

Déclaration de Performance Extra Financière 2019



Table des matières

Edito - L'entrée concrète dans un monde durable	6
De nouvelles marches de progrès.....	6
Faire mieux pour l'humain et la planète	6
Modèle d'affaires Tibco, Bien Vivre le Numérique	7
Que faisons-nous ?	7
Proximité	7
Centre de services	7
Transformations.....	7
Infogérance, gouvernance	7
Nos expertises.....	8
Notre engagement	8
Données clés.....	9
Synthèse des Indicateurs Clés de Performance pour nos principaux enjeux	11
La communauté tib's.....	12
Un Tib's, c'est quoi ?	12
Des « semeurs de mieux »	12
Une motivation : aider nos clients à bien vivre le numérique	12
Des femmes et des hommes épanouis	13
Nos principaux enjeux et risques associés	14
Les 3P	15
Pérennité	15
Plaisir	15
Performance	15
Note méthodologique.....	17
I.1 – Contexte réglementaire.....	17
I.2 – Périmètre de reporting	17
Périmètre temporel.....	17
Périmètre de consolidation	17
I.3 – Méthode et référentiel de reporting.....	17
I.4 – Informations exclues de la déclaration de performance extra-financière.....	18
I.5 – Collecte des données.....	18
I.6 – Taux de couverture	18
Construire une organisation responsable	19
Partager la politique générale (les 3P) et la politique RSE avec l'ensemble des Tib's et parties prenantes (Partenaires financiers, fournisseurs).....	19

Communiquer la stratégie	19
Diffuser la RSE à l'ensemble du groupe	19
Une cellule dédiée en action	20
Créer un climat de confiance avec l'ensemble des parties prenantes	20
Pérenniser le modèle actionnarial	20
Des prises de décisions équilibrées	20
Se préoccuper de la performance globale	20
Avant 2019, des jalons déjà posés	21
ICP	21
Respecter les droits de chaque être humain	22
Sécurité informatique (Disponibilité – Intégrité – Confidentialité)	22
Assurer la protection des données	22
Etendre la certification ISO 27001	22
Sécurité informatique : développer les bons réflexes	23
De la sensibilisation par le jeu	23
Donner sa chance à chacun	23
Des postes de travail adaptés	23
Femmes et hommes sur un pied d'égalité	23
Avant 2019, des jalons déjà posés	24
ICP	24
Bâtir un cadre épanouissant et responsable	25
Recruter et conserver les talents	25
Expliquer les métiers du numérique	25
La carte de l'insertion	25
Bien accueillir les nouveaux Tib's	25
Conforter les parcours professionnels	26
Acquérir gestes de proximité et savoir-être	26
Employabilité : une clé de motivation	26
Pour des collaborations durables	26
Développer la marque employeur	27
Faire vivre le dialogue social	27
Assurer le bien-être au travail	27
Un cadre pensé avec, par et pour l'utilisateur	27
Confort, détente et convivialité	28
Santé au travail : une préoccupation centrale	28
Prévenir les risques psychosociaux	28

Veiller à la sécurité des personnes.....	29
Prévention active du risque	29
Pour un environnement plus sûr	29
Avant 2019, des jalons déjà posés	29
Indicateurs de résultat	30
ICP	30
Nous mobiliser pour l'environnement.....	32
Développer une offre de services écoresponsable	32
Des prestations plus environnementales	32
Collecter, trier et valoriser les déchets.....	32
Plus de réemploi et de recyclage	32
Limiter la consommation de carburant et les émissions de GES et de particules fines	33
Davantage de... kilomètres en moins.....	33
Challenger sur l'éco-conduite et la sécurité	33
Des moyens pour se déplacer autrement	34
Faciliter la recharge des véhicules électriques	34
Multiplier les gestes pour la planète.....	35
Avant 2019, des jalons déjà posés	35
ICP	36
Garantir l'éthique dans les relations d'affaires	37
Prévenir tout acte de corruption	37
Prendre en compte et traiter les alertes	37
Cultiver des liens durables avec les fournisseurs.....	37
Régler les litiges rapidement	38
Embarquer vers des directions communes	38
Limitier – Informer – Accompagner la dépendance de nos partenaires.....	38
Piloter et valoriser la performance	38
Avant 2019, des jalons déjà posés	38
ICP	39
Donner toute sa valeur à l'expérience client.....	40
Etablir des pratiques responsables	40
Service client : la culture de Tibco.....	40
Ethique, confidentialité, sécurité... ..	40
S'engager sans relâche sur la qualité	40
Pour des feed-back constructifs.....	40
Suivre, évaluer, s'améliorer... ..	41

Avant 2019, des jalons déjà posés	41
Indicateurs de résultat	41
ICP	41
Prendre part à l'avenir du territoire et aux causes d'intérêt général	43
S'impliquer sur le territoire - Progresser aux côtés d'autres acteurs.....	43
Au service du digital	43
Transmettre aux jeunes générations	43
Place au partage de connaissances	43
S'engager pour l'intérêt général	44
Equiper, participer, épauler... ..	44
Avant 2019, des jalons déjà posés	44
ICP	45
Glossaire.....	46

Edito - L'entrée concrète dans un monde durable

Nous avons décidé de commercer avec la planète.

Dorénavant, dans chacun de nos actes, nous ne nous contenterons plus d'échanger avec les parties prenantes (clients, collaborateurs, partenaires...) mais, nous allons converser également avec la planète.

Lors de ces dernières années, Tibco a déployé une politique RSE innovante, sincère et pragmatique. Et nous avons appris, à travers la mise en place de cette démarche, à prendre pleinement conscience des besoins humains que sont le bien-être au travail, l'empathie, l'écoute, le respect des personnes... Cet état d'esprit nous a ouvert la voie pour engager le dialogue avec la nature, qui nous environne. Pour franchir aussi d'autres paliers.

De nouvelles marches de progrès

Aujourd'hui, la politique générale de Tibco inclut tellement l'ADN de la RSE que nous ne parlerons peut-être plus de politique RSE. Si elle a été cette rampe indispensable pour prendre l'escalier, et le gravir progressivement, d'autres marches de progrès s'offrent à nous. Avec la décision de faire entrer Tibco dans un monde écoresponsable.

Nous avons ainsi décidé de transformer l'entreprise, en plaçant la « durabilité » au cœur de son modèle à travers notamment :

- **la durabilité sur les offres** : cette transformation passe par la commercialisation de produits éco-recyclés, l'impulsion donnée aux mobilités douces (véhicules électriques, vélos...) ou encore par des temps d'intervention compatibles avec la préservation du capital humain.

- **la durabilité dans la transformation**, qui se traduit par la mise en place de la comptabilité en triple capital. Nous devons pouvoir intégrer à notre bilan pas de simples annexes extracomptables mais bel et bien des postes comptables de dépenses et d'investissement visant à réparer, conserver, développer les capitaux humain et naturel.

- **la durabilité de notre modèle économique**

Faire mieux pour l'humain et la planète

Pour rendre notre modèle économique durable, nous engageons nos Tib's à analyser chaque acte de la vie professionnelle, en se posant une seule et simple question « Comment faire autrement pour faire mieux pour l'humain et la planète ? »

Portées de façon non culpabilisante, avec bienveillance et sincérité, ces actions doivent inspirer également les clients. Etre une source d'idées pour eux afin de contribuer à transformer leur propre modèle.

Pas à pas, à travers des actes concrets, nous allons rendre possible cette quête d'une économie durable pour le futur de l'humain et de notre planète. Nous allons démontrer qu'elle est réalisable !

Hélène Kerambloc'h

Directrice de la Transformation
Economie durable

Frédéric Roulleau

Directeur général de Tibco

Patrick Vallée

Président du Directoire

Modèle d'affaires

Tibco, Bien Vivre le Numérique

Nous sommes les pompiers du numérique et des réseaux.

Notre mission est de prendre soin des utilisateurs et des réseaux de communication en respectant l'humain et la planète.

Que faisons-nous ?

Proximité



Vous aider à bien vivre le numérique, c'est vous assurer un service de proximité réactif. En 24/24, 7/7, en 2H, 4H, à J+1, à J+2 sur toute la France, nos tib's interviennent sur les infrastructures réseaux et sur les outils numériques des utilisateurs. Excellence opérationnelle et sourire rythment nos 700 000 interventions annuelles terrain en France.

Centre de services



Dans nos centres de services, les Tib's configurent vos équipements numériques, assistent vos utilisateurs sur des Desk, surveillent et exploitent vos réseaux dans des centres d'administration et de cyberdéfense certifiés ISO27001, stockent et configurent les équipements dans des centres de logistiques, soutiennent vos compétences avec des équipes d'experts du numérique mutualisées et dédiées.

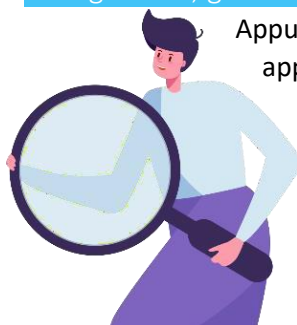
Les Tib's se fondent dans vos métiers pour traiter les 3 millions de tickets annuels.

Transformations

Refondre un cœur de réseau, déployer Office 365, 5000 ipads, des réseaux WDM ou des OLT, nos équipes de conduite du changement pilotent la production, à façon ou industriellement, sur toute la France et réalisent 400 000 actes de déploiements et 400 projets technologiques annuellement.



Infogérance, gouvernance



Appuyés par un BI pointu, nos comités de pilotage animés par les Tib's Data Analysts apportent les métriques et le sens des opérations réalisées en délégation.

L'assemblage total ou partiel de nos briques de services crée l'infogérance d'infrastructures et supports. Respect des SLA d'un côté et mesure de la qualité d'expérience utilisateur de l'autre, notre regard est objectivé par des données factuelles et traçables, retranscrites à travers nos 900 comités de pilotages annuels.

Nos expertises

Service à l'utilisateur



Spécialiste de la chaîne du support à l'utilisateur et à son environnement numérique

Quels que soient les matériels : mobilité, poste de travail, imprimante, scanner, caisse, TPE, téléphonie, drone, imprimante 3D, VR,

Quel que soient l'environnement applicatif : IOS-Android, Windows, MacOS, linux, Office, Google, Erp, applications métiers.

Réseaux de télécommunications

Accompagner les opérateurs TELECOM sur leurs réseaux numériques.

Infrastructures de réseaux télécoms, baies d'énergie, cœur de réseau et datacenters

LAN, WAN, WIFI, WDM, 5G,

Notre engagement



Tibco s'engage à transformer l'entreprise et son modèle d'affaires pour intégrer année après année les socles d'une économie durable, afin d'assurer une pérennité Economique, Humaine et Naturelle à Tibco, à nos Tib's et à nos clients.

Nous les Tib's, n'avons pas la prétention de changer le monde, mais le monde peut compter sur nous pour changer en construisant chaque jour, pierre après pierre, les fondations d'un meilleur demain.



Données clés



Garantir un monde numérique durable en prenant soin de l'humain et de la planète

Tibco 2019 Bien vivre le numérique



1549 tib's

Des Femmes et des Hommes...



159 commerciaux Supports

... au service de 1700 clients



... avec une démarche RSE exigeante ...



... qui sont semeurs de mieux...

Tibco parmi les meilleurs employeurs de France :
11^{ème} du secteur High Tech France



Finance	99,3%	Mesure de la qualité perçue par les clients sur un échantillon de 88943 demandes. Année 2019
Industrie	99,1%	
Retail	99,2%	
Services	98,6%	
Opérateurs	98,8%	

Tibco en 2019
Bien vivre le numérique

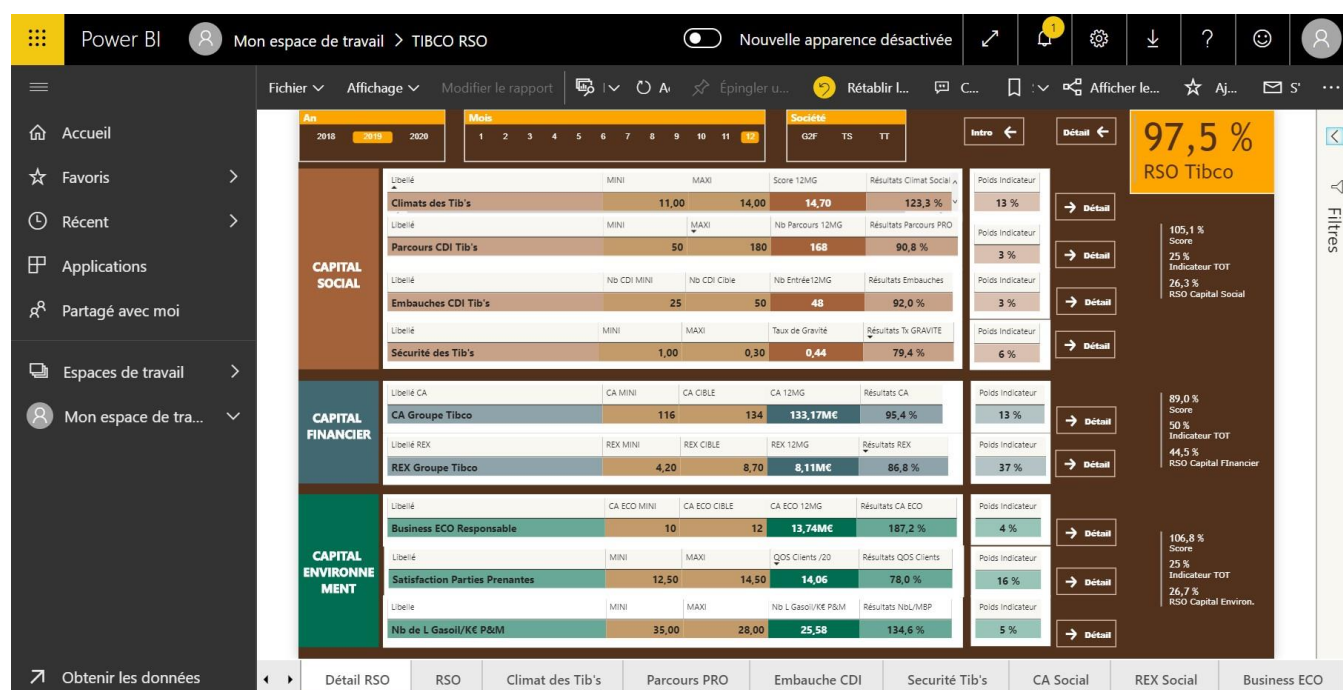
... et qui produisent de belles performances 2018

133 M€
Chiffre d'affaires

5 M€ de RN
35 M€ de fonds propres

3 000 000 Tickets
700 000 Interventions de maintenance
400 000 Actes de déploiements
400 Projets
900 Comités de Pilotage

Tableau de bord RSO au 31/12/2019



Le tableau de bord RSO est un outil de pilotage du groupe. Il reprend les données sur 12 mois glissants pour les entités Tibco télécoms, Tibco services et G2F.

Synthèse des Indicateurs Clés de Performance pour nos principaux enjeux

Les ICP sont précisés dans chaque chapitre de ce document.

Construire une organisation responsable

- Le Wiki RSE a été diffusé à l'ensemble des Tib's internes au printemps 2019.
- En 2019, Tibco était labellisé Lucie.

Respecter les droits de chaque être humain

- Tibco a obtenu la certification ISO27001 en février 2019 (périmètre couvert cf. p22)

Bâtir un cadre épanouissant et responsable

- 58 recrutements en CDI
- Indicateur de Climat Social : 14,56/20
- Sécurité,
 - Taux de fréquence, TS : 8,09, TT : 30,4, TO – TM – G2F : 0
 - Taux de gravité, TS : 0,12, TT : 1,7, TO – TM – G2F : 0
- Nombre de parcours professionnels engagés sur la période : 184

Nous mobiliser pour l'environnement

- Nombre de litres de carburant / K€Mbp : 17,22
- CA Ecoresponsable 13,7 M€
- Volume de DEEE collectés : 362 tonnes

Garantir l'éthique dans les relations d'affaires

- Nombre de situations déontologiques remontées à la cellule éthique : 0
- Absence de courriers de félicitations fournisseurs en 2019 – doit reprendre en 2020

Donner toute sa valeur à l'expérience client

- Qualité de service clients TS : 17,4/20, TT : 16,9/20

Prendre part à l'avenir du territoire et aux causes d'intérêt général

- 25954 € de dons et mécénat en 2019

La communauté tib's

Plus qu'une entreprise, Tibco est une communauté de « semeurs de mieux », des Tib's animés par l'envie de mieux travailler, de mieux faire vivre le numérique, de mieux se connaître mutuellement pour mieux se respecter. Hommes ou femmes, en CDI ou pas, chacun a sa place chez Tibco.

Un Tib's, c'est quoi ?

C'est avant tout un collègue, quelle que soit sa relation contractuelle avec Tibco : CDI, intérimaires, autoentrepreneurs, sous-traitants, etc. Ici, il nous est impensable d'opposer « les CDI » au reste du monde, les « vrais » salariés des « faux ». Nous mettons tout en œuvre pour être une entreprise ouverte, sincèrement accueillante, qui travaille en confiance, avec une approche poussée de la reconnaissance. Pour densifier nos compétences, nous avons développé un réseau de partenaires sur un modèle d'entreprise étendue. Tibco compte **1549 tib's** (ETP au 31/12/2019).

Mais être Tib's, c'est avant tout un état d'esprit. Cela n'a rien à voir avec le fait de se couler dans un moule, de suivre à la lettre un dress code ou d'agir de manière formatée. Être Tib's, c'est avant tout entretenir un relationnel simple et sain, c'est cultiver la convivialité et le respect dans les relations humaines. **Le sourire est notre marque de fabrique !**

Des « semeurs de mieux »

Pour les Tib's, le numérique, c'est bien. Mais ils sont convaincus d'une chose : un numérique adapté aux métiers, simple, fiable, robuste, agile, bien compris et utilisé, c'est encore mieux ! Alors les Tib's concentrent leur énergie et leur savoir-faire pour que leurs clients vivent bien le numérique, en aidant l'humain à mieux trouver sa place, à mieux déployer sa valeur, à intégrer avec confiance les nouvelles technologies et à s'engager sur des voies éco-responsables.

Guidés au quotidien par nos trois valeurs fondamentales, Performance-Pérennité-Plaisir, les Tib's se débarrassent de leurs certitudes pour explorer de nouvelles pistes, pour oser de nouveaux gestes, pour agir de manière responsable, pour pratiquer l'écoute active. Ils saisissent ainsi l'opportunité de notre démarche RSE ([lien vers la page RSE](#)) pour semer des « petits mieux », porteurs d'avenir.

Une motivation : aider nos clients à bien vivre le numérique

Depuis 35 ans, nos Tib's ont développé des compétences, des expertises et des offres pertinentes et efficaces pour aider nos clients à réussir leur transition numérique et, surtout, à bien vivre le numérique. Nous avons développé un maillage territorial dense afin d'être au plus près de chacun de nos clients et d'accompagner leurs ambitions européennes. Une proximité géographique qui nous permet d'intervenir rapidement, où qu'ils soient.

Au 31/12/2019 Tibco comptait **754** Tib's internes (salariés de Tibco – ETP moyens sur les 12 derniers mois) et **795** Tib's externes (Intérimaires, Micro-entrepreneurs, Salariés d'entreprises partenaires), soit **1549** tib's.

Des femmes et des hommes épanouis

Les rangs de Tibco ne se composent pas de... clones. Ils intègrent des femmes et des hommes aux parcours différents. Avec des compétences, des histoires de vie, des valeurs et des aspirations, elles aussi, variées. Pour autant, tous partagent un lien particulier à leur entreprise. Paroles de Tib's.



« L'intégration a été géniale. Je la souhaite à tout le monde ! La consultante qui gère le compte avant moi chez Tibco m'a très bien accueillie. Je l'ai suivie pendant un mois « en shadow » et je n'ai donc pas eu le sentiment d'être jetée toute seule dans la fosse. »

Catherine Naudin-Perreau – Consultante pour un grand compte téléphonie



« C'est une entreprise fluide dans laquelle les relations sont simples et faciles, quel que soit le service. Nous y évoluons avec beaucoup d'autonomie y compris dans la possibilité de prendre en main notre évolution. La direction donne cette chance à tous. »

Magalie Miot – Responsable de Production support N2 infrastructure et voix, SOC/NOC



« Tibco est la première entreprise à m'avoir offert un CDI. C'était pour moi une marque de reconnaissance et d'intégration très forte, qui validait tout ce que je suis et tout ce que je voulais donner. J'ai alors trouvé ma voie... »

François Roelofs – Responsable de Production à Laval



« Ce qui me fait rester chez Tibco, c'est l'ambiance familiale. Il s'agit d'une grande entreprise reconnue mais qui reste à échelle humaine : dans les couloirs, on croise les dirigeants qui nous saluent, discutent avec nous... Les techniciens comme les personnels administratifs sont de même très abordables. »

Florian Doré, Dispatch Tibco télécoms



« Avec mon manager, nous formons un binôme efficace pour gérer les appels du pôle Santé du desk. Même si nos utilisateurs sont agréables, nous avons parfois des appels compliqués. Je peux alors prendre mon temps pour apaiser mon interlocuteur, résoudre la situation et me détendre après, si j'en éprouve le besoin. »

Aurore Havot, Technicienne Help-Desk



« Avec mes collaborateurs, nous travaillons dans une équipe soudée, qui fonctionne bien. La mission de Responsable Service Client a du sens quand elle s'appuie justement sur la cohésion d'équipe et la confiance réciproque. C'est quelque chose que nos clients perçoivent et qui les rassure. »

Eric Pineau – Responsable Service Client Projet

Nos principaux enjeux et risques associés

Nous avons identifié 7 enjeux principaux, en lien avec les 7 questions centrales du référentiel Lucie 26000, et y avons associé 17 enjeux priorisés, à savoir :

1. Construire une organisation responsable
 - a. Partager la politique générale (les 3P) et la politique RSE avec l'ensemble des Tib's et parties prenantes (Partenaires financiers, fournisseurs)
 - b. Créer un climat de confiance avec l'ensemble des parties prenantes
2. Respecter les droits de chaque être humain
 - a. Sécurité informatique (Disponibilité - Intégrité - Confidentialité)
 - b. Donner sa chance à chacun
3. Bâtir un cadre épanouissant et responsable
 - a. Sur un marché du numérique en tension sur les recrutements de compétences qualifiées, recruter et conserver des talents
 - b. Assurer le bien-être au travail
 - c. Veiller à la sécurité des personnes
 - i. Risques liés aux travaux en Grande Hauteur
 - ii. Risques liés aux trajets
4. Nous mobiliser pour l'environnement
 - a. Limiter la consommation de carburant et les émissions de GES et particules fines
 - b. Développer une offre de services éco-responsable
 - c. Collecter, trier et valoriser les déchets dont les DEEE
5. Garantir l'éthique dans les relations
 - a. Prévenir tout acte de corruption (interne ou externe)
 - b. Prévenir ou régler rapidement les litiges avec les fournisseurs et partenaires
 - c. Limiter, informer, accompagner la dépendance de nos partenaires
6. Donner toute sa valeur à l'expérience client
 - a. Satisfaire utilisateurs et donneurs d'ordre
7. Prendre part à l'avenir du territoire et aux causes d'intérêt général
 - a. Implication territoriale (associations économiques), sponsoring et mécénat territorial

Ces principaux enjeux ont été priorisés en croisant leur caractère essentiel pour notre activité et notre niveau de maîtrise. Ils sont stables au fil des ans. Pour autant, nous les revisitons et les réactualisons régulièrement au regard des attentes de nos parties prenantes, et de nos convictions. Actionnaires, clients, tib's, familles des tib's, fournisseurs, acteurs du territoire, société civile, nous sommes en échanges permanents et à leur écoute. Comités stratégiques, comités de pilotage, participation aux activités et instances d'associations de nos territoires, événements internes, rapports d'étonnement, échanges entre pairs, etc. sont autant d'occasions saisies pour capter les signaux faibles, analyser les grandes tendances, polliniser et progresser ensemble.

Les 3P

Notre politique de développement durable se construit sur nos trois valeurs fondamentales : la Performance, la Pérennité, le Plaisir

Pérennité

- Permettre aux collaborateurs de se projeter à 5 ans dans une entreprise innovante, responsable, en prise directe avec ses marchés
- Développer une stratégie claire et partagée
- Etre un acteur économique impliqué et reconnu sur ses territoires
- Garder la main sur notre avenir

Plaisir

- Contribuer au bien-être des collaborateurs, en prenant soin d'eux
- Mettre notre intelligence collective au service d'une économie numérique innovante et humaine
- Cultiver la convivialité, la simplicité et le respect dans nos relations humaines
- Permettre à la créativité et aux initiatives de se libérer

Performance

- Accentuer les partenariats durables avec nos clients et nos prestataires réguliers de l'entreprise étendue
- Etre une entreprise rentable capable d'investir et de partager équitablement les fruits de ses résultats entre les parties prenantes : actionnaires, collaborateurs, partenaires de l'entreprise étendue, clients.
- Intégrer les enjeux environnementaux, comme leviers de performances dans nos process et offres de services



Charte RSE tibco

Inscrite dans **#tibconext**, notre politique de développement durable se construit sur nos trois valeurs fondamentales :

La Performance, La Pérennité, Le Plaisir.

En tant que prestataire de services numériques, nous focalisons la part essentielle de notre énergie sur **l'humain, notre principal capital**.

Nos enjeux

Pérennité



Performance



Plaisir

Pour nous « **Transparence rime avec confiance** » et nous l'expérimentons au quotidien dans notre relation client, avec nos collaborateurs et nos fournisseurs.

Tous ces engagements nous placent résolument dans une dynamique d'amélioration continue, que la démarche de labellisation LUCIE engagée en 2016 va amplifier.

L'ensemble de nos équipes et la direction, nous serons tous mobilisés.



Note méthodologique

I.1 – Contexte règlementaire

L'article 225 (décret d'application du 24 avril 2012) de la loi française Grenelle II (Loi n° 2010-788 du 12 juillet 2010, portant l'engagement national pour l'environnement), relatif aux obligations de transparence en matière sociale et environnementale, rend obligatoire :

- La publication dans le rapport de gestion d'informations sociales, environnementales et sociétales listées dans le décret et des justifications en cas d'exclusion d'informations.
- La vérification de la présence et de la sincérité de ces informations par un Organisme Tiers Indépendant (OTI).

Sont concernées toutes les sociétés cotées en France, ainsi que les sociétés SA, SCA, les coopératives et les mutuelles de plus de 500 salariés et qui ont plus de 100M€ de CA ou de total au bilan. Ces chiffres sont à apprécier à l'échelle consolidée.

A compter du 1er août 2017, en vertu de l'ordonnance n° 2017-1180 du 19 juillet 2017 qui modifie le cadre législatif en matière de publication d'informations extra-financières – afin de l'aligner avec les exigences de la directive RSE n° 2014/95 du 22 octobre 2014 – la déclaration de performance extra-financière remplace le rapport RSE et devient un outil de pilotage stratégique de l'entreprise, à la fois concis et accessible, concentré sur les informations significatives.

I.2 – Périmètre de reporting

Périmètre temporel

Sauf exception, les données quantitatives et qualitatives portent sur la période du 1er janvier 2019 au 31 décembre 2019, correspondant à l'exercice financier du Groupe.

Les exceptions feront l'objet d'une mention explicite au sein du rapport.

Périmètre de consolidation

Pour l'exercice 2019, les données publiées incluent celles des sociétés Tibco (Holding), Tibco services, Tibco télécoms, Tibco organisation et G2F. En sont exclues : Tibco immo (Immobilier – Pas d'effectif), SCI La Croisette (SCI – pas d'effectif) et Tibco Pologne (aucune activité) qui sont également incluses dans le périmètre de consolidation financière.

I.3 – Méthode et référentiel de reporting

La déclaration de performance extra-financière a été construite en capitalisant sur la démarche RSE menée depuis 2008 au sein du Groupe, démarche basée sur le référentiel LUCIE 26000 depuis 2016. (Tibco est labellisé Lucie depuis décembre 2016)

Afin de répondre aux exigences de la DPEF, nous avons, sur une sélection d'enjeux RSE, identifié l'ensemble des risques associés à ces enjeux.

Ce travail d'identification des risques extra-financiers a permis de mettre en exergue la maîtrise et les politiques liées à ces enjeux de responsabilité sociétale. Nous nous sommes appuyés sur l'article R.225-105 du code de Commerce pour procéder à notre analyse de risques ainsi que sur les travaux menés depuis 2016 en interne sur la norme ISO 26000 (référentiel LUCIE 26000), sur les analyses basées sur les normes ISO14001, ISO9001, OHSAS18001 et ISO27001, ainsi que sur nos échanges avec nos parties prenantes. Pour prioriser, nous croisons le degré d'importance pour la pérennité de notre activité et le degré de maîtrise.

I.4 – Informations exclues de la déclaration de performance extra-financière

Sur l'ensemble des thématiques exigées au sein de la DPEF, eu égard au secteur d'activité de Tibco et de l'analyse de nos enjeux RSE, il ne nous paraît pas pertinent de reporter des données sur les informations suivantes :

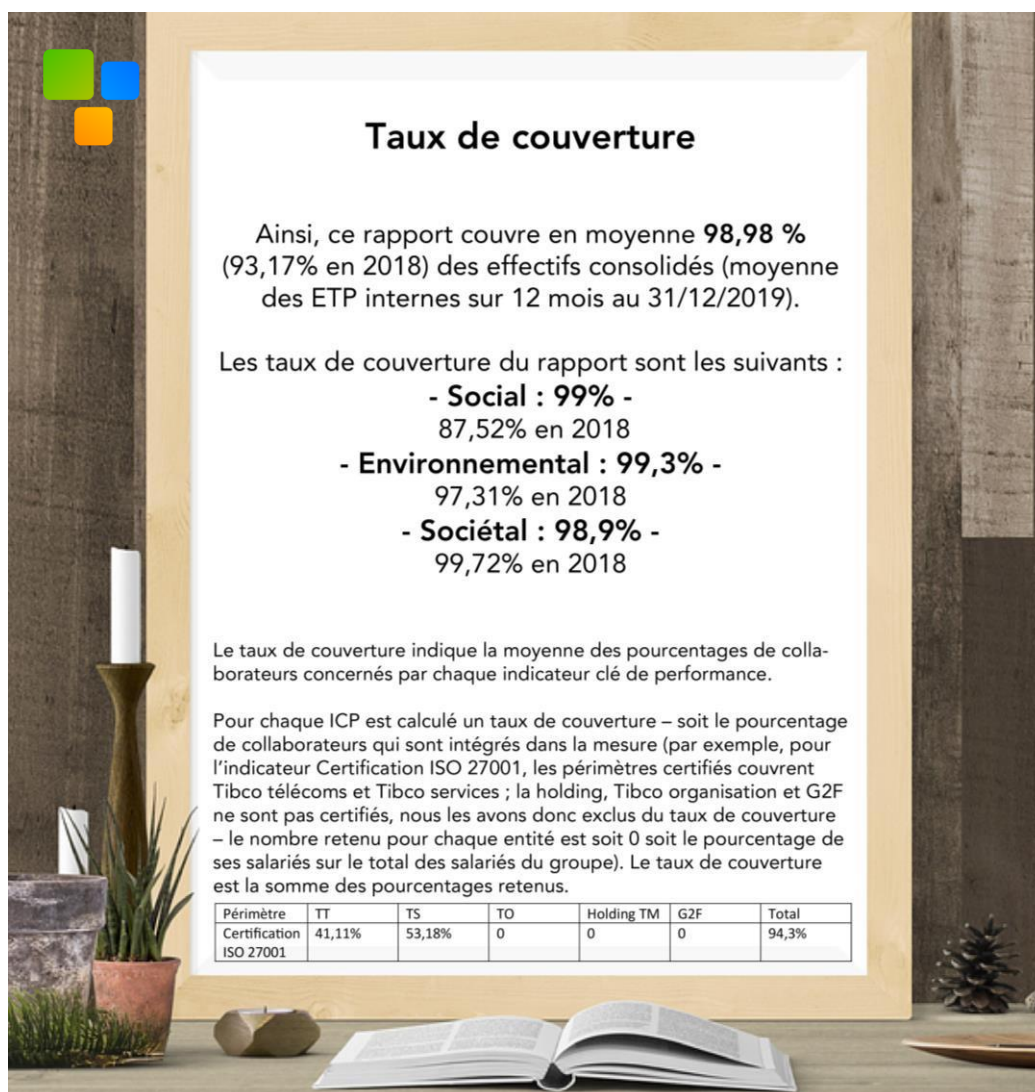
- Lutte contre le gaspillage alimentaire
- Lutte contre la précarité alimentaire
- Respect du bien-être animal
- Alimentation responsable, équitable et durable.

Le reste des thématiques obligatoires sera abordé dans la partie relative à l'analyse des risques.

I.5 – Collecte des données

Les données collectées sont issues pour l'essentiel de notre ERP AKUITEO, mais également de notre logiciel de paie (Sage), ou des données collectées auprès de nos fournisseurs (notamment pour les éléments concernant les enjeux environnementaux). Elles sont pour certaines intégrées dans le tableau de bord RSO du groupe. Les différents services qui utilisent ces données ou qui les préparent dans le cadre des outils de pilotage et de gouvernance du groupe ont été impliqués dans la démarche de collecte. En ce qui concerne le calcul des effectifs, nous avons exclu les alternants. Pour autant nous avons bien une politique d'accueil et de formation d'alternants.

I.6 – Taux de couverture



Taux de couverture

Ainsi, ce rapport couvre en moyenne **98,98 %** (93,17% en 2018) des effectifs consolidés (moyenne des ETP internes sur 12 mois au 31/12/2019).

Les taux de couverture du rapport sont les suivants :

- **Social : 99% -**
87,52% en 2018
- **Environnemental : 99,3% -**
97,31% en 2018
- **Sociétal : 98,9% -**
99,72% en 2018

Le taux de couverture indique la moyenne des pourcentages de collaborateurs concernés par chaque indicateur clé de performance.

Pour chaque ICP est calculé un taux de couverture – soit le pourcentage de collaborateurs qui sont intégrés dans la mesure (par exemple, pour l'indicateur Certification ISO 27001, les périmètres certifiés couvrent Tibco télécoms et Tibco services ; la holding, Tibco organisation et G2F ne sont pas certifiés, nous les avons donc exclus du taux de couverture – le nombre retenu pour chaque entité est soit 0 soit le pourcentage de ses salariés sur le total des salariés du groupe). Le taux de couverture est la somme des pourcentages retenus.

Périmètre	TT	TS	TO	Holding TM	G2F	Total
Certification ISO 27001	41,11%	53,18%	0	0	0	94,3%

Construire une organisation responsable

Il n'existe pas de gouvernance durable sans gouvernance éthique. Cette conviction, c'est celle de Tibco qui lie étroitement les deux. Pour le groupe, la clé d'une gouvernance éthique réside dans la capacité de l'humain à dialoguer sur tous les sujets de façon contradictoire, sans filtre, sans a priori ni volonté de déformer une réalité. Au sein du conseil de surveillance, du directoire et du comité de direction, chacun travaille ainsi à des échanges les plus sincères possible. La gouvernance du groupe favorise également les interactions de qualité avec ses parties prenantes. Autant de conditions nécessaires pour bâtir une organisation responsable.

Partager la politique générale (les 3P) et la politique RSE avec l'ensemble des Tib's et parties prenantes (Partenaires financiers, fournisseurs)

Permettre à chaque Tib's d'apporter sa part aux progrès : c'est une volonté qui anime le groupe Tibco. Ainsi, quels que soient les objectifs visés (faire évoluer son modèle économique, satisfaire de nouveaux clients, préserver la santé des tib's...), l'ESN (Entreprise de Services Numériques) place les femmes et les hommes au cœur de ses actions. Avec eux, elle partage sa vision pour le futur et les trajectoires qu'elle choisit d'emprunter.

Communiquer la stratégie

Du siège social jusque sur le terrain, l'entreprise s'emploie à ce que chaque Tib's connaisse la stratégie et les caps qu'elle a définis. Chaque mois, les dirigeants des filiales du groupe se déplacent dans différentes agences. Objectif : échanger en direct avec les collaborateurs terrains (managers, responsables de production région, opérationnels...) pour partager le même niveau d'information. Favorisant la diffusion de la stratégie du groupe à l'ensemble des strates, ces rencontres régulières permettent également les remontées terrain.

Pour expliquer les orientations choisies à l'ensemble des collaborateurs, Tibco s'appuie aussi sur le groupe « Stratégie » sur Yammer et sur des temps forts internes. Lors de Vision 2019 (réunion annuelle des tib's), le comité de direction a ainsi fait le choix, à travers une vidéo de 14 minutes, de présenter sa nouvelle démarche écoresponsable.

Diffuser la RSE à l'ensemble du groupe

Misant sur l'intelligence collective, l'entreprise continue à déployer la RSE avec, par et pour les Tib's. Si certaines structures confient aux dirigeants le soin de fixer les actions à mener, Tibco privilégie une démarche « bi-directionnelle », nourrie à la fois de la réflexion des dirigeants et de l'expérience des Tib's sur le terrain.

Formalisée par la Charte RSE autour de 3 valeurs phares pour Tibco - Pérennité, Performance et Plaisir -, sa politique RSE est ainsi enrichie par l'ensemble du groupe, puis diffusée au sein de l'organisation sous diverses formes (publications d'articles sur le site web, le réseau social interne, etc, groupes de travail sur diverses questions RSE dans le cadre des « Tib's on air », Charte RSE affichée dans chaque agence, lettres d'infos internes, etc.) En 2019, le Wiki RSE a été diffusé au sein des différents sites du groupe.

Une cellule dédiée en action

Pour impulser les projets RSE, structurer les actions autour et « embarquer » toujours plus largement les parties prenantes, Tibco s'appuie notamment sur « Les positif's ». Réunissant 12 personnes d'horizons différents (marketing/ communication, QSE, sécurité informatique, RH, bien-être au travail...), cette cellule dédiée explore de nouvelles pratiques avant leur déploiement, pour les plus probantes, à l'ensemble de l'entreprise.

Créer un climat de confiance avec l'ensemble des parties prenantes

La gouvernance du groupe favorise les interactions avec ses différents interlocuteurs et partenaires. Des actionnaires minoritaires, Océans Participations et Unexo, sont ainsi invités à chaque séance du Conseil de surveillance. L'ESN, de même, met en place divers canaux d'échanges avec les parties prenantes : Comités clients stratégiques, instances représentatives du personnel, comités de pilotage avec les 20 principaux fournisseurs, convention interne pour les Tib's internes et externes, etc. Avec le vœu d'inscrire ces relations dans un cadre humain et responsable. Soucieux du respect de chaque individu, et des réglementations en vigueur, le groupe veille aussi à maintenir les équilibres (équilibre des intérêts, équilibre financier...).

Pérenniser le modèle actionnarial

L'an passé, le groupe Tibco a opéré des changements concernant la détention du capital. Historiquement, Gérard Le Calvé et Patrick Vallée en étaient les deux actionnaires majoritaires. Depuis le printemps 2019, ces parts sont détenues par les familles Le Calvé et Vallée. Par cette transmission familiale, Tibco vise à asseoir la pérennité du modèle actionnarial dans une trajectoire à 10 ans minimum. Ses partenaires financiers continuent de détenir 15 % du capital.

Des prises de décisions équilibrées

Une personne ou deux, fussent-elles les dirigeants, ne peuvent choisir à elles seules pour un groupe de 1 500 collaborateurs. Avec cette conviction, Tibco a déployé la méthodologie d'une prise de décision collaborative. Basée non sur la majorité ou sur la « décision du chef », cette démarche privilégie la levée des objections et la compréhension des besoins de chacun pour parvenir à une unanimité. A travers 6 formations d'une ½ journée, les dirigeants et **107** responsables opérationnels de l'entreprise ont été formés à cette méthodologie, nécessitant l'acquisition d'un certain nombre de soft skills (écoute empathique, intelligence émotionnelle...).

Se préoccuper de la performance globale

Pour améliorer sa démarche RSE et mieux la piloter, la mise en place d'un reporting pertinent est cruciale. Afin de suivre ses avancées, le groupe Tibco s'appuie désormais sur un tableau de bord RSO composé de 3 groupements d'indicateurs relatifs aux capital économique, capital humain et capital environnemental. Chaque mois, cet outil lui apporte ainsi un indicateur analytique et macro de la performance globale de l'entreprise, rapporté à des objectifs minimum et maximum.

Pour progresser dans une économie plus responsable et durable, Tibco travaille de même à la mise en place d'une comptabilité en triple capital. Une démarche très pragmatique, permettant de valoriser à la fois le capital financier, le capital humain et le capital environnemental.

Avant 2019, des jalons déjà posés

- Rédaction de la charte RSE dans le cadre du COMEX en 2016
- Réalisation et diffusion auprès des Tib's d'un Wiki Vision, retraçant la convention interne « Vision » de 2017
- Web conférence sur la labellisation LUCIE, suivie par 400 Tib's en 2016
- Création de groupes de travail sur différentes questions RSE, dans le cadre des « Tib's on air »
- Depuis le lancement des Tib's on air, plus de 200 Tib's volontaires y ont participé
- Lancement en 2018 de la cellule RSE « Les positib's »

ICP

Labellisé



RSE Positive
labellucie.com

Le **wiki RSE** a été **remis à l'ensemble des Tib's internes** au printemps 2019.

De plus la stratégie du groupe a été expliquée sur une série de 4 vidéos publiées sur Yammer dans le groupe « Stratégie tibco » et relayées par une lettre interne diffusée à tous les tib's.

Tibco a obtenu la **labellisation Lucie** le 15 décembre 2016, labellisation maintenue le 14 septembre 2018 et toujours valide au 31/12/2019.

« En nous basant sur la méthode Care, qui permet d'intégrer au profit les coûts relatifs au développement durable, nous sommes en train de déployer chez Tibco le concept de comptabilité en triple capital. Et cela, autour de 3 axes prioritaires : les émissions de CO2, la santé psychosociale des Tib's et leur employabilité. Ainsi se met progressivement en place un modèle comptable plus responsable, plus durable... »

Frédéric Roulleau, Directeur Général Groupe Tibco

Respecter les droits de chaque être humain

Prendre soin de l'humain : c'est une des missions que s'est aussi donnée Tibco à travers son activité. D'où l'importance, pour elle, de promouvoir et de développer des pratiques informatiques respectueuses de l'individu. En avançant plus particulièrement sur le terrain de la Cybersécurité, et de la protection des données personnelles et/ou confidentielles, l'ESN s'emploie ainsi à préserver les droits fondamentaux, la dignité et la vie privée de chacun. Et son engagement dépasse la sphère numérique. Soucieuse de donner toute sa place à l'humain, Tibco se mobilise également pour prévenir les discriminations et promouvoir l'égalité des chances.

Sécurité informatique (Disponibilité – Intégrité – Confidentialité)

Assurer la protection des données

Les interactions multiples entre Tibco et les parties prenantes (collaborateurs, fournisseurs, clients...) génèrent des flux élevés de données. D'où l'importance de protéger ces données, notamment lorsqu'elles sont personnelles et/ou confidentielles. Dans ce domaine, outre la signature d'accords spécifiques concernant des projets sensibles, Tibco a décliné ses engagements dans différents documents : Engagement de la direction, Politique Management SMSI Tibco, Charte SI Fournisseurs...

D'autres mesures ont été mises en œuvre comme la mise à jour des conditions du site web, l'information des clients et nouveaux fournisseurs via un courrier individuel, et la formation des Tib's concernés (commerciaux, direction administrative...). Un atelier a de même été organisé pour accompagner le helpdesk face aux questions de leurs interlocuteurs sur la RGPD. A la demande d'un client, Tibco a réalisé enfin un test d'anonymisation de données.

Etendre la certification ISO 27001

La Sécurité des Systèmes d'Information constitue un enjeu majeur pour Tibco, comme en témoigne l'obtention en février 2019 de l'ISO 27001. L'intégration de ce référentiel à son système de management a permis à l'entreprise de renforcer la politique de sécurité de l'information, basée sur 5 objectifs prioritaires. Garantir un haut niveau de sécurité dans ses prestations, protéger ses informations et celles de ses clients ou encore détecter au plus tôt et réagir de manière appropriée à tout événement, compromettant la continuité de ses activités, en font partie.

Depuis l'obtention de l'ISO 27001, le groupe a notamment travaillé sur 4 points :

- la gestion des correctifs
- la sécurité sur toute la chaîne client : des mesures ont été mises en œuvre auprès de 34 fournisseurs stratégiques, en termes de sécurité de l'information
- la sécurité dans les projets : il s'est agi de détecter les projets, pouvant impacter la sécurité, et de s'assurer de la mise en place des mesures adéquates
- le déploiement du SOC (Security Operation Center), rentré en production fin 2019

Ces nouvelles avancées, dans le cadre de l'ISO 27001, permettent à Tibco d'affirmer sa différence, et son approche positive et bienveillante de la sécurité de l'information. Sachant que l'avenir est au numérique, l'ESN s'emploie à bâtir un environnement de travail serein pour ses clients et pour elle-même. Avec la volonté, à travers sa devise « Bien vivre le numérique », de permettre à chacun de vivre cette transformation dans les meilleures conditions.

Sécurité informatique : développer les bons réflexes

Enjeu prioritaire pour Tibco, la sensibilisation à la sécurité de l'information passe par divers dispositifs. Tout Tib's nouvellement recruté, quel que soit son statut, reçoit un questionnaire sur les fondamentaux dans ce domaine. A partir de 80 % de bonnes réponses, il obtient son passeport sécurité MDOC. Tous les Tib's en poste sont également formés, avec pour objectif que chacun décroche le « sésame ». Pour aller plus loin, Tibco projette de mettre en place un passeport « Spécialistes », axé sur les pratiques spécifiques par métier. Pour en définir le contenu, 25 Tib's se sont réunis en novembre au Mans dans le cadre de « Tib's on Air ». Avec la réalisation de livrables sur le thème de la cybersécurité (pour les métiers de l'assistance téléphonique, pour les métiers des interventions sur site, dans les projets clients...). Le RSSI de Tibco a également réalisé des interventions au sein de groupes de travail, de réunions métiers, etc, pour diffuser les bonnes pratiques.

De la sensibilisation par le jeu

Pour bien ancrer les réflexes cyberdéfense, Tibco mise également sur des approches ludiques. En 2019, l'entreprise a organisé 2 jeux-concours sur la cybersécurité. Le principe : analyser un message suspect, en répondant à « Pourquoi je ne clique pas dessus ? » Le Tib's, collectant le plus d'indices, remportait un cadeau personnalisé. Idem dans le cadre de Vision à Nantes, où les collaborateurs et leurs familles (500 participants) ont planché sur l'analyse d'un poster. De quoi propager cette culture sécurité.

En complément, des tests vigilance sont effectués. En novembre, sans avertir quiconque, le RSSI de Tibco a adressé un mail frauduleux à l'ensemble des Tib's. Les personnes, qui ont cliqué dessus, ont alors reçu une « piqûre de rappel » sur les réflexes Cybersécurité.

Donner sa chance à chacun

Si Tibco se concentre sur la sécurité informatique et la protection des données, dans le cadre de son activité, elle se préoccupe plus largement du respect des droits de chaque être humain. Et ce, quels que soient les valeurs, les origines ou les parcours de vie des hommes et des femmes, qui collaborent avec elle.

Des postes de travail adaptés

Cette préoccupation se traduit notamment par l'attention portée à la mixité et la diversité au sein de ses équipes. Pour une prise en compte des situations individuelles, et une meilleure adaptation des postes de travail, la Référente Handicap a engagé une démarche auprès des Tib's en situation de handicap. Objectif : se faire connaître auprès d'eux, les informer sur la RQTH (Reconnaissance sur la qualité de travailleur handicapé) et les possibles aménagements professionnels. Echangeant avec elle au moins tous les 3 mois, 20 Tib's sont ainsi accompagnés par la Référente Handicap. Sur le 2^e semestre 2019, 6 aménagements de postes de travail ont été réalisés.

En mai 2019, Tibco a participé par ailleurs au programme DuoDay, qui vise à mettre en relation des personnes en situation de handicap et des professionnels de l'entreprise.

Femmes et hommes sur un pied d'égalité

Luttant contre toute forme de discrimination (origine sociale, âge, sexe...), Tibco base l'évolution professionnelle sur les seuls savoir-faire et softskills. Dans cette logique, l'entreprise s'engage, depuis une dizaine d'années, en faveur de l'égalité entre les femmes et les hommes à travers diverses initiatives (alignement des rémunérations pour un même niveau de compétences acquises, plus de moyens pour la formation des collaboratrices...). Via la mise en place de parcours de formation, l'entreprise a de même favorisé leur montée en compétences.

En 2019, conformément à la réglementation, elle a publié [son Index de l'égalité professionnelle](#) entre les hommes et les femmes.

Dans le même esprit, Tibco s'engage pour une économie plus inclusive. Partenaire de FACE (Fondation Agir contre l'Exclusion) en Loire-Atlantique, le groupe est signataire de la Charte Entreprises et Quartiers dans le cadre du programme national PAQTE. Il souhaite contribuer ainsi à favoriser l'emploi dans les quartiers prioritaires, tout en enrichissant la diversité de son recrutement.

Avant 2019, des jalons déjà posés

- Nomination d'un RSSI et d'un Data Protection Officer (DPO) dans le cadre de l'application de la RGPD
- En 2018, démarche collective préparatoire à la certification ISO 27001
- En 2016, Tibco est primée lors des 12^e Trophées de l'Insertion
- Signature en 2013 d'un accord sur l'égalité professionnelle

ICP



« La personne qui a besoin d'aménagements importants au niveau de son poste de travail peut demander à obtenir la Reconnaissance de la Qualité de Travailleur Handicapé (RQTH). L'informer et la sensibiliser à cette reconnaissance est essentiel parce qu'elle lui ouvre un certain nombre de droits, d'adaptations et de financements possibles, ceci dans le but d'un accompagnement au plus près de ses besoins. »

Emilie LEMAITRE, Référente Handicap et Santé, Tibco

Bâtir un cadre épanouissant et responsable

Le choix d'intégrer une entreprise, plutôt qu'une autre, dépasse la seule question de la rémunération. Pour vouloir s'y investir et se projeter durablement, les femmes et les hommes aspirent aujourd'hui à un environnement de qualité. Un environnement qui les fasse grandir professionnellement, tout en leur apportant un certain bien-être au travail. A travers différentes actions, Tibco s'emploie à bâtir ce cadre responsable, tout aussi épanouissant que sécurisant.

Recruter et conserver les talents

Sur un marché du numérique en tension concernant le recrutement de compétences qualifiées, attirer et fidéliser les talents sont un challenge. Aussi Tibco travaille-t-il, par différentes actions, à répondre au mieux aux aspirations des collaborateurs actuels ou à venir.

Expliquer les métiers du numérique

Les professions du digital sont méconnues : Tibco a donc mis en place des « Rencontres métiers » au sein de ses locaux. Organisées comme un job dating, ces portes ouvertes donnent à voir les réalités de ses métiers. Elles favorisent aussi la rencontre entre recruteurs internes et personnes en recherche d'opportunités professionnelles. Lors des 3 sessions organisées sur 2019, une cinquantaine au total sont venues s'informer et/ou déposer leur CV.

Avec d'autres entreprises du secteur, lors de la Nantes Digital Week, Tibco porte également l'événement « Safari des Métiers du Numérique ». Dans le cadre de la dernière édition, 15 personnes ont embarqué à bord d'un bus direction Tibco pour une visite des locaux et une rencontre avec les Tib's. Les équipes de Tibco, en outre, participent régulièrement à des événements de recrutement ou de présentation des métiers (Forums Emploi, Pôle Emploi, Job dating dans les écoles...).

La carte de l'insertion

Redonner une place dans la vie professionnelle à ceux, qui sont « sortis de piste ». Tibco y contribue via différentes actions. Dans le cadre de la Préparation opérationnelle à l'emploi collective (POEC), en partenariat avec Adecco, l'entreprise depuis septembre forme 10 personnes au métier de Technicien Helpdesk. D'une durée de 8 mois, ce dispositif favorise la réinsertion des demandeurs d'emploi, tout en répondant aux besoins de recrutement des entreprises.

Via la Préparation opérationnelle à l'emploi individuelle (POEI), Tibco a de même formé 14 personnes en collaboration avec AJC Formation. Au terme de ces modules courts (3 mois) permettant d'être opérationnel rapidement, 9 demandeurs d'emploi ont été recrutés en CDI.

Bien accueillir les nouveaux Tib's

La signature du contrat de travail n'est pas gage d'un recrutement réussi. L'accueil du nouvel arrivant l'est bien davantage. Dans une étude Cadremploi de mars 2019, 33 % des cadres déclarent avoir déjà démissionné suite à une mauvaise intégration. Aussi Tibco soigne-t-il l'arrivée de ses recrues. Le groupe a notamment mis en place un « onboarding » digital où elles peuvent avoir accès, avant même d'intégrer les murs, à divers documents tels qu'un livret d'accueil. Réactualisé tous les 3 mois, disponible sous 2 formats, ce livret leur apporte toutes les informations utiles pour effectuer leurs premiers pas dans l'entreprise, l'esprit serein. De quoi engager tôt des relations de confiance.

Conforter les parcours professionnels

Les femmes et les hommes, recrutés chez Tibco, partagent des qualités relationnelles et la même soif d'apprendre. Pour leur permettre d'élargir leurs connaissances, l'entreprise a notamment mis en place des parcours professionnels. Comportant chacun un nombre de compétences à acquérir de différentes façons (transfert de compétences, travail personnel...), ces parcours personnalisés donnent aux Tib's concernés la possibilité de progresser sur les expertises métier et les compétences comportementales. En 2019, **184** Tib's internes ont entamé un parcours professionnel (soit 25 % des effectifs).

Dans le même temps, un accent particulier est mis sur les entretiens professionnels. Des outils de pilotage et de reporting plus fins permettent de mieux intégrer les souhaits du Tib's. Et de structurer, avec lui, son projet professionnel.

Acquérir gestes de proximité et savoir-être

Sur le volet compétences, Tibco a créé également une plateforme de formation au Mans sur le site de G2F, filiale du groupe. Dans le cadre de la Tib's Académie, cette plateforme permet à la fois d'acquérir des gestes de proximité, nécessaires pour être rapidement opérationnels, ainsi que des savoir-être. Depuis septembre 2019, 7 formations (Environnement COLT, OLT SFR, Réflectométrie et ADVA) ont apporté des compétences supplémentaires à 25 Tib's internes.

Cette attention forte portée par Tibco aux « soft skills » ou compétences comportementales s'est également traduite par la formation de **107** managers sur toute la France : 6 ateliers de 3h30 chacun leur ont permis d'échanger autour de la communication bienveillante et de la pratiquer. Un levier indispensable pour plus de cohésion et d'écoute empathique au sein des équipes.

Au total, à travers divers dispositifs, **339 tib's** internes (475 tib's au total) ont bénéficié de **5 770** heures de formation en 2019.

Employabilité : une clé de motivation

La personne intégrant l'entreprise doit pouvoir développer les compétences qui lui permettront demain, si besoin, d'explorer d'autres voies. C'est en tout cas la vision de Tibco. Pour développer l'employabilité des Tib's, un groupe de travail a engagé une refonte des fiches de poste. En s'appuyant sur les référentiels métiers de l'OPIIEC, l'Observatoire des métiers du Numérique, ce groupe imagine une nouvelle approche (visuelle, méthodologique...) pour ces fiches, qui ne listaient que les missions. Objectif : mieux mettre en avant les compétences – hardskills et softskills - mobilisées sur chaque poste. L'ESN veille aussi au repositionnement régulier des Tib's sur des postes différents, évitant qu'ils ne « s'enferment » sur une compétence ou une tâche donnée.

Cette logique d'employabilité, passant avant la seule logique carrière, séduit les futures recrues comme les Tib's déjà en place.

Pour des collaborations durables

Tibco avance en mode « entreprise étendue », en sollicitant fréquemment les expertises de personnes intérimaires, de sous-traitants, etc. Dans ce modèle dynamisant, chacun doit toutefois y trouver son compte. Pour cela, Tibco veille à entretenir des liens durables avec les tib's externes via divers dispositifs (CDI intérimaire, contrat sous-traitant...).

Assurer la pérennité de l'emploi, pour les Tib's internes, est aussi une préoccupation de Tibco. Dans ce domaine, le groupe peut compter sur un portefeuille étendu de **1 500** clients. L'absence de dépendance forte avec un, ou plusieurs clients, contribue ainsi à pérenniser l'activité des Tib's. Et ce, même si un contrat client n'est pas renouvelé. Une réflexion s'amorce, enfin, pour la mise en place

d'un « guichet unique » où le Tib's, quel que soit son statut (CDI, intérim, contrat de professionnalisation...) pourra s'informer sur ses droits.

Autant d'actions, visant à placer ces collaborations sous les signes du gagnant gagnant et de la durée.

Développer la marque employeur

Bâtissant un cadre épanouissant et responsable, Tibco fait partie de ces entreprises où il fait bon travailler. Le faire savoir attire les talents, tout en renforçant le sentiment d'appartenance des Tib's en poste. Le groupe développe ainsi la marque employeur via divers canaux de communication : publication des Paroles de Tib's (portrait témoignage de Tib's) sur le site web, animation des comptes Tibco sur les réseaux sociaux (Linkedin, Facebook, Twitter, Yammer...). Les Tib's sont également incités à publier et relayer les actualités du groupe sur leurs comptes.

La dernière édition de Vision, le 5 octobre 2019, a également nourri la marque employeur. Pour cette convention interne, organisée simultanément sur 7 sites en France, les Tib's étaient conviés avec leurs familles. A travers des activités ludiques et/ou instructives et des animations sur les thèmes chers à Tibco (les technologies, la sécurité et l'éco-responsabilité), les collaborateurs ont partagé un moment riche en enseignements et convivialité avec leurs proches. De quoi donner envie d'être, à leur tour, les ambassadeurs de la « Tibco touch ».

Faire vivre le dialogue social

Questionner, écouter, comprendre... Revêtant diverses formes, la parole a toute sa place chez Tibco. Avec les partenaires sociaux (dans le strict respect des exigences réglementaires) et l'ensemble des collaborateurs, l'entreprise encourage au dialogue régulier. De quoi détecter tôt tout « grain de sable ». Différentes réunions avec les instances représentatives du personnel ponctuent de même l'année. Les groupes de travail, qui se constituent autour de divers projets, intègrent aussi régulièrement leurs représentants. C'est le cas du groupe, qui a engagé la refonte des fiches de poste, et du groupe projet Coccitib's, par exemple.

Développant des modes de travail plus collaboratifs, Tibco favorise la diffusion descendante et ascendante de l'information. Outre l'organisation de « conf call » pour de brefs échanges sur des actualités, des réunions de fond ont lieu dans les agences. Les idées et points de vue de chaque Tib's peuvent alors s'exprimer librement. Le groupe communique lui-même régulièrement auprès des collaborateurs via divers moyens (portails d'équipes, lettre d'information interne, présentation des résultats, wiki sur divers thèmes, etc).

Assurer le bien-être au travail

Outre la possibilité de « grandir » professionnellement, Tibco apporte aux Tib's le cadre le plus épanouissant possible. Objectif : contribuer à la santé et au bien-être de ceux qui font vivre l'entreprise.

Un cadre pensé avec, par et pour l'utilisateur

Si la qualité de l'environnement de travail ne fait pas tout, elle participe cependant, de manière importante, au bien-être des collaborateurs et « par ricochet » à la performance de l'entreprise. Pour offrir de bonnes conditions d'exercice aux Tib's, Tibco explore différentes voies. Cela passe par la rénovation du mobilier et par la possibilité donnée aux équipes, dans chaque agence, d'aménager leur environnement de travail. Voire de le réinventer, quand il s'agit d'un nouveau site.

Ainsi, pour la création en 2019 de son centre de services E-Nov à Viais, près de Nantes, Tibco a confié les « clés du projet » à ses futurs utilisateurs (logisticiens, techniciens, commerciaux, personnel

administratif...). Lors de divers ateliers, ils ont ainsi imaginé ensemble ce lieu innovant, qui offre plus d'espace et de luminosité pour exercer.

Les Tib's itinérants, enfin, ne sont pas oubliés. Dans le cadre d'un « Tib's on air », leurs besoins spécifiques en termes d'environnement de travail ont été identifiés. Avec le vœu d'apporter à tous un même niveau de confort

Confort, détente et convivialité

Il y a des temps pour travailler et d'autres, pour s'oxygéner. Parce qu'ils sont essentiels à l'équilibre des collaborateurs, l'entreprise veille à la qualité des temps de pause. C'est le cas pour le déjeuner, où les Tib's disposent de diverses possibilités de restauration : frigo connecté proposant divers plats, livraison au bureau de box déjeuners, stationnement régulier de food-trucks dans l'enceinte de l'entreprise, etc. De quoi se restaurer sans trajets inutiles.

Cette quête de qualité, dans l'environnement de travail, se traduit aussi par des actions générant convivialité et détente : animations dans l'espace Lieu Unique, partage de moments festifs, jeux et activités lors de Vision 2019, etc. De même, dans les agences, des repas d'équipe, des barbecues, etc, sont régulièrement organisés.

Ces divers temps collectifs permettent aux Tib's de se ressourcer et de mieux s'investir ensuite.

Santé au travail : une préoccupation centrale

Bien-être et santé sont étroitement liés. Outre la création d'un guide de santé au travail, Tibco déploie différentes actions sur ce terrain. En témoigne l'intervention, l'an passé, de la Médecine du Travail pour former 30 Tib's des services administratifs à de meilleurs gestes et postures devant l'écran.

Pour lutter contre la sédentarisation et les risques associés, le groupe favorise aussi les pratiques physiques et sportives (investissement dans des « vélos bureaux », installation de nouvelles douches pour les runners et les cyclistes, salle de sport...).

Au siège et au sein des agences, diverses activités (massages, cours pour poser sa voix avec un coach vocal...) sont également organisées pour « lâcher prise », se sentir mieux dans son corps... Une dynamique collective, que les Tib's font vivre aussi. Invitant leurs collègues à partager une activité sportive, via l'intranet « Sports et Boost Your Tib's », ils participent ensemble à des événements sportifs (La Ruée des Fadas, le Marathon de Nantes, Odyssée...).

Prévenir les risques psychosociaux

L'attention portée à la santé des Tib's passe notamment par la prise en compte des risques psychosociaux (RPS). Suite à des ateliers « Tib's on air », et des enquêtes internes, différentes actions ont été menées pour mieux détecter ces risques, veiller à la charge de travail et l'adapter. Une ligne de soutien psychosociale est notamment en place pour accompagner les Tib's, qui traversent une situation difficile. Accessible gratuitement 7j/7, cette cellule « Tib's Maux » leur permet d'exprimer leur mal-être, en toute confidentialité, auprès de professionnels de l'écoute.

Sur ce champ de la santé psychosociale, Tibco a décidé d'aller plus loin. Le groupe l'a ainsi inscrite comme un des axes prioritaires de son projet de comptabilité en triple capital.

Dans le même temps, l'ESN mise sur les leviers d'épanouissement professionnel, parmi lesquels les témoignages de reconnaissance. En 2019, le groupe a adressé **193** lettres de félicitations personnalisées à des Tib's particulièrement impliqués. La remise de coffrets de Noël a également été étendue, en guise de remerciement, aux Tib's externes (intérimaires, sous-traitants...)

Veiller à la sécurité des personnes

Tibco en a la conviction : 80 % de la qualité de ses services tient aux compétences et à l'engagement de ses collaborateurs. Aussi le groupe a-t-il fait du capital humain sa priorité N°1. Et de la sécurité des personnes une règle d'or.

Prévention active du risque

Les tib's sont exposés à deux risques majeurs :

- Le risque routier, dû aux déplacements chez les clients
- Le risque électrique, lié aux travaux sur des matériels sous tension, ou à proximité de sources électriques.

Face à cela, Tibco met l'accent sur le respect des règles et normes de sécurité. Chaque nouvel arrivant est ainsi formé aux consignes de sécurité et s'engage à les respecter. A cela s'ajoutent des campagnes de prévention en continu (communications internes, intranet dédié QSE avec divers documents consultables, affichages, etc.) appuyés par des actions fortes : le « 5 minutes sécurité », les alertes après accident, le reporting sécurité mensuel, les capsules sécurité vidéo...

Pour sensibiliser aux bons gestes, Tibco explore aussi d'autres voies. Lors de Vision 2019, un spectacle vivant a été ainsi donné sur le thème de la sécurité. Interprété par des Tib's aux fonctions diverses (opérationnel terrain, dirigeant, manager, etc.), retransmis en direct sur les 7 sites de Vision en France, il parodiait les mauvais gestes dans ce domaine. Des vidéos étaient également à disposition de même qu'une appli « Repasser son code ». Une sensibilisation différente, qui a marqué les esprits.

Pour un environnement plus sûr

Animée par les services Qualité Santé Environnement, la démarche de Tibco est certifiée OHSAS 18001 depuis 2011 pour Tibco télécoms. En partenariat avec le CSST, l'entreprise s'emploie à maintenir les équipements en bon état (parc automobile renouvelé tous les 3 ans, formation et suivi des habilitations et EPI...) et à diffuser largement la culture sécurité au sein de l'entreprise.

Visant à sensibiliser les Tib's aux défauts de signalisation sur leurs véhicules, et à leur dangerosité, l'opération « Teste tes phares » a été reconduite en 2019. Organisée sur tous les sites, au moment du changement d'heure, l'opération a montré à Nantes une diminution des véhicules en anomalie (9,4 % contre 15,9 % en 2018).

Dans le cadre de la Semaine de la sécurité routière, Tibco effectue aussi des « piqûres de rappel » par l'envoi sur Yammer, LinkedIn, etc. de vidéos et messages clés.

Avant 2019, des jalons déjà posés

- Création de la Tib's Academy en 2017
- Mise en place pour les managers d'une formation au « Management agile » et à l'écoute active des collaborateurs.
- Lancement du réseau social d'entreprise Yammer
- Maintien d'un système équitable et transparent de rémunération
- Communication sur la marque employeur, à travers la participation d'un Class 40 Tibco Bien Vivre Le Numérique à la Route du Rhum 2018
- 5^e place au Trophée « Sentez-vous sport » organisé en 2018 par le Comité National Olympique et Sportif
- Ouverture en 2016 d'une salle de sport au siège

- Enquête annuelle auprès des tib's pour mesurer l'Indicateur de Climat Social intégré au tableau de bord RSO du groupe. L'enquête, anonyme, sert à faire un point annuel sur le climat social et à déterminer les axes forts et les points d'amélioration chez Tibco. Pour la deuxième fois, l'édition 2019 inclut l'ensemble des Tib's (internes et externes), chaque Tib's ayant noté l'entité à laquelle il est rattaché.

Indicateurs de résultat :

Tibco dans le palmarès des meilleurs employeurs de France de L'IT (Magazine Capital février 2019) – **11ème du secteur IT** en 2019. (9^{ème} en 2018)

7550 abonnés à la page entreprise Tibco sur LinkedIn au 31/12/2019 - **6230** au 31/12/2018.

1375 Tib's inscrits sur Yammer au 31/12/2019 – **1300** au 31/12/2018.

ICP



« Dans ce monde en mutation, toutes les entreprises sont amenées à des transformations majeures (IA, nouveaux modèles économiques...) au cœur desquelles se trouve l'humain. Il s'agit d'accompagner les hommes et les femmes dans cette transformation et de leur donner le sens : toujours mieux servir nos clients dans le respect de l'humain et de la planète, est celui de Tibco. »

Muriel SCHEIBER, Directrice Administrative, Tibco

Nous mobiliser pour l'environnement

Associations, citoyens, collectivités, entreprises..., chacun a son rôle à jouer face aux défis énergétiques actuels. Et Tibco, comme d'autres, souhaite « faire sa part » dans cette transition essentielle pour l'Homme et la planète. Pour contribuer à la durabilité du monde, dans lequel elle évolue, elle déploie une politique environnementale active touchant tous les pans de son activité. Ensemble, les Tib's s'emploient notamment à minimiser les consommations de ressources, à limiter l'empreinte carbone de l'entreprise et à favoriser les gestes écoresponsables.

Développer une offre de services écoresponsable

Acheter, jeter, racheter au gré des tendances... C'est ainsi qu'a longtemps agi le consommateur. Son approche désormais évolue avec une attention portée à l'utilisation qu'il fait du produit. Les Tib's choisissent ainsi de plus en plus les équipements MDOC (Mobilité Device Objets Connectés) adaptés à leur usage réel, sans céder au « toujours plus ».

Depuis quelques années, Tibco s'intéresse aussi à l'écoconception, permettant de réduire les impacts environnementaux d'un produit ou d'un service, tout au long de son cycle de vie. En témoigne l'offre MOCA qui vise à optimiser chaque déplacement, et chaque passage, des techniciens au sein d'une entreprise. Après avoir résolu la demande initiale, puisqu'il est sur place, le Tib's en intervention fait le tour des « petits cailloux » informatiques du client (imprimante en panne, câble manquant, lenteur d'une application...) et les solutionne, si possible. De quoi éviter les interventions à répétition, voraces en temps et en kilomètres parcourus.

Des prestations plus environnementales

Membre fondateur de l'association Ruptur, Tibco s'engage aussi plus avant dans l'exploration de l'économie bleue. Après avoir recruté un Directeur Solutions de l'écoresponsabilité, elle a accéléré sa démarche en 2019 par le développement, avec divers partenaires dont Itancia, de 4 offres écoresponsables. Et ce, avec 2 engagements majeurs : **réduire le taux d'émissions de CO2 et diminuer l'extraction de terres rares.**

Le déploiement de l'offre Colibri, depuis septembre 2019, répond à cette volonté. Pour mieux allier écologie et business au niveau de la maintenance, elle propose un nouveau type de contrat. Dans ce cadre, l'organisation de la prestation a été repensée pour une meilleure optimisation des tournées (mutualisation des interventions, réduction du nombre de déplacements, délai d'intervention passé de J+1 à J+2...). Cette réorganisation favorise l'utilisation de véhicules électriques. Avec l'offre Colibri, les Tib's privilégient de même les pièces recyclées pour toutes réparations, ou du matériel éco-recyclé, s'il s'agit de remplacer en totalité un équipement.

Outre l'offre de maintenance Colibri, Tibco en a développé 3 autres : l'achat possible de divers matériels éco-recyclés ou reconditionnés sur le site e-commerce Webshop, la vente de licences de logiciels d'occasion et une offre, enfin, de solutions de cybersécurité éco-responsables.

Collecter, trier et valoriser les déchets

En parallèle, Tibco travaille à un meilleur tri et une valorisation accrue des déchets. Les différents sites du groupe sont équipés en interne de bacs de tri (déchets DIB, métaux, cartons, bois...) et de containers de recyclage, à l'extérieur. En cas d'absence de containers, l'ESN contractualise avec Veolia pour en obtenir.

Plus de réemploi et de recyclage

Auprès de ses clients, l'ESN encourage de même ces gestes utiles pour la planète. Pour la valorisation par exemple de leurs déchets spécifiques DEEE, Tibco a sélectionné 3 prestataires français sur divers

critères (taux de réemploi des déchets, process de traçabilité, engagements RSE, emplois créés...). Avec la volonté de challenger chacun sur son taux de réemploi.

Ces 3 partenaires - Nodixia, ATF Gaïa et les Ateliers du Bocage - reprennent ainsi les équipements et matériels informatiques des clients de Tibco (15721 équipements en 2019). Puis les réemploient et/ou les recyclent avec des gains à la clé, en termes de consommation de ressources (eau, minerais, énergies fossiles, etc.), d'émissions de CO2 et d'avancées sociales. L'activité apportée à ces entreprises adaptées, engagées sur le champ de l'insertion professionnelle et du handicap, contribue à créer de nouveaux emplois.

En 2019, notre partenaire ATF Gaïa nous a repris 12 242 équipements (DEEE), dont 69% ont été réemployés, et 31% recyclés (soit une économie estimée à 9,06 millions de litres d'eau, et 1621 tonnes de CO2 et 2066 tonnes de combustible) (source – site ATF Gaïa). ATF Gaïa étant une entreprise adaptée, cette activité a contribué à la création de 1,94 Unités Bénéficiaires. Notre partenaire Ateliers du Bocage nous a repris 999 matériels (équipements informatiques), dont 37% ont été réemployés et 63 % ont été recyclés (soit une économie estimée de 3,95 millions de litres d'eau, 532 tonnes de CO2e et 1,12 tonnes de plastiques). Ateliers du Bocage étant une entreprise d'insertion et adaptée, le traitement de ces équipements a permis 1,1 emplois – temps plein en poste adapté. (source- Ateliers du Bocage). Notre partenaire Nodixia a repris 2380 équipements (DEEE), avec un taux de réemploi de 80% et un taux de recyclage de 20%, contribuant à 0,30 Unités Bénéficiaires (source Nodixia). Notre prestataire Véolia Triade a collecté 183 tonnes de DEEE sur nos sites, et 22 tonnes de batteries. Nous avons trié : 16 tonnes de bois, 207 tonnes de DIB, 60 tonnes d'emballages.

Limiter la consommation de carburant et les émissions de GES et de particules fines

Tibco, c'est 742 véhicules, 21 millions de km par an et 1,46 million de litres de gazole. Sans compter les émissions de 4615 t de CO2e, qui vont avec ... (1L = 3,16kg de CO2 émis – source ADEME). En plus de représenter un coût et un impact environnemental importants, ces chiffres sont porteurs de risques sur la route. D'où les différentes actions engagées par le groupe pour développer une nouvelle mobilité, moins impactante à tous les niveaux.

Davantage de... kilomètres en moins

Pour diminuer son empreinte carbone – une des priorités inscrites dans le projet de Comptabilité triple capital -, Tibco cherche d'abord à réduire le nombre de kilomètres parcourus par les Tib's sur l'ensemble de leurs trajets. Divers aménagements (salles de pause confortables, espaces boisés propices à la détente, mise à disposition d'une offre de restauration via des armoires connectées, venue de food trucks, etc.) permettent de limiter les déplacements sur le temps du déjeuner. Dès lors que c'est possible, les Tib's sont aussi incités à prendre le train et les transports en commun.

A travers l'extension des accords de télétravail, le développement des e-services, le groupe Tibco encourage enfin ses collaborateurs à réaliser à distance ce qui peut l'être, sans sacrifier le rapport humain.

Challenger sur l'éco-conduite et la sécurité

L'optimisation des déplacements figure aussi parmi les objectifs poursuivis. Afin de progresser sur ce terrain, l'entreprise a misé notamment sur le jeu. Avec l'expérimentation, en juin 2019, de Coccitib's. Ludique et participatif, ce projet a été construit autour d'une application déployée sur le smartphone de chaque Tib's conducteur. L'application analyse les paramètres des véhicules (accélérations, vitesse, virages, etc.), en organisant un challenge permanent sur la sécurité routière et l'éco-conduite. Chacun peut voir ses progrès, se mesurer à ses pairs et s'améliorer grâce aux conseils s'affichant sur son portable. La solution donne aussi le positionnement en temps réel du véhicule et garde trace des

trajets parcourus (sauf trajets privés). Au printemps 2019, 50 Tib's ont expérimenté Coccitib's avec, à la clé, une diminution de 6 % de consommation de carburant sur les véhicules utilisés.

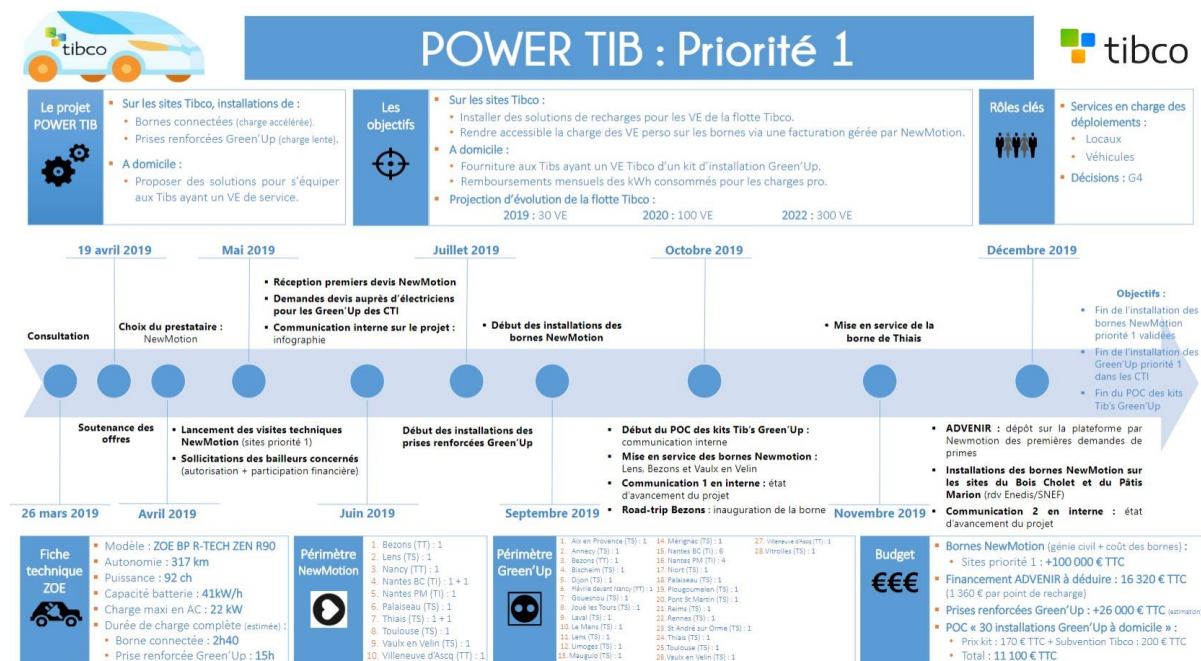
Des moyens pour se déplacer autrement

Conformément à la Loi de transition énergétique pour la croissance verte (article 51) et à ses engagements pour la planète, Tibco s'est doté d'un Plan de Mobilité. Déployé d'abord sur les sites de Loire-Atlantique avant extension, ce plan vise à réduire l'empreinte carbone de l'entreprise, en favorisant notamment les alternatives à la voiture individuelle. Dans ce cadre, l'entreprise a identifié 4 axes prioritaires (les déplacements à vélo, le covoiturage, les transports en commun et le télétravail) budgétés et validés par la direction.

Pour appuyer cette refonte globale de la mobilité, et inciter les Tib's à en être les acteurs, diverses actions ont été engagées : organisation en novembre d'un Forum Mobilité – avec la présence de conseillers TAN - dans les locaux de Tibco, intervention de l'association Place au Vélo, acquisition de 3 vélos électriques, mise en place de 2 abris vélos avec prises, etc. Pour identifier des trajets communs, et organiser du covoiturage, les Tib's ont également créé une carte interactive. Un outil pratique, qu'ils partagent en interne sur Yammer.

Faciliter la recharge des véhicules électriques

Dans cette même logique, Tibco transforme sa flotte automobile. Avec le choix de ne plus acquérir de véhicules à moteur thermique, sur le volet véhicules légers. Le groupe a ainsi continué d'étoffer sa flotte de véhicules électriques et les bornes de recharge. A fin 2019, il dispose de 30 véhicules électriques et 1 hybride. Trajectoire à l'horizon 2023 : atteindre 30 à 50 % de véhicules électriques (300 véhicules électriques).



Pour soutenir cette dynamique, Tibco a engagé le projet Power Tib, qui vise à apporter des solutions de recharge pour les véhicules électriques. Outre la mise en service de bornes intelligentes sur plusieurs sites (Bezons, Fléville, Lens, Nantes, Villeneuve d'Ascq...), plus de 20 000 points de charges sont accessibles sur toute la France, via le partenariat noué avec l'opérateur Newmotion. Pour permettre l'intégration de véhicules utilitaires électriques dans la flotte, des prises renforcées GreenUp Legrand sont aussi installées dans tous les CTI (Centres Techniques d'Intervention) : les techniciens peuvent ainsi recharger leurs véhicules entre leurs interventions. Power Tib, enfin, permet aux Tib's engagés dans une démarche de mobilité électrique de recharger leur véhicule professionnel ou personnel à domicile, avant de prendre la route.

Plus largement, Tibco accélère sur les énergies moins impactantes pour la planète comme en témoignent le passage de **8** sites du groupe en contrat EDF « Energie verte » et la validation, en 2019, de « Solar Tib's ». Par l'installation future de panneaux photovoltaïques sur les parkings, il s'agit d'atteindre une autonomie partielle de la consommation énergétique sur le siège social.

Multiplier les gestes pour la planète

Dans le même temps, l'attention portée à la nature et à sa préservation a continué d'« irriguer » le groupe Tibco à travers de multiples gestes : fournitures de gourdes isothermes à l'ensemble des équipes itinérantes pour réduire la consommation des bouteilles d'eau ; suppression des gobelets et touillettes à usage unique, remplacés par des tasses et gobelets lavables sur l'ensemble des sites ; envoi de cartes de vœux sur papier ensemencé, installation de **3** ruches abritant chacune 50 000 abeilles, etc.

Dans l'organisation d'événements internes, le groupe a intégré de même des critères écoresponsables : presque Zéro Vaisselle Jetable, priorité aux produits locaux de saison, proportion de produits carnés limitée, gestion des quantités et restes pour limiter le gaspillage, incitation au co-voiturage et à la mobilité douce...

Lors d'événements externes, cette préoccupation pour l'environnement s'est aussi exprimée. Lors de sa participation à la course La Meule Bleue au Mans, une trentaine de Tib's a mené diverses actions (**2** ramassages de déchets pour compenser le CO2 émis dans ce cadre et plantations d'anciennes variétés d'arbres fruitiers au siège, distribution de sacs-poubelles et de kit mégots aux pilotes de la course...). Sur d'autres événements ou séminaires, l'entreprise a réalisé également **2** collectes de déchets sur des plages (Tharon, Les Moutiers-en-Retz...), en partenariat notamment avec Surfrider Foundation Europe.

Avant 2019, des jalons déjà posés

- Lancement en 2017 de l'offre MOCA pour optimiser les passages et déplacements au sein des entreprises
- En 2018, comme membre fondateur de l'association Ruptur (économie bleue), Tibco contribue à la 1^{ère} édition des Journées Bleues (1 200 participants) aux Sables d'Olonne
- Recrutement d'un Directeur des solutions écoresponsables
- Développement depuis 2017 des véhicules électriques et des bornes de recharge
- Mise en place de l'écopâturage sur les sites de Saint-Aignan



17,22 L/K€ MBP (toutes activités confondues) -16,06 en 2018.

25,6 L / K€ MBP Projets et Maintenance (Nombre de litres total rapporté à la Marge Brute de Production des activités qui nécessitent des déplacements, à savoir les activités projets et maintenance. C'est ce ratio qui désormais est suivi dans le tableau de bord RSO du groupe).

« Lever tous les freins au développement des véhicules électriques : c'est l'objectif que nous poursuivons à travers Power Tib. Il s'agit de donner à ce projet une impulsion plus large, qui dépasse nos seuls collaborateurs. Avec toutes les parties prenantes (clients, fournisseurs, partenaires...), nous voulons ainsi partager nos solutions de recharge. Et apporter une pierre à l'édifice des nouvelles mobilités. »

Delphine YVEN, Chef de projet Tibc

Garantir l'éthique dans les relations d'affaires

Pour s'inscrire dans la durée, toute relation a besoin de fondations saines. Et d'un certain nombre d'« ingrédients », venant conforter ces bases. Pour Tibco, l'éthique en est un majeur. Soucieuse de respecter les lois en vigueur, et de donner aux parties prenantes un cadre intègre et rigoureux, l'entreprise déploie une politique active dans ce domaine. Objectifs : lutter contre d'éventuelles dérives (fraudes, conflits d'intérêt, etc.), prévenir tout acte de corruption et développer, avec ses partenaires, des pratiques pérennes et responsables.

Impactant directement l'image de l'entreprise, les pratiques « douteuses » ou non conformes à l'éthique pourraient avoir des répercussions importantes sur son activité, sa performance, etc. Or, il n'est pas toujours facile d'apprécier ce qui relève du licite ou de l'illicite. C'est pourquoi Tibco s'appuie sur un certain nombre d'outils pour poser clairement le cadre et sensibiliser les Tib's à ces aspects.

Prévenir tout acte de corruption

Signée par les dirigeants du groupe et les fonctions exposées (commerciales, achats...), la Charte Ethique formalise les engagements du groupe en matière de lutte contre la corruption. Déclinée en différentes versions selon les métiers, elle rappelle aux Tib's les principes auxquels l'entreprise est attachée :

- agir en conformité avec la loi (notamment l'article 17 de la loi Sapin II)
- ancrer une culture d'intégrité
- faire preuve de loyauté et d'honnêteté
- respecter les autres.

Prendre en compte et traiter les alertes

Après analyse des risques, le groupe a rédigé et diffusé un code de conduite de déontologie annexé au Règlement Intérieur. Les informant des risques existants (cadeaux et invitations, confidentialité, corruption, etc.), ce code guide les Tib's sur les comportements à adopter dans les relations commerciales. Complété d'une procédure de lanceur d'alerte, il s'est accompagné de la création d'une cellule pour traiter les alertes en cas de dérive (comportements routiers dangereux, stationnement sur places handicapées, harcèlement au travail, etc.). Cette cellule éthique peut notamment être activée via ethique@tibco.fr. Chaque signalement fait alors l'objet d'une enquête interne pour identifier clairement les responsabilités et rappeler les principes, auxquels l'ESN tient. En 2019, 2 personnes l'ont saisie pour des problématiques de relations en interne. Aucun fait, en lien avec le code de déontologie, n'a été remonté.

Cultiver des liens durables avec les fournisseurs

Une relation professionnelle efficace, basée sur la confiance, ne s'instaure pas le temps d'un « one shot ». Tibco travaille donc à conforter les liens avec ses partenaires pour « faire équipe » avec eux sur la durée. Et pouvoir leur donner, dans la mesure du possible, de la visibilité dans leur activité. L'entreprise a rédigé pour cela une [Politique d'achats](#) et mis en place une [Charte Fournisseur](#), définissant les engagements réciproques entre elle et ses fournisseurs (délais de paiement conformes à la LME, sourcing local, égalité de traitement...). Annexés au contrat, ces documents leur sont remis systématiquement.

Régler les litiges rapidement

Et si un différend survient, malgré ces bases établies entre eux, il est important pour le groupe qu'il soit traité rapidement. Pour ne pas laisser se dégrader une situation, Tibco s'appuie donc sur un Comité de Médiation des Litiges Fournisseurs.

Ainsi, un fournisseur en situation de litige avec l'entreprise tout comme Tibco peuvent saisir ce Comité pour rechercher en concertation une solution, qui convienne aux deux parties. Et ce, dès lors que toutes les tentatives de résolutions en amont se sont révélées infructueuses. Il est possible de contacter le Comité via mail à l'adresse : mediation-fournisseurs@tibco.fr. Une première réponse intervient dans un délai maximal de 15 jours. Ce comité a été saisi 1 fois en 2019.

Embarquer vers des directions communes

Dans toute relation humaine, pour avancer durablement ensemble, un socle de valeurs et de convictions partagées est indispensable. Un même regard sur l'avenir, également. C'est pourquoi Tibco s'attache au dialogue permanent et au partage de sa vision, de ce vers quoi elle souhaite aller, avec ses partenaires. Invitant régulièrement les fournisseurs à des événements internes au groupe (Connexions, Vision...), elle les encourage aussi à s'inscrire activement dans le sillage de ses démarches écoresponsables. Avec la volonté de les faire grandir, avec elle, sur ce terrain.

Engagée dans une démarche constructive, Tibco s'attache enfin à la valorisation de la performance des fournisseurs. Et au témoignage, auprès d'eux, de la reconnaissance de leur travail.

Limiter – Informer – Accompagner la dépendance de nos partenaires

Désireux d'établir avec eux la relation la plus équilibrée possible, Tibco s'efforce de suivre au mieux le développement de ses 1 500 fournisseurs. Et de les accompagner, de façon bienveillante, pour les prémunir des risques.

Piloter et valoriser la performance

Outre l'attention portée aux délais de paiement – Tibco s'emploie à les réduire pour les TPE -, le groupe travaille aussi sur la question de la dépendance économique. Avec la volonté de conseiller les partenaires, qui réalisent plus de 50 % de leur CA avec lui.

A travers des points trimestriels, dans le cadre notamment d'un comité de pilotage, l'ESN pilote aussi finement la relation avec ses 20 principaux fournisseurs (réussites, axes d'amélioration, engagements RSE...). Ce volet est désormais intégré dans la politique d'achat du groupe et dans la charte fournisseur (volet « Instauration d'une relation pérenne »). Elle est diffusée sur le site internet Tibco et annexée à tous les contrats cadre.

Avant 2019, des jalons déjà posés

- Création d'un Comité de Médiation des Litiges Fournisseurs
- Envoi par Tibco, en 2018, des premiers courriers de félicitations aux fournisseurs (7 en 2018 – non réalisé en 2019 – doit reprendre en 2020)
- Courriers adressés aux auto-entrepreneurs pour les sensibiliser aux risques de dépendance économique avec un donneur d'ordre

Nombre de situations remontées à
ethique@tibco.fr

pour des motifs déontologiques en 2019 : 0
comme en 2018 : 0

Courriers de félicitations aux fournisseurs
(7 en 2018), non réalisé en 2019
- doit reprendre en 2020 -



« Quand un fournisseur n'a pu régler un différend avec son interlocuteur chez Tibco, il doit pouvoir trouver une autre porte d'entrée. Ramenant les parties autour de la table, le Comité de médiation contribue à une analyse objective du litige et, le plus souvent, à trouver un terrain d'entente... »

Olivier AUFFRAY, Directeur Comptable, Tibco

Donner toute sa valeur à l'expérience client

Avec l'ensemble des parties prenantes, Tibco s'attache à cultiver des relations partenariales et durables. C'est le cas a fortiori pour ses clients avec lesquels elle tisse, projet après projet, un lien particulier. Au service des femmes et des hommes qui font appel à eux, les Tib's s'emploient à allier l'excellence opérationnelle, des pratiques responsables et ce relationnel bienveillant, propre à Tibco. Pour une expérience de qualité, l'ESN inscrit de même les prestations qu'elle délivre sous les signes de l'écoute et du dialogue sincère. Autant de composantes, qui visent le même but : permettre à ses entreprises clientes de bien vivre le numérique.

Etablir des pratiques responsables

Dans les contrats, souvent, il faut lire entre les lignes. Rien de tel chez Tibco, qui s'emploie à rédiger pour ses clients des offres claires et complètes. Ainsi, les services y sont décrits précisément et la présentation des prestations hors contrat s'y généralise également. Attachée à la sécurité des Tib's et des utilisateurs, l'ESN veille de même à intégrer dans ces documents une analyse des risques inhérents aux services délivrés.

Service client : la culture de Tibco

Avec ses partenaires commerciaux, Tibco souhaite entretenir des relations irréprochables. Ou s'en rapprochant le plus possible. Dans ce but, le groupe applique un certain nombre de principes tels que la communication claire des conditions tarifaires, contractuelles, etc. ou encore l'engagement de résultats auprès du client. Les Tib's misent aussi sur ces valeurs humaines ancrées dans la culture de l'entreprise – écoute, disponibilité, proximité et respect des personnes – pour réaliser des prestations de qualité.

Ethique, confidentialité, sécurité...

Bienveillante, la relation client se doit également d'être « carrée » et loyale. Tibco applique donc l'éthique de conduite dans les affaires, définie à travers sa Charte éthique commerciale et son code de déontologie. Lors des interventions sur site, les Tib's s'engagent à respecter l'environnement des clients et les règles de confidentialité en vigueur. Un soin particulier est apporté, de même, sur le volet sécurité informatique (protection de leurs données contre toutes altérations, pertes ou divulgations ; intégration de plans d'assurance sécurité SI dans les contrats d'infogérance, etc.). Certifié ISO 27001, Tibco garantit un niveau optimal de sécurité dans ses prestations. Au-delà, elle s'attache à sécuriser toute la chaîne client, par la mise en place de mesures auprès de 34 fournisseurs importants, en termes de sécurité de l'information

S'engager sans relâche sur la qualité

La satisfaction client : le moteur premier des Tib's. L'ensemble des collaborateurs de Tibco, y compris ceux de l'entreprise étendue, travaillent ainsi à bâtir les réponses les mieux adaptées aux problématiques clients. Avec une organisation, qui a placé la qualité au centre des prestations. En témoignent notamment les engagements d'excellence opérationnelle régulièrement rappelés (politique RSE, contrats commerciaux...), et le versement de la prime d'intéressement, basé sur la note de qualité.

Pour des feed-back constructifs

Echanger, en toute sincérité, avec les parties prenantes et les clients en particulier : c'est un exercice que Tibco juge nécessaire, sain et constructif. Trois à quatre fois par an, le groupe provoque ainsi des

« Rencontres clients » pour recueillir leur regard sur les prestations qu'il délivre, leur ressenti par rapport à la « Tibco touch », ce qu'ils apprécient, ce qu'ils apprécient moins, etc. Permettant d'identifier les axes d'amélioration, ce feed-back en temps réel vise aussi à dénicher tous « cailloux », qui parasiteraient leur relation.

Cet attachement au dialogue se traduit également par la mise en place de divers canaux d'échanges et de gouvernance de la relation client (Comités clients stratégiques, Comités de Pilotage, Comités de suivi opérationnel...). Ces dispositifs permettent de s'assurer, là aussi, de l'adéquation du service délivré avec leurs attentes et de se réaligner au besoin.

Régulièrement, les clients de Tibco disent leur satisfaction, quant à la qualité des prestations délivrées et des relations nouées avec les Tib's : 95 % des contrats sont ainsi reconduits. Si l'ESN s'en réjouit, pas question pour autant d'en faire un « acquis ».

Suivre, évaluer, s'améliorer...

Via divers dispositifs de contrôle et de reporting (mise en place d'Indices Qualité Opérationnel, suivi du respect des SLA, envoi par mail de questionnaires de satisfaction, etc.), Tibco continue de mesurer au plus près la satisfaction client.

L'avis des utilisateurs constitue notamment un critère clé pour l'entreprise. Tibco leur propose ainsi d'évaluer la qualité de la prestation par une « notation étoiles », s'échelonnant de 1 à 4 étoiles. Ces notes sont ensuite communiquées au client. Pour toutes les notes 1 étoile ou 2 étoiles attribuées, le service qualité contacte l'utilisateur pour échanger et « creuser » les raisons de cette notation. La satisfaction restant l'objectif premier.

En 2019, Tibco recueilli 88 959 évaluations, parmi lesquelles 651 insatisfactions émises – 350 en 1 étoile - qui ont donné lieu à des mesures correctives. Autant de résultats recueillis, qui sont un précieux levier d'amélioration.

Avant 2019, des jalons déjà posés

- Mise en place d'une Charte éthique commerciale et de son code de déontologie
- Choix de baser la prime d'intéressement sur la note de qualité
- Mention dans chaque contrat Tibco du contact du Desk ou du Responsable client pour permettre au client de s'informer ou de faire une réclamation

Indicateurs de résultat

IQC – Mesure de la qualité perçue par les utilisateurs (note étoile des interventions tablettes, sondage à chaud par mail ou téléphone, remontées FAQ)

TS 2018 – sur un échantillon représentatif de 88943 demandes, **98,8%** de satisfaction annuelle perçue en 2019.

61 010 demandes, **98,9%** de satisfaction annuelle perçue en 2018



« L'ensemble des clients, interrogés dans le cadre de l'audit, ont donné un retour très positif sur la qualité des offres Tibco. Avec une absence d'écarts significatifs entre la réponse au cahier des charges et la réalité, sur le terrain, des prestations délivrées. »

Auditeurs vigeo dans le cadre de l'audit pour la labellisation LUCIE

Prendre part à l'avenir du territoire et aux causes d'intérêt général

Pour se développer, Tibco longtemps n'a compté que sur elle-même. En s'engageant dans la démarche RSE, puis en la diffusant largement au sein du groupe, elle a appris également à dialoguer davantage avec l'extérieur. A établir des passerelles fructueuses avec les acteurs de divers horizons (associations, entrepreneurs, écoles...), qui évoluent sur les territoires où elle est présente.

A travers le partage de connaissances, l'engagement de partenariats pour l'homme et la planète, des rencontres inspirantes, ces multiples énergies se catalysent pour ériger un avenir commun plus écologique, plus responsable.

S'impliquer sur le territoire - Progresser aux côtés d'autres acteurs

En rejoignant ou en intensifiant sa présence dans nombre de réseaux, ces dernières années, Tibco explore l'intelligence collective. Et ce, aussi bien dans la région nantaise, base de son siège historique, que sur les autres territoires dans l'Hexagone, où travaillent les Tib's.

Au service du digital

Dans une logique métier, Tibco fait partie de clubs et associations professionnels, favorisant la promotion du numérique : ADN'Ouest à Nantes, Adira (Association pour le digital) en région Auvergne Rhône-Alpes, le club Numica en Champagne-Ardenne, le Syntec Numérique ou encore le Club des Dirigeants Réseaux et Télécoms (CDRT).

En mode collaboratif, Tibco travaille ainsi à l'attractivité de la filière et à la réflexion autour de ses enjeux majeurs (technologies innovantes, 5G, enjeux de service, etc.). Elle partage aussi des connaissances liées à ses expertises (atelier d'échanges sur la cybersécurité lors de Nantes Digital Week, visite de son Centre Opérationnel de Sécurité organisation de matinées d'information chez des entreprises clientes...).

Transmettre aux jeunes générations

Les talents germent au sein des écoles : se rapprocher d'elles a du sens pour Tibco. Comptant divers partenariats avec des établissements d'enseignement supérieur et des écoles sur le territoire, Tibco s'attache à les étendre en France. L'ESN établit aussi des ponts avec les jeunes générations, en favorisant les stages de 3^e et en accueillant des classes. En novembre, des élèves préparant un bac STMG au lycée La Joliverie ont visité l'entreprise. Lors de forums d'orientation, dans des collèges ou lycées, les tib's leur présentent les métiers du numérique. Certains deviennent « passeurs de savoir », soit en formant des alternants issus des établissements du territoire, soit en accompagnant les premiers pas professionnels de femmes et d'hommes à travers la Tib's School.

Place au partage de connaissances

Pour apporter sa brique au développement local, Tibco fait partie de réseaux, de clubs de managers, etc. avec lesquels elle partage le goût du progrès (économique, écologique, social...). C'est le cas de Réseau Entreprendre Atlantique, des associations Germe et APM ou encore de Ruptur créée en 2018, dont Tibco est membre fondateur. Tibco soutient par ailleurs divers événements fédérateurs du territoire (Nantes Digital Week, Le Web2day, Les Journées Bleues...), en intervenant régulièrement aux côtés d'autres entrepreneurs sur différents sujets : gamification du management, comptabilité en triple capital, etc.

Convention interne regroupant les Tib's et leurs familles, dans tout l'Hexagone, Vision 2019 s'est inscrite sous le signe du partage de la connaissance. Pour l'occasion, Tibco s'est associée à des acteurs de l'éco responsabilité. Ainsi, pour les Hauts de France, l'événement a été organisé au Centre

Permanent d'Initiatives pour l'Environnement (CPIE) de Loos en Gohelle. Dans le Sud-Ouest, le CPIE des Terres Toulousaines est de même intervenu tout comme la Croix Rouge française, la LPO ou encore Ruptur sur d'autres territoires.

S'engager pour l'intérêt général

Protection de l'environnement, insertion professionnelle, sécurité routière... Pour s'engager, les Tib's ont ciblé des terrains prioritaires, reflets de leurs valeurs. Listant ces différentes causes, la charte commune « Les tib's s'engagent pour des causes qui nous ressemblent » inventorie aussi, pour chacune, des actions concrètes à réaliser ou à initier. Objectif : continuer à faire de Tibco une entreprise citoyenne pour le bien de tous.

Equiper, participer, épauler...

Dans ce même esprit, l'ESN examine l'ensemble des demandes de sponsoring, de mécénat, etc. Elle privilégie celles qui font sens, au regard de sa démarche RSE, ou initie d'elle-même des partenariats responsables. Depuis 2014, pour le tri des déchets, Tibco s'appuie par exemple sur des associations à but caritatif comme les Ateliers du Bocage. Donnant également du matériel à celles, qui en expriment le besoin (Un parrain Un emploi, Grand-Lieu Nokoué, Baobab 44, Manou partages...), elle apporte toujours son soutien à l'association « Bouchons d'amour ». Pour lui permettre d'acquérir du matériel dédié aux personnes handicapées, les Tib's collectent un maximum de bouchons.

En novembre dernier, des Tib's ont de même organisé, à titre individuel, une collecte de jouets auprès de différents sites. Ces jouets ont ensuite été remis à plusieurs associations (Restos du Cœur, Secours Populaire...) pour un Noël plus solidaire.

L'ESN continue enfin d'accompagner le collectif « Mon cartable Connecté » (www.moncartableconnecte.fr) dans le déploiement de son dispositif auprès des enfants malades hospitalisés. Grâce à une tablette tactile, ceux-ci peuvent rester en contact avec leur classe également équipée d'une tablette et d'une caméra. De quoi rompre leur isolement, tout en garantissant les mêmes droits à l'éducation que les autres enfants.

Avant 2019, des jalons déjà posés

- Lancement en 2017 de la Tib's School
- Participation à l'événement La Fabrique du Changement à Nantes
- Organisation de conférences, de temps d'information, auprès de nombreuses entreprises en France sur la mise en conformité avec le RGPD
- Rédaction en 2018 de la charte commune « Les tib's s'engagent pour des causes qui nous ressemblent »
- Equipement d'une cyberpirogue à énergie solaire, favorisant l'accès au numérique de collégiens au Bénin (association Grand-Lieu Nokoué)



En 2019, Tibco a donné 25954 € en don – mécénat, 36 500 € en 2018 dont 20 000 € en image à Mon Cartable Connecté lors de la Route du Rhum). Ne sont pas inclus dans cette somme les dons en nature faits aux associations via « Les Tib's s'engagent », le plus fréquemment des matériels de seconde main.



« Dans le cadre d'un Master Commerce, Vente et Marketing au Cnam, Tibco m'a accueillie en alternance durant deux ans. Pédagogues et investies, les équipes qui me suivaient ont su me faire confiance et me laisser l'autonomie nécessaire. Après cette expérience très formatrice, j'ai intégré l'entreprise en septembre dernier. Une bonne façon de commencer la vie active et d'acquérir, surtout, des compétences ! »

Marine AVEZ, Ingénieure commerciale à l'agence Tibco de Reims

Glossaire

DEEE : Déchets d'équipements électriques et électroniques – pour en savoir plus : <https://www.ecologique-solidaire.gouv.fr/dechets-dequipements-electriques-et-electroniques>

ESN : Entreprise de services numériques

TT : Tibco télécoms

TS : Tibco services

TO : Tibco organisation

TM : Tibco (Holding)

ICP : Indicateur clé de résultat

MDOC : Mobilité Devices Objets Connectés. Marque déposée par Tibco.

Les 3P sont les 3 valeurs du groupe à savoir : Pérennité, Plaisir, Performance

WIKI RSE : livret expliquant la démarche RSE Tibco, la politique, les actions menées, les résultats obtenus et les axes d'amélioration envisagés.

Exercice clos le 31 décembre **2019**

RAPPORT

DE L'ORGANISME TIERS INDEPENDANT
SUR LES INFORMATIONS RSE

TIBCO SA

Le Bois Cholet – BP 9

44860 Saint-Aignan-de-Grand-Lieu

TIBCO SA

Rapport de l'organisme tiers indépendant (OTI) relatif à la vérification des informations sociales, environnementales et sociétales figurant dans le rapport de gestion

Exercice clos le 31 décembre 2019

Aux actionnaires,

En notre qualité d'organisme tiers indépendant, accrédité par le COFRAC sous le numéro 3-1103 (dont la portée est disponible sur le site www.cofrac.fr), nous vous présentons notre rapport sur la déclaration de performance extra-financière relative à l'exercice clos le 31/12/2019 (ci-après la « Déclaration »), présentée dans le rapport de gestion en application des dispositions légales et réglementaires des articles L. 225-102-1, R. 225-105 et R. 225-105-1 du code de commerce.

Responsabilité de l'entité

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

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

Indépendance et contrôle qualité

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

GROUPE Y AUDIT

Société d'Expertise Comptable et de Commissariat aux Comptes
Inscrite au tableau de l'Ordre de la Région Poitou-Charentes-Vendée – Membre de la Compagnie Régionale de Poitiers
Membre indépendant du réseau Nexia International – Membre de l'Association Technique A.T.H.

SAS au capital de 37 000 €
Siège social : 53 rue des Marais – CS 18421 – 79024 NIORT Cedex – Tél. : 05 49 32 49 01
RCS NIORT B 377 530 563 – APE 6920 Z – TVA : FR 10 377 530 563

FONTENAY-LE-COMTE – FUTUROSCOPE – LA ROCHE-SUR-YON – LUÇON – NANTES – NIORT – PARIS



Accréditation n°3-1103
Portée disponible sur
www.cofrac.fr

Responsabilité de l'organisme tiers indépendant

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

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

Il ne nous appartient pas en revanche de nous prononcer sur :

- le respect par l'entité des autres dispositions légales et réglementaires applicables, notamment, en matière de plan de vigilance et de lutte contre la corruption et l'évasion fiscale ;
- la conformité des produits et services aux réglementations applicables.

Nature et étendue des travaux

Nos travaux décrits ci-après ont été effectués conformément aux dispositions des articles A. 225-1 et suivants du code de commerce déterminant les modalités dans lesquelles l'organisme tiers indépendant conduit sa mission et selon la doctrine professionnelle de la Compagnie nationale des commissaires aux comptes relative à cette intervention.

Nous avons mené des travaux nous permettant d'apprécier la conformité de la Déclaration aux dispositions réglementaires et la sincérité des Informations :

- nous avons pris connaissance de l'activité de l'ensemble des entreprises incluses dans le périmètre de consolidation, de l'exposé des principaux risques sociaux et environnementaux liés à cette activité, et, le cas échéant, de ses effets quant au respect des droits de l'homme et à la lutte contre la corruption et l'évasion fiscale ainsi que des politiques qui en découlent et de leurs résultats ;
- nous avons apprécié le caractère approprié du Référentiel au regard de sa pertinence, son exhaustivité, sa fiabilité, sa neutralité et son caractère compréhensible, en prenant en considération, le cas échéant, les bonnes pratiques du secteur ;
- nous avons vérifié que la Déclaration couvre chaque catégorie d'information prévue au III de l'article L. 225-102-1 en matière sociale et environnementale ;
- nous avons vérifié que la Déclaration présente le modèle d'affaires et les principaux risques liés à l'activité de l'ensemble des entités incluses dans le périmètre de consolidation, y compris, lorsque cela s'avère pertinent et proportionné, les risques créés par ses relations d'affaires, ses produits ou ses services ainsi que les politiques, les actions et les résultats, incluant des indicateurs clés de performance ;
- nous avons vérifié, lorsqu'elles sont pertinentes au regard des principaux risques ou des politiques présentés, que la Déclaration présente les informations prévues au II de l'article R. 225-105 ;
- nous avons apprécié le processus de sélection et de validation des principaux risques ;
- nous nous sommes enquis de l'existence de procédures de contrôle interne et de gestion des risques mises en place par l'entité ;

- nous avons apprécié la cohérence des résultats et des indicateurs clés de performance retenus au regard des principaux risques et politiques présentés ;
- nous avons vérifié que la Déclaration comprend une explication claire et motivée des raisons justifiant l'absence de politique concernant un ou plusieurs de ces risques ;
- nous avons vérifié que la Déclaration couvre le périmètre consolidé, à savoir l'ensemble des entreprises incluses dans le périmètre de consolidation conformément à l'article L. 233-16 avec les limites précisées dans la Déclaration ;
- nous avons apprécié le processus de collecte mis en place par l'entité visant à l'exhaustivité et à la sincérité des Informations ;
- nous avons mis en œuvre pour les indicateurs clés de performance et les autres résultats quantitatifs que nous avons considérés les plus importants¹ :
 - des procédures analytiques consistant à vérifier la correcte consolidation des données collectées ainsi que la cohérence de leurs évolutions ;
 - des tests de détail sur la base de sondages, consistant à vérifier la correcte application des définitions et procédures et à rapprocher les données des pièces justificatives. Ces travaux ont été menés au niveau des entités Tibco Télécoms (TT), Tibco Services (TS), Tibco Organisation (TO), Tibco Management (TM) et G2F et couvrent 98.98% des données consolidées des indicateurs clés de performance et résultats sélectionnés pour ces tests ;
- nous avons consulté les sources documentaires et mené des entretiens pour corroborer les informations qualitatives (actions et résultats) que nous avons considérées les plus importantes ;
- nous avons apprécié la cohérence d'ensemble de la Déclaration par rapport à notre connaissance de l'ensemble des entreprises incluses dans le périmètre de consolidation ;

Nous estimons que les travaux que nous avons menés en exerçant notre jugement professionnel nous permettent de formuler une conclusion d'assurance modérée ; une assurance de niveau supérieur aurait nécessité des travaux de vérification plus étendus.

Moyens et ressources

Nos travaux ont mobilisé les compétences de 2 personnes et se sont déroulés entre les mois de novembre 2019 et février 2020 sur une durée totale d'intervention d'environ 2 semaines.

Nous avons fait appel, pour nous assister dans la réalisation de nos travaux, à nos spécialistes en matière de développement durable et de responsabilité sociétale.

Nous avons mené une dizaine d'entretiens avec les personnes responsables de la préparation de la Déclaration 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.

¹ **Informations sociales** : Conditions de travail des salariés via les indicateurs Santé et sécurité au travail & l'indicateur du climat social ; Actions visant à lutter contre la discrimination via Nb les parcours professionnels engagés sur la période ; **Informations environnementales** : Politique générale en matière environnementale via la mise en place d'une comptabilité à triple capital ; Economie circulaire via le développement d'offres de services éco-responsable ; Effet sur le changement climatique de l'activité de la société et de l'usage des biens et services via la consommation en carburant / Emissions de CO2 et particules fines ; **Informations sociétales** : Engagements sociétaux en faveur du développement durable via les actions de partenariat ou de mécénat et via la cybersécurité ;

Conclusion

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

Fait à Niort, le 26 février 2020

L'ORGANISME TIERS INDEPENDANT

GROUPE Y Audit



Arnaud MOYON

Associé Département Développement Durable