure enregistrée par ces compteurs est utilisée par les fournisseurs ou les propriétaires pour émettre les factures ;
- Concernant le gaz, des compteurs sont installés sur site pour mesurer l'énergie consommée en M3 et les convertir en kWh selon les coefficients de conversion locaux, dans la plupart des cas directement par le fournisseur. La facture est fournie



Annexe III - Rapport de responsabilité sociale et environnementale

Information à propos du rapport

directement par le fournisseur de gaz ou par le propriétaire. [G4-EN3_F]

Les factures indiquent le volume total consommé en kWh et/ou sa valeur monétaire (devise locale). Si la facture ne mentionne que la valeur monétaire, la consommation correspondante en kWh est calculée en utilisant un coût unitaire à l'unité.

Worldline a inclus quelques hypothèses et utilisé des techniques pour obtenir des estimations sous-jacentes appliquées à la compilation des indicateurs et d'autres informations sur des indicateurs spécifiques de performance.

Par exemple, en cas d'absence de données relatives à la consommation réelle, les estimations de la période précédente sont utilisées pour calculer la consommation réelle. En cas d'absence de données relatives à la consommation, les estimations en mètre et la consommation moyenne des autres sites sont utilisées pour calculer la consommation réelle. Les données correspondantes sont renseignées dans l'application de l'organisation pour chaque site. [G4-EN3_F]

Le système de refroidissement acheté à travers les réseaux urbains de froid, pour les centres de données et les bureaux correspond à une consommation totale d'énergie (GJ) de 0 [G4-EN3_C3] et le volume total de vapeur achetée à travers les réseaux urbains de chaleur pour chauffer les sites n'est pas disponible [G4-EN3_C4].

Atos ne vend pas d'électricité, de chauffages, du refroidissement ni de vapeur à des tiers. [G4-EN3_D1, G4-EN3_D2, G4-EN3_D3, G4-EN3_D4]

Informations détaillées relatives à l'ICP EN5

Le rapport d'intensité énergétique est calculé en divisant la consommation énergétique absolue durant l'année de référence (le numérateur) par le revenu par tonne métrique exprimé en euros (le dénominateur) produit par l'organisation, durant la même année de référence. L'intensité de l'énergie exprime l'énergie requise par unité d'activité. A des fins de cohérence, le périmètre du rapport est aligné sur le périmètre du pays en se basant sur les chiffres de référence de 2012 du groupe Atos. [G4-EN5_A]

Concernant le rapport d'intensité énergétique, le dénominateur pour les revenus couvre la Belgique, la France, l'Allemagne et le Royaume-Uni ; cependant, le rapport est limité au périmètre de référence mesuré en 2012. Dans ce périmètre, le revenu correspond au chiffre d'affaires généré par tous les pays en se basant sur les chiffres de référence (tous les pays) de l'année en cours d'analyse (période de référence : 1^{er} janvier - 31 décembre). [G4-EN5_B]

Concernant le rapport d'intensité énergétique, le dénominateur pour les employés est l'effectif total enregistré à la fin de l'exercice financier pour tous les pays en se basant sur les chiffres de référence au 31 décembre. [G4-EN5_B]

Les types d'énergie inclus dans le rapport d'intensité sont : le carburant automobile, l'électricité, le gaz, le chauffage urbain, le carburant de générateur de secours (diesel et mazout). [G4-EN5_C]

Le rapport utilise uniquement l'énergie consommée au sein de l'organisation (énergie nécessaire au fonctionnement). [G4-EN5_D]

Informations détaillées relatives à l'ICP EN6

Les types d'énergie inclus dans les réductions d'énergie sont : le carburant automobile, l'électricité, le gaz, le chauffage urbain, le carburant de générateur de secours (diesel et mazout). [G4-EN6_B]

Worldline présente un rapport sur les initiatives mises en œuvre au cours de la période de référence, susceptibles de contribuer de manière significative à la réduction de la consommation d'énergie. Il s'agit principalement d'investissements dans des changements d'infrastructures, les économies publiées se fondent sur les économies réalisées sur l'année pleine et se poursuivent généralement sur plusieurs années (même si chaque initiative n'est publiée que la première année). [G4-EN6_C]

La réduction est calculée comme suit :

- Concernant les centres de données, où plusieurs petites activités ont lieu, les économies sont calculées sur les réductions de l'indicateur d'efficacité énergétique (PUE) mesurées conjointement avec la consommation d'énergie du site ;
- Concernant les bureaux, les initiatives individuelles sont justifiées par les économies d'énergie (économies de coûts) et mises en œuvre selon leurs mérites. Les initiatives mises en œuvre sont enregistrées et consolidées pour cette valeur. Les totaux pour les centres de données et les bureaux sont ensuite combinés. [G4-EN6_D]

Informations détaillées relatives à l'ICP EN7

L'indicateur d'efficacité énergétique (PUE) est un calcul normé : total des kWh consommés par l'organisation dans son ensemble divisé par l'infrastructure informatique. L'indicateur d'efficacité énergétique, une mesure définie par le Green Grid, est l'indicateur de référence dans l'industrie utilisé pour mesurer et piloter l'efficacité énergétique des centres de données. [G4-EN7_C]

L'année de base est la période de référence (du 1^{er} janvier au 31 décembre). Compte tenu de la croissance externe de la société, le périmètre géographique peut progressivement changer et inclure d'autres pays. [G4-EN7_B]

Informations détaillées relatives aux ICP EN15, EN16, EN17 et EN18

L'année de base est la période de référence (du 1^{er} janvier au 31 décembre). Compte tenu de la croissance externe de la société, le périmètre géographique peut progressivement changer et inclure d'autres pays. [G4-EN15_D]

Worldline applique la méthodologie basée sur le Protocole sur les gaz à effet de serre (GES) pour tous les périmètres de GES (périmètres 1, 2, 3). Le Protocole GES, développé par le World Resources Institute (WRI) et le World Business Council on Sustainable Development (WBCSD), fixe les normes internationales pour mesurer, gérer et signaler les émissions de gaz à effet de serre. [G4-EN15_E, G4-EN16_D, G4-EN17_F, G4-EN19_D, G4-EN20_B, G4-EN20_C]

Les gaz inclus dans G4-EN16 a (CO₂) - périmètre 2 sont le CO₂ [G4-EN16_B]. Les gaz pris en compte dans le calcul des gaz inclus dans le G4-EN15 a (CO₂) - périmètre 1, dans le G4-EN17 a (CO₂) - périmètre 3, dans le G4-EN15_D et dans le G4-EN15_B sont des gaz CO₂ plus des émissions fugitives de gaz réfrigérants exprimés

en équivalents CO₂. Parmi ces gaz figurent le R134a, R22, R404a, R407c, R410a, R422d, R508b. [G4-EN15_B, G4-EN17_B, G4-EN18_D, G4-EN19_B]

Dans la mesure du possible, nous utilisons les facteurs de conversion fournis par l'entreprise productrice d'énergie. Si ces facteurs ne sont pas disponibles, nous utilisons le tableau de conversion basé sur le tableau DEFRA qui fournit le ratio moyen du pays. Le tableau est disponible ici : <http://www.ukconversionfactorscarbonsmart.co.uk/>

L'approche de consolidation choisie pour les émissions repose sur un contrôle opérationnel. Les données relatives au site sont collectées au niveau du site, puis consolidées avec les données relatives aux voyages, collectées au niveau du pays. Le tout est ensuite consolidé au niveau des Entités Opérationnelles, puis au niveau mondial. [G4-EN15_G]

Nous incluons les fuites de réfrigérants fugitifs, qui sont exprimées en équivalents CO₂. [G4-EN17_D]

Concernant le rapport d'intensité des émissions de GES, le dénominateur pour les revenus est l'organisation dans son ensemble ; cependant, le rapport est limité au périmètre de référence mesuré en 2012. Dans ce périmètre, le revenu correspond au chiffre d'affaires généré par tous les pays en se basant sur les chiffres de référence (toutes les Lignes de Services) de l'année en cours d'analyse (période de référence : 1^{er} janvier - 31 décembre). [G4-EN18_B]

Concernant le rapport d'intensité des émissions de GES, le dénominateur pour les employés est l'effectif total enregistré à la fin de l'exercice financier pour tous les pays en se basant sur les chiffres de référence au 31 décembre. [G4-EN18_B]

Worldline ne produit pas d'émissions de CO₂ biogéniques [G4-EN15_C, G4-EN17_C]

Informations détaillées relatives à EN19

La réduction des rejets de gaz à effet de serre a eu lieu en direct (périmètre 1), sous forme d'émissions indirectes (périmètre 2) et par d'autres émissions indirectes (périmètre 3). [G4-EN19_E]

Informations détaillées relatives à EN20

Afin de calculer le Potentiel de Réchauffement Global, Worldline a identifié l'émission de substances émises dans l'atmosphère par une fuite de gaz réfrigérant fugitif des systèmes de refroidissement, par exemple R22, R404a, R407 et R410a. En outre, ces gaz sont principalement rapportés pour les centres de données [G4-EN20_B].

Nous utilisons le tableau de conversion basé sur le tableau DEFRA qui fournit des tableaux sur le PRG des gaz réfrigérants.

Les tableaux sont disponibles ici : [http://www.ukconversionfactorscarbonsmart.co.uk/\[G4-EN20_D\]](http://www.ukconversionfactorscarbonsmart.co.uk/[G4-EN20_D])

Informations détaillées relatives à l'ICP AO6 (Perception de la diversité)

Dans l'indicateur de performance AO6 relatif à la perception de la diversité, les pays évalués ont reporté un pourcentage de réponses positives pour chaque question de l'étude Great Place To Work, qui a été converti en un pourcentage de perception de la diversité au niveau Groupe, en divisant le total des réponses positives par le nombre de répondants.

Informations détaillées relatives à AO2

Cet indicateur est basé sur l'étude Great Place to Work.

Informations détaillées relatives aux indicateurs de performance clés liés aux ressources humaines

Tous les indicateurs relatifs aux ressources humaines proviennent du Système d'Information des Ressources Humaines [G4-LA1, G4-LA2, G4-LA3, G4-LA9, G4-LA10, G4-LA11, G4-LA12, G4-LA13, G4-EC5, G4-EC6, et G4-AO6] et sont basés sur une extraction de données faite le 21 janvier 2015. A cause d'entrées tardives et rétroactives concernant les mouvements de salariés dans le Système d'Information RH, la situation actuelle au 31 décembre est différente de celle présentée à travers les indicateurs relatifs aux ressources humaines. Cependant cette différence reste limitée : elle est d'environ 1% de la main-d'œuvre totale à la fin de la période.

Informations détaillées relatives à LA9

Le nombre moyen d'heures de formation par salarié est calculé sur la base des effectifs à fin 2014.

Informations détaillées relatives à SO8

Le reporting des amendes et sanctions significatives pour non conformité est lié à la procédure du Groupe appelée « *Litigation Docket* » qui impose le reporting par les pays au département Litige du Groupe de toutes sanctions, plaintes et amendes au-delà de 100 000 euros. Le reporting pour SO8 suit cette procédure et le résultat de 0 signifie que Worldline n'a pas d'amendes, de plaintes ou de réclamations de ce genre supérieures à 100 000 euros. Par rapport à d'autres entreprises, ce palier est très bas, et permet à Atos d'avoir un contrôle clair et effectif sur les problématiques litigieuses au sein du Groupe.

Informations détaillées relatives à AO17 et G4-SO3

Les informations AO17 contiennent des données fournies par EcoVadis. L'évaluation d'EcoVadis ne concerne pas seulement la corruption, mais aussi les ressources humaines et l'environnement. Worldline collabore avec EcoVadis pour évaluer les risques liés à ses fournisseurs stratégiques en matière de corruption (SO3 : Nombre total et pourcentage d'opérations évaluées pour les risques liés à la corruption et les risques significatifs identifiés).



A.6.2.2 Informations détaillées pour le non-reporting de certaines informations Grenelle II

Le montant des provisions et garanties pour les risques en matière d'environnement n'est pertinent que si ces risques sont une cause sérieuse de dommage pour l'entreprise : cette information n'est pas pertinente par rapport au secteur d'activité de Worldline.

Les opérations de Worldline n'impactent pas significativement l'environnement en termes de nuisances sonores ou de tout autre forme de pollution spécifique. Cette information n'a pas été identifiée comme essentielle/prioritaire dans le test de pertinence de Worldline.

Les opérations de Worldline n'impactent pas significativement l'environnement en termes de consommation d'eau et d'approvisionnement en eau par rapport aux contraintes locales. Cette information n'a pas été identifiée comme essentielle/prioritaire dans le test de pertinence de Worldline.

Les opérations de Worldline n'impactent pas significativement l'utilisation des sols et la biodiversité comme le groupe Atos intervient dans des zones déjà reconnues comme zones

d'activités commerciales (zones commerciales, économique, industrielles). Cette information n'a pas été identifiée comme essentielle/prioritaire dans le test de pertinence de Worldline.

Adaptation aux conséquences du changement climatique : les conséquences ont été évaluées et il en a résulté que ce risque est marginal pour Worldline.

Les mesures prises pour préserver ou pour développer la biodiversité : ces mesures n'ont pas été identifiées comme matérielles pour Worldline.

Accidents de travail, et notamment leur taux de fréquence et de gravité :

Depuis 2013, le groupe Atos publie des données relatives aux accidents du travail. En 2014, le périmètre a couvert la Zone Ibérique, l'Allemagne, les Pays-Bas et la France. Du fait de la faible valeur réunie, le détail sur la fréquence et la gravité de ces accidents est jugé peu pertinent pour mériter un suivi au sein du Groupe.

L'exploitation des matières premières dans les activités de Worldline n'est pas pertinente et ne représente pas un sujet prioritaire.

A.6.3 Rapport de l'un des Commissaires aux comptes, désigné organisme tiers indépendant, sur les informations sociales, environnementales et sociétales consolidées figurant dans le rapport de gestion portant sur l'exercice clos le 31 décembre 2014 [G4-32] et [G4-33]

Aux Actionnaires,

En notre qualité de Commissaire aux comptes de la société Worldline, désigné organisme tiers indépendant et accrédité par le COFRAC sous le numéro 3-1048¹, nous vous présentons notre rapport sur les informations sociales, environnementales et sociétales consolidées présentées dans le rapport de gestion inclus au Document de Référence (ci-après les « Informations RSE »), établi au titre de l'exercice clos le 31 décembre 2014 en application des dispositions de l'article L. 225-102-1 du Code de commerce.

Responsabilité de la société

Il appartient au Conseil d'Administration d'établir un rapport de gestion comprenant les Informations RSE prévues à l'article R. 225-105-1 du Code de commerce, conformément aux référentiels utilisés par la société, (ci-après le(s) « Référentiel(s) ») dont un résumé figure dans le rapport de gestion et disponibles sur demande au siège de la société auprès de la Direction « Corporate Responsibility » et de la Direction des Ressources Humaines Groupe.

Indépendance et contrôle qualité

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

Responsabilité du Commissaire aux comptes

Il nous appartient, sur la base de nos travaux :

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

- D'exprimer, à la demande de la société, une conclusion d'assurance modérée sur le fait que la description faite par le Groupe, dans la partie « Respect de la norme AA1000 » du rapport de gestion, sur le respect des principes d'inclusion, de matérialité et de réactivité tels qu'énoncés dans la norme AA1000 APS (2008) dans le processus d'élaboration de la partie « Responsabilité sociétale d'entreprise » du rapport de gestion (« le Rapport » et les « Principes »), est sincère dans tous ses aspects significatifs (Rapport d'assurance modérée sur le processus d'élaboration des informations sociales, environnementales et sociétales au regard des principes de l'AA1000)

Nos travaux ont été effectués par une équipe de sept personnes entre décembre 2014 et mars 2015 pour une durée d'environ douze semaines. Nous avons fait appel, pour nous assister dans la réalisation de nos travaux, à nos experts en matière de RSE.

Nous avons conduit les travaux décrits ci-après conformément aux normes d'exercice professionnel applicables en France, et à l'arrêté du 13 mai 2013 déterminant les modalités dans lesquelles l'organisme tiers indépendant conduit sa mission et, concernant l'avis de sincérité et l'attestation d'assurance modérée, à la norme internationale ISAE 3000².

1. Attestation de présence des Informations RSE

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

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

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

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

Sur la base de ces travaux, nous attestons de la présence dans le rapport de gestion des Informations RSE requises.

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

2. ISAE 3000 - assurance engagements other than audits or reviews of historical financial information.



2. Avis motivé sur la sincérité des Informations RSE

Nature et étendue des travaux

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

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

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

Pour les informations RSE que nous avons considérées les plus importantes¹ :

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

- Au niveau d'un échantillon représentatif d'entités que nous avons sélectionnées² en fonction de leur activité, de leur contribution aux indicateurs consolidés, de leur implantation et d'une analyse de risque, nous avons mené des entretiens pour vérifier la correcte application des procédures et mis en œuvre des tests de détail sur la base d'échantillonnages, consistant à vérifier les calculs effectués et à rapprocher les données des pièces justificatives. L'échantillon ainsi sélectionné représente entre 34% et 100% des informations quantitatives sociales et sociétales et entre 91% et 100% des informations quantitatives environnementales.

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

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

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

Conclusion

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

1. WL4 - Participation rate à l'enquête Great Place to Work ; AO2 - Pourcentage de réponses positives à « Dans l'ensemble ; je peux dire que c'est une entreprise où il fait vraiment bon travailler » ; WL3/AO3 - Nombre d'incidents de sécurité ; AO10 - Mise en place d'ateliers sur l'innovation au service des clients ; AO11 - Nombre d'e-mails par semaine dans la boîte de réception = Travail collaboratif ; AO14 - Nombre de sites certifiés ISO 14001 ; LA6 - Taux d'absentéisme (%) ; AO17 - Pourcentage de fournisseurs stratégiques évalués par EcoVadis ; AO17 - Pourcentage des dépenses totales concernées par l'évaluation EcoVadis ; EC9 - Proportion des dépenses consenties à des fournisseurs locaux ; EN5 - Intensité d'énergie par chiffre d'affaires (GJ/M€) ; EN5 - Intensité d'énergie par employé (GJ/employé) ; EN18 - Émissions de CO₂ par chiffre d'affaires (tCO₂/M€) ; EN18 - Émissions de CO₂ par employé (tCO₂/employé) ; WL6 - Taux d'attrition ; LA9 - Nombre moyen d'heures de formation suivies par les collaborateurs durant l'année ; LA11 - Pourcentage de collaborateurs ayant bénéficié régulièrement d'un entretien de performance et de développement de carrière au cours de l'année ; WL7 - Pourcentage de femmes parmi les administrateurs ; PR5 - Résultats des enquêtes Tactiques mesurant la satisfaction des clients (de 0 à 9) ; PR5 - Résultats des enquêtes Stratégiques mesurant la satisfaction des clients (de 0 à 9) ; SO4 - Pourcentage d'employés formés au Code éthique - Cours en ligne ; WL1 - Taux de disponibilité des services ; WL2 - Nombre de membres WIN ; WL2 - Pourcentage de Docteurs et de Doctorants dans le département R&D ; WL2 - Taux d'obtention de prix externes.

2. WL France, WL Belgium.

3. Rapport d'assurance modérée sur le processus d'élaboration des informations sociales, environnementales et sociétales au regard des principes de l'AA1000

Nature et étendue des travaux

Nous avons mis en œuvre les diligences suivantes, qui répondent aux exigences d'une vérification de Type deux selon la norme AA1000 AS (2008) et qui conduisent à obtenir une assurance modérée sur le fait que la description des Principes ne comporte pas d'anomalies significatives de nature à remettre en cause sa sincérité. Une assurance de niveau supérieur aurait nécessité des travaux de vérification plus étendus.

Nous avons rencontré les personnes contribuant à l'identification des principaux enjeux, à l'animation et au reporting de la Responsabilité d'Entreprise, afin d'apprécier la mise en œuvre du processus d'élaboration du rapport tel que défini par le Groupe.

Nous avons réalisé des tests au niveau du siège sur la mise œuvre d'une démarche relative à :

- L'identification des parties prenantes et de leurs attentes ;
- L'identification des principaux enjeux de Responsabilité d'Entreprise ;
- La mise en œuvre des politiques et lignes directrices en matière de Responsabilité d'Entreprise.

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 description faite par le Groupe dans la partie « Respect de la norme AA1000 » sur le respect des principes d'inclusion, de matérialité et de réactivité de la norme AA1000 APS (2008) dans le processus d'élaboration du Rapport est sincère dans tous ses aspects significatifs.

Observation

Comme expliqué dans la partie 1.1.4.2 « Respect de la norme AA1000 », la société a mis en place des actions pour répondre à ses principaux enjeux de responsabilité sociétale et communique sur ces dernières dans son Document de Référence et rapport de responsabilité sociétale. Nos travaux nous ont cependant conduits à constater que certains plans d'actions restent à déployer dans certaines entités du Groupe.

Neuilly-sur-Seine, le 26 mars 2015

L'un des Commissaires aux comptes,

Deloitte & Associés

Christophe Patrier
Associé

Florence Didier-Noaro
Associée, Sustainability Services

Annexe IV



Table de concordance pour le Rapport Financier Annuel

Afin de faciliter la lecture de ce document, la table de concordance ci-dessous permet d'identifier dans le Document de Référence l'information qui constitue le rapport financier annuel devant être publiée par les sociétés cotées en vertu des articles L. 451-1-2 du Code monétaire et financier et 222-3 du règlement de l'Autorité des marchés financiers.

Information	Sections
Etats financiers consolidés	20.1.1
Comptes sociaux de Worldline SA	20.2.1
Rapport de gestion	4, 7, 9, 10, 11, 12, 14.1, 15.1, 17.3, 20.1, 20.2, 20.5
Attestation de la personne responsable du Document de Référence	1.2
Rapport des Commissaires aux comptes sur les comptes consolidés	20.1.2
Rapport des Commissaires aux comptes sur les comptes sociaux	20.2.2
Honoraires des Commissaires aux comptes	20.1.1 Note 27
Rapport du Président du Conseil d'Administration sur la gouvernance d'entreprise et le contrôle interne	Annexe III
Rapport des Commissaires aux comptes, établi conformément à l'article L. 225-235 du Code de commerce français sur le rapport établi par le Président du Conseil d'Administration de Worldline SA	Annexe III

En application de l'Article 28 du règlement de la Commission européenne (CE) n° 809/2004 du 29 avril 2004 relatif aux documents émis par les émetteurs cotés sur les marchés des Etats membres de l'Union européenne (« Directive Prospectus »), les éléments suivants sont incorporés par référence :

- Les comptes combinés pour les exercices clos les 31 décembre 2011, 2012 et 2013 établis selon les normes IFRS telles qu'adoptées dans l'Union Européenne ;

- Le rapport des Commissaires aux comptes sur ces comptes combinés; et

- Le rapport de gestion du Groupe

présentés dans le Document de base n° I.14-027 enregistré auprès de l'Autorité des Marchés Financiers (AMF) le 6 mai 2014



Table des matières détaillée

1. Personnes responsables du Document de Référence	5	5.1.6.4 Opérations de Réorganisation Préalables en Belgique et aux Pays-Bas	31
1.1 Nom et fonction du responsable du Document de Référence	5	5.1.6.5 Opérations de Réorganisation Préalables en Autriche et en Espagne	31
1.2 Attestation de la personne responsable du Document de Référence	5	5.1.6.6 Opérations de Réorganisation Préalables mises en œuvre en Argentine	32
1.3 Nom et fonction des responsables de l'information financière	5	5.1.6.7 Accords conclus lors des Opérations de Réorganisation Préalables	32
2. Responsables du contrôle des comptes	6	5.2 Investissements	32
2.1 Commissaires aux comptes titulaires	6	5.2.1 Investissements historiques	32
3. Informations financières sélectionnées et autres données	7	5.2.2 Principaux investissements en cours de réalisation	33
4. Facteurs de risque	10	5.2.3 Principaux investissements envisagés	33
4.1 Risques relatifs au secteur d'activité et aux marchés du Groupe	10	6. Aperçu des activités	34
4.2 Risques liés à l'organisation structurelle et l'exercice des activités du Groupe en tant qu'entité indépendante	19	6.1 Présentation générale	35
4.3 Risques réglementaires et juridiques	21	6.2 Présentation du secteur et du marché	36
4.4 Risques de marché	23	6.2.1 Ecosystème élargi de services de paiements	36
4.4.1 Risque de change	23	6.2.1.1 Ecosystème des services de paiement électronique	36
4.4.2 Risque de taux d'intérêt	24	6.2.1.2 Services à Valeur ajoutée destinés aux Commerçants traditionnels et aux Banques	38
4.4.3 Risque de liquidité	24	6.2.1.3 Activités numériques	38
4.4.4 Risque de crédit et/ou de contrepartie	24	6.2.1.4 Positionnement des Fournisseurs de Services de Paiement	39
4.5 Assurances et gestion des risques	25	6.2.2 Tendances du marché	40
4.5.1 Assurances	25	6.2.2.1 Croissance importante des paiements électroniques comme moteur de croissance des services essentiels de traitement des opérations de paiement	40
4.5.2 Gestion des Risques	25	6.2.2.2 La révolution numérique constitue un moteur de nouveaux modèles commerciaux pour les entreprises existantes et crée de nouveaux marchés.	43
4.5.2.1 Cartographie des risques	25	6.2.2.3 Des évolutions réglementaires créent de nouvelles opportunités pour le secteur des paiements	43
4.5.2.2 Evaluation et gestion des risques opérationnels	26	6.2.3 Tendances technologiques	44
4.5.2.3 Activités de gestion des risques spécifiques	26	6.2.3.1 Les technologies de mobilité et de « big data » sont à l'origine de nouvelles méthodes de paiement et de nouveaux modèles économiques	44
5. Information concernant le Groupe	28	6.2.3.2 Les « Payment services hubs » hébergeront de nouveaux services qui viendront alimenter encore la croissance future des paiements électroniques	45
5.1 Histoire et évolution	28	6.3 Forces et atouts concurrentiels du Groupe	46
5.1.1 Dénomination sociale et nom commercial	28	6.3.1 Un acteur majeur en Europe avec une présence croissante dans les marchés émergents	46
5.1.2 Lieu et numéro d'immatriculation, informations sur le négoce des actions	28	6.3.2 Un positionnement unique sur l'ensemble de la chaîne de valeur des services de paiement	46
5.1.3 Date de constitution et durée	29	6.3.3 Une présence de premier plan dans la nouvelle génération des services de paiement	47
5.1.3.1 Date de constitution de la Société	29	6.3.4 Une infrastructure technologique avancée à capacité variable détenue par le Groupe	47
5.1.3.2 Durée	29	6.3.5 Un profil financier attractif avec un potentiel significatif de croissance	48
5.1.4 Siège social, forme juridique et législation applicable	29	6.3.6 Des dirigeants expérimentés soutenus par un actionnaire engagé	48
5.1.4.1 Siège social	29	6.4 Stratégie	49
5.1.4.2 Forme juridique et législation applicable	29	6.4.1 Poursuivre le développement sur les segments du marché des paiements à forte croissance en vue d'assurer une croissance à long terme	49
5.1.5 Histoire et évolution du Groupe	29	6.4.2 Saisir des opportunités de développement de la gamme des services offerts aux clients existants	49
5.1.6 Les opérations de réorganisation préalables	30	6.4.3 Etendre la présence internationale	50
5.1.6.1 Opérations de Réorganisation Préalables mises en œuvre en France	30	6.4.4 Tirer profit de la franchise et de la marque pour attirer de nouveaux clients et optimiser les économies d'échelle	50
5.1.6.2 Opérations de Réorganisation Préalables mises en œuvre en Allemagne, en Inde, en Indonésie et au Chili	31	6.4.5 Poursuivre des acquisitions stratégiques	50
5.1.6.3 Opérations de Réorganisation Préalables mises en œuvre à Hong Kong, en Malaisie, au Royaume-Uni, à Singapour, à Taïwan et en Chine	31	6.4.6 Maximiser l'efficacité de la plateforme d'exploitation	51

Table des matières détaillée

6.5	Description des activités du Groupe	51	9.1.4	Description Synthétique des Principaux Eléments du Compte de Résultat	86
6.5.1	Services Commerçants & Terminaux	51	9.1.4.1	Chiffre d'Affaires	86
6.5.1.1	Acquisition commerçants (Commercial acquiring)	52	9.1.4.2	Charges de Personnel	86
6.5.1.2	Services en Ligne	53	9.1.4.3	Charges Opérationnelles	86
6.5.1.3	Terminaux	54	9.1.4.4	Autres Produits et Charges Opérationnels	87
6.5.1.4	Cartes Privatives et Programmes de Fidélisation	55	9.1.4.5	Résultat Financier	87
6.5.2	Traitement de Transactions & Logiciels de Paiement	57	9.1.4.6	Charge d'impôt	87
6.5.2.1	Traitement acquéreurs	57	9.1.5	Présentation Sectorielle	88
6.5.2.2	Traitement Emetteurs (Issuing Processing)	57	9.2	Méthodes comptables déterminantes en IFRS	88
6.5.2.4	Licences de solutions de paiement	60	9.3	Synthèse	89
6.5.3	Mobilité & Services Web Transactionnels	60	9.4	Réconciliation du chiffre d'affaires et de l'excédent brut opérationnel à périmètre et taux de change constants	90
6.5.3.1	Services de billetterie électronique	61	9.4.1	Chiffre d'affaires	91
6.5.3.2	Services numériques pour les Gouvernements et les Services Publics	62	9.4.2	Excédent Brut Opérationnel (EBO)	91
6.5.3.3	E-consommateur & Mobilité	63	9.5	Evolution du profil de chiffre d'affaires	92
6.5.4	Co-Entreprises (joint-ventures)	64	9.6	Performance par Ligne de Services	93
6.5.5	Ventilation Géographique du Chiffre d'Affaires	65	9.6.1	Services Commerçants & Terminaux	93
6.6	Technologie	65	9.6.2	Traitement de Transactions & Logiciels de Paiement	94
6.6.1	Les plateformes informatiques	65	9.6.3	Mobilité & Services Web Transactionnels	95
6.6.2	Centres de données et équipements informatiques.	66	9.7	Performance par secteur géographique	96
6.7	Ventes et marketing	66	9.8	Prises de commandes	97
6.8	Achat et Fournisseurs	67	9.8.1	Principales signatures	97
6.9	Réglementation	68	9.8.2	Carnet de commandes	97
6.9.1	Réglementation européenne	68	9.9	Gestion des ressources humaines	97
6.9.1.1	Réglementation en matière de services de paiement	68	9.10	Revue financière	99
6.9.1.2	Réglementation applicable à l'externalisation des activités des établissements de crédit et établissements de paiement	69	9.10.1	Etat du résultat global	99
6.9.1.3	Réglementation relative à l'espace unique de paiement en euros	70	9.10.1.1	Marge opérationnelle	99
6.9.1.4	Cadre réglementaire des commissions d'interchange	70	9.10.1.2	Excédent Brut Opérationnel	99
6.9.2	Réglementation applicable hors de l'Union européenne	71	9.10.1.3	Autres produits et charges opérationnels	100
6.9.3	Respect des normes techniques	71	9.10.1.4	Résultat financier	100
6.9.4	Protection des données personnelles	71	9.10.1.5	Impôt	100
6.9.4.1	Traitements effectués au sein de l'Espace économique européen	71	9.10.1.6	Résultat net normalisé	100
6.9.4.2	Traitements effectués en dehors de l'Espace économique européen	73	9.10.1.7	Résultat net par action	101
7.	Organigramme	74	9.10.2	Tableau de flux de trésorerie	102
7.1	Organigramme simplifié du Groupe	74	9.10.3	Politique de financement	103
7.2	Filiales et participations	75	9.10.3.1	Structure de financement	103
7.2.1	Filiales importantes	75	9.10.3.2	Politique d'investissement	103
7.2.2	Acquisitions et cessions récentes de filiales	76	9.11	Indicateurs non-IFRS	104
7.2.3	Participations	76	9.11.1	Excédent Brut Opérationnel (EBO)	104
8.	Propriétés immobilières, usines et équipements	77	9.11.2	Flux de trésorerie disponible	105
8.1	Immobilisations corporelles importantes existantes ou planifiées	77	9.11.3	EBITDA	106
8.2	Environnement et développement durable	78	10.	Liquidité et ressources financières	107
8.2.1	Rapport sur les informations sociales et environnementales	78	10.1	Présentation générale	107
8.2.2	Rapport sur les informations sociales et environnementales	78	10.2	Ressources financières	108
9.	Examen de la situation financière et du résultat du Groupe	79	10.3	Principaux emplois	109
9.1	Vue d'ensemble	80	10.3.1	Investissements	109
9.1.1	Introduction	80	10.3.2	Dividendes	109
9.1.2	Les Opérations De Réorganisation Préalables	80	10.3.3	Financement du Besoin en Fonds de Roulement	109
9.1.3	Principaux Facteurs Affectant le Chiffre d'Affaires et la Rentabilité du Groupe	81	10.3.4	Engagements Contractuels	110
9.1.3.1	Dynamique du Secteur des Services de Paiement	81	10.4	Analyse de la trésorerie	110
9.1.3.2	Structure des contrats	82	11.	Recherche et développement, brevets, licences	111
9.1.3.3	Composition du Chiffre d'Affaires des Lignes de Services	82	11.1	Recherche et Développement	111
9.1.3.4	Cycles de Reconduction des Contrats	84	11.2	Propriété intellectuelle, Licences, droits d'utilisation, et autres immobilisations incorporelles	113
9.1.3.5	Conjoncture Economique	84			
9.1.3.6	Mix des Services	84			
9.1.3.7	Présence Géographique	84			
9.1.3.8	Caractère Saisonnier et Variabilité d'une Période à l'Autre	84			
9.1.3.9	Modification du Périmètre	85			
9.1.3.10	Projet TEAM	85			
9.1.3.11	Services fournis par le groupe Atos	86			

12. Information sur les tendances et les objectifs	114	16.2 Informations sur les contrats de service liant des membres des organes d'administration et de direction à la Société ou à l'une quelconque de ses filiales	142
12.1 Tendances d'activités	114	16.3 Règlement Intérieur du Conseil d'Administration	142
12.2 Généralités	114	16.3.1 Participation aux réunions du Conseil d'Administration par visioconférence ou des moyens de télécommunication	142
12.3 Objectifs pour l'exercice clos le 31 décembre 2015	115	16.3.2 Matières réservées du Conseil d'Administration	142
12.4 Objectifs à moyen terme	116	16.3.3 Evaluation des travaux du Conseil d'Administration	143
12.5 Chiffre d'affaires, activité commerciale et flux de trésorerie disponible pour le premier trimestre 2015	118	16.3.4 Réunions du Conseil d'Administration	143
12.5.1 Chiffre d'affaires pour le premier trimestre 2015	118	16.4 Comités du Conseil d'Administration	144
12.5.2 Activité commerciale du premier trimestre 2015	119	16.4.1 Comité des Comptes	144
12.5.3 Flux de trésorerie disponible et trésorerie nette pour le premier trimestre 2015	119	16.4.1.1 Missions (article 9.3.2 du Règlement Intérieur du Conseil d'Administration)	144
12.5.4 Chiffre d'affaires à périmètre et taux de change constants	120	16.4.1.2 Composition (articles 9.2.4 et 9.3.2 du Règlement Intérieur du Conseil d'Administration)	145
13. Prévisions ou estimations du bénéfice	121	16.4.1.3 Fonctionnement (article 9.3.2 du Règlement Intérieur du Conseil d'Administration)	145
14. Organe d'administration, de direction, de surveillance et de direction générale	122	16.4.1.4 Travaux durant 2014	145
14.1 Composition des organes de direction et de contrôle	122	16.4.2 Comité des Nominations et des Rémunérations	145
14.1.1 Conseil d'Administration	122	16.4.2.1 Missions (article 9.3.1 du Règlement Intérieur du Conseil d'Administration)	145
14.1.2 Direction Générale	129	16.4.2.2 Composition (article 9.3.1 du Règlement Intérieur du Conseil d'Administration)	146
14.1.3 Déclaration relative aux membres du Conseil d'Administration et de la Direction Générale	131	16.4.2.3 Fonctionnement (article 9.3.1 du Règlement Intérieur du Conseil d'Administration)	146
14.2 Conflits d'intérêts	131	16.4.2.4 Travaux durant 2014	146
15. Rémunération et avantages des dirigeants	132	16.5 Déclaration relative au gouvernement d'entreprise	147
15.1 Rémunérations et avantages versés aux dirigeants et mandataires sociaux	132	16.6 Contrôle interne	147
15.1.1 Rémunération des dirigeants mandataires sociaux	132	16.6.1 Système de contrôle interne	147
15.1.1.1 Principes de la rémunération de Monsieur Thierry Breton - Président du Conseil d'Administration	132	16.6.1.1 Définition et objectifs du contrôle interne	147
15.1.1.2 Principes de la rémunération de Monsieur Gilles Grapinet - Directeur Général	132	16.6.1.2 Les acteurs du contrôle interne	147
15.1.2.3 Tableau de synthèse des rémunérations et des options et actions attribuées aux dirigeants mandataires sociaux	133	16.6.1.3 Les composantes du système de contrôle interne	148
15.1.1.4 Rémunération des dirigeants mandataires sociaux	134	16.6.1.4 Système de contrôle interne relatif à l'information comptable et financière	150
15.1.2 Jetons de présence et autres rémunérations perçues par les mandataires sociaux non dirigeants	135	16.6.1.5 Perspectives et nouvelles procédures à mettre en œuvre	151
15.1.3 Plan d'attribution d'actions de performance ou d'options de souscription ou d'achat d'actions	136	17. Salariés	152
15.1.3.1 Attribution d'actions de performance ou d'options de souscription ou d'achat d'actions Worldline SA durant l'exercice aux dirigeants mandataires sociaux	136	17.1 Gestion des Ressources Humaines	152
15.1.3.2 Options de souscription ou d'achat d'actions exercées pendant l'exercice par des dirigeants mandataires sociaux	137	17.2 Participations et options de souscription ou d'achat d'actions détenues par les membres du Conseil d'Administration et de la Direction Générale	152
15.1.3.3 Actions de performance attribuées aux mandataires sociaux	137	17.3 Plan d'actionnariat des salariés et plans d'incitation long terme	153
15.1.3.4 Actions de performance auxquelles les mandataires sociaux ont pu accéder en cours d'année	138	17.3.1 Plan d'actionnariat salarié	153
15.1.3.5 Programme d'Options de souscription ou d'achat d'actions Worldline	138	17.3.2 Plans incitatifs à long terme	154
15.1.3.6 Stock-options accordées aux dix premiers collaborateurs qui ne sont pas des représentants de la Société, et les options exercées par les dix collaborateurs qui ont acheté ou souscrit le plus d'options en 2014	139	17.4 Accords de participation et d'intéressement	156
15.1.3.7 Attributions passées d'actions de performance Worldline	139	17.4.1 Plans d'épargne Groupe	156
15.1.4 Avantages des dirigeants mandataires sociaux	139	17.4.2 Accords de participation	156
15.1.5 Conformité de la rémunération globale des dirigeants mandataires sociaux aux recommandations du Code AFEP-MEDEF	140	17.4.3 Accords d'intéressement	156
15.1.6 Montant des sommes provisionnées ou constatées par la Société ou ses filiales aux fins de versement de pensions, de retraites ou d'autres avantages	140	18. Principaux actionnaires	157
16. Fonctionnement des organes d'administration et de direction	141	18.1 Evolution du flottant	157
16.1 Mandats des membres des organes d'administration et de direction	141	18.2 Actionnaires	158
		18.3 Franchissements de seuil	158
		18.4 Droits de vote des actionnaires	158
		18.5 Structure de contrôle	159
		18.6 Actions de trésorerie et contrat de liquidité	159
		18.6.1 Actions propres	159
		18.6.2 Contrat de liquidité	159
		18.7 Accords susceptibles d'entraîner un changement de contrôle	159

Table des matières détaillée

19. Opérations avec les apparentés	160	21.1.10	Historique du capital social	235
19.1 Accords conclus dans le cadre des opérations de réorganisation préalables	160	21.1.11	Performance boursière	236
19.1.1 Accords de fourniture de prestations de services	160	21.1.11.1	<i>Vue d'ensemble du marché boursier</i>	236
19.1.1.1 <i>Contrat de Services Groupe</i>	161	21.1.11.2	<i>Chiffres clés</i>	236
19.1.1.2 <i>Contrats de Services Spécifiques</i>	161	21.1.11.3	<i>Volumes échangés (toutes plateformes)</i>	236
19.1.1.3 <i>Accords Locaux de Prestations de Services</i>	162	21.1.11.4	<i>Principaux événements boursiers de 2014 et post-clôture</i>	237
19.1.2 Accords de coopération et de licences	162	21.2 Actes constitutifs et statuts	238	
19.1.2.1 <i>Accord de Licence de Marques Atos</i>	162	21.2.1	Objet social (article 2 des statuts)	238
19.1.2.2 <i>Accords spécifiques</i>	162	21.2.2	Exercice social (article 36 des statuts)	238
19.1.2.3 <i>Accords de licence de technologie dans le domaine de la biométrie</i>	163	21.2.3	Conseil d'Administration et Direction Générale	239
19.2 Autres relations avec les apparentés	163	21.2.3.1	<i>Membres du Conseil d'Administration (articles 13, 14 et 15 des statuts)</i>	239
19.2.1 Conventions conclues avec le groupe Atos	163	21.2.3.2	<i>Président (articles 19 et 21 des statuts)</i>	239
19.2.1.1 <i>Conventions fiscales</i>	163	21.2.3.3	<i>Directeur Général (article 23 des statuts)</i>	239
19.2.1.2 <i>Conventions d'assistance</i>	163	21.2.3.4	<i>Convocations et délibérations du Conseil d'Administration (article 18 des statuts)</i>	239
19.2.2 Autres conventions intragroupe significatives	164	21.2.3.5	<i>Pouvoirs du Conseil d'Administration (article 17 des statuts)</i>	239
19.3 Rapport spécial des Commissaires aux comptes sur les conventions et engagements réglementés - Assemblée Générale d'approbation des comptes de l'exercice clos le 31 décembre 2014	165	21.2.3.6	<i>Conventions réglementées (article 25 des statuts)</i>	239
		21.2.3.7	<i>Rémunération des administrateurs (article 20 des statuts)</i>	239
20. Informations financières concernant le patrimoine, la situation financière et les résultats du Groupe	167	21.2.4	Droits, privilèges et restrictions attachés aux actions	240
20.1 Comptes consolidés du Groupe	168	21.2.4.1	<i>Droits de vote</i>	240
20.1.1 Etats financiers consolidés du Groupe	168	21.2.4.2	<i>Limitation des droits de vote</i>	240
20.1.1.1 <i>Compte de résultat consolidé</i>	168	21.2.4.3	<i>Droit préférentiel de souscription</i>	240
20.1.1.2 <i>Etat du résultat global</i>	169	21.2.4.4	<i>Participation aux Assemblées Générales (article 28 des statuts)</i>	240
20.1.1.3 <i>Etats consolidés de la situation financière</i>	170	21.2.4.5	<i>Titres aux porteurs identifiables (article 9 des statuts)</i>	240
20.1.1.4 <i>Tableau de flux de trésorerie consolidé</i>	171	21.2.4.6	<i>Modifications des droits des actionnaires</i>	240
20.1.1.5 <i>Variation des capitaux propres consolidés</i>	172	21.2.4.7	<i>Modalités de convocation et conduite des Assemblées Générales Ordinaires et Assemblées Générales Extraordinaires (articles 34 et 35 des statuts)</i>	240
20.1.1.6 <i>Annexes aux comptes consolidés</i>	173	21.2.4.8	<i>Franchissement de seuils statutaires (article 10 des statuts)</i>	241
20.1.2 Rapport des Commissaires aux comptes sur les comptes consolidés du Groupe - exercice clos le 31 décembre 2014	205	21.2.5	Comptes sociaux (article 37, 38 et 39 des statuts)	241
20.2 Comptes sociaux de Worldline SA	207	21.2.5.1	<i>Réserve légale</i>	241
20.2.1 Etats financiers de la Société Mère	207	21.2.5.2	<i>Approbation de dividendes</i>	241
20.2.1.1 <i>Bilan</i>	207	21.2.5.3	<i>Contrôle de l'émetteur</i>	241
20.2.1.2 <i>Compte de résultat</i>	208	22. Contrats importants	242	
20.2.1.3 <i>Annexes aux comptes de Worldline SA</i>	208	23. Informations provenant des tiers, déclarations d'experts et déclarations d'intérêt	243	
20.2.2 Rapport des Commissaires aux comptes sur les comptes annuels - exercice clos le 31 décembre 2014	223	24. Documents accessibles au public	244	
20.3 Date des dernières informations financières	224	24.1	Documentation destinée aux actionnaires	244
20.4 Informations financières intermédiaires et autres	224	24.2	Contacts	244
20.5 Politique de distribution de dividendes	224	24.3	Calendrier	244
20.6 Procédures judiciaires et d'arbitrage	225	25. Informations sur les participations	245	
20.7 Changement significatif de la situation financière ou commerciale	226	Annexe I - Glossaire	247	
21. Informations complémentaires	227	Annexe II - Rapport du Président du Conseil d'Administration sur la gouvernance d'entreprise et le contrôle interne	251	
21.1 Capital social	227	Annexe III - Rapport de responsabilité sociale et environnementale	254	
21.1.1 Capital social souscrit	227	Annexe IV - Table de concordance pour le Rapport Financier Annuel	316	
21.1.2 Capital autorisé mais non émis	228			
21.1.2.1 <i>Autorisations soumises au vote lors de l'Assemblée Générale des actionnaires du 28 mai 2015</i>	229			
21.1.3 Actions contrôlées par la Société, actions auto-détenues et achat par la Société de ses propres actions	234			
21.1.4 Contrat de liquidité	234			
21.1.5 Information sur le titre	234			
21.1.6 Titres non représentatifs de capital	235			
21.1.7 Autres titres donnant accès au capital	235			
21.1.8 Conditions régissant tout droit d'acquisition et/ou toute obligation attaché(e) au capital souscrit, mais non libéré	235			
21.1.9 Capital social de toute société du Groupe faisant l'objet d'une option ou d'un accord prévoyant de le placer sous option	235			



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



Worldline
80 quai Voltaire,
Immeuble River Ouest
95870 Bezons

worldline.com

worldline
e-payment services