



Bien vivre le numérique

RSE, les Tib's en *action*^(s) !



> déclaration
2021 de performance extra-financière

“ *La RSE est pour moi une source d’inspiration
pour créer un monde numérique meilleur.* »

Frédéric Roulleau, DG Tibco

Sommaire

4	édito
6	Vision du Comité de Direction
12	Tibco : informations-clés, modèle d’affaires, gouvernance
18	Enjeux RSE de Tibco
20	Tibco, acteur d’une économie sincère et durable
28	Construire une organisation responsable
34	Donner toute sa valeur à l’expérience client
38	Bâtir un cadre responsable et durable
50	Se mobiliser pour l’environnement
60	Assurer la sécurité physique et numérique de tous
64	Garantir l’éthique dans les relations
72	Prendre part à l’avenir du territoire
78	Note méthodologique
82	Rapport de l’organisme tiers indépendant





Que ce soit pour les Tib's, nos clients, nos fournisseurs et partenaires, la RSE est un guide pour trouver le sens de ce que nous construisons ensemble. Elle donne ce sens si important que toutes et tous nous recherchons dans notre engagement professionnel. C'est un code de bonne conduite, une philosophie. C'est également une approche concrète et mesurable pour nous aider à déployer notre stratégie "Tibco, bien vivre le numérique". La devise des Tib's "Prendre soin de l'économie, de l'humain et de la planète" trouve tout son sens dans notre démarche RSE. Ce côté donner du sens et être concret d'une démarche RSE s'harmonise parfaitement avec nos valeurs Tibco « Pérennité, Plaisir, Performance ».

De l'ISO 26000 en 2010 en passant par le Label Lucie de 2016 à 2019, de l'exploration de la comptabilité en triple capital (l'économie, l'Homme, la planète) jusqu'à la mise en œuvre de l'Indicateur de Qualité Ecoresponsable (IQE) auprès de tous nos clients en 2022, la RSE est chez Tibco et les Tib's source d'inspirations et d'innovations.

En 2021, nous avons concrétisé un objectif important : labéliser Ecovadis toutes les sociétés du Groupe Tibco. Nous avons atteint un premier palier : nos filiales sont toutes Platinum ou Gold Ecovadis. Ces mesures prouvent à nos clients et à tous les tiers notre très haut niveau de sincérité et d'engagement dans notre politique RSE. Cette année 2021 fut aussi celle du lancement d'un plan ambitieux d'inspiration pour le management par le biomimétisme de la permaculture, "Perma-management by Tibco".

Les conditions sanitaires du Covid en 2021 ne nous ont pas permis d'impliquer en présentiel tous les Tib's comme nous l'aurions souhaité. C'est une ambition forte pour 2022 de remettre les réflexions et les actions des Tib's au centre de nos initiatives RSE.

La RSE restera sincère et inspirante tant qu'elle sera portée dans les actes par les femmes et hommes de l'entreprise.

Grande évolution pour 2022 : notre stratégie RSE et le plan stratégique Tibco Enjoy 2023 vont fusionner tellement leurs imbrications sont fortes. Cela devra nous permettre d'accéder à la labellisation "Numérique Responsable" dans le courant de cette année 2022. Quand RSE et stratégie d'entreprise se confondent, quelle belle marque d'engagement pour construire un monde meilleur avec les Tib's et nos clients ! Ceci posera les bases d'une démarche RSE offensive pour nos prochaines étapes 2023-2030 et proposer à nos clients des prestations de service visant une souveraineté numérique durable.

L'avenir est entre nos mains, sa construction est notre quotidien.

Frédéric Roulleau, DG Tibco



Scannez-moi pour lire mon message enregistré



“ *La RSE chez TIBCO correspond au « bien vivre le numérique », englobant le bien vivre de nos Tib's, de nos clients et de toutes nos parties prenantes, en développant notre activité, tout en préservant la planète du mieux que nous pouvons.*

Nous effectuons des actions chaque jour dans le Groupe, dans tous les services, dans toutes les sociétés, dans toute la France. Nous avançons petit à petit, comme le colibri. Il faut continuer d'agir au jour le jour.

Le fait marquant en 2021 est l'évaluation Ecovadis pour tout le Groupe, avec des médailles Gold ou Platinum, ce qui permet de valider tout notre travail au quotidien et de valoriser ces actions auprès de nos clients.

En 2022, notre objectif est d'aller chercher le label Numérique Responsable et de publier une première version de notre comptabilité en triple capital. »

Delphine Aubry Vallée,
Administratrice Unique - Tibco Organisation



“ *La RSE, c'est avant tout la démarche stratégique de Tibco autour d'enjeux clairs et mesurables sur les 3 piliers que sont l'Économique, le Social et l'Environnemental.*

Il s'agit d'agir concrètement pour ses collaborateurs, ses clients et ses partenaires. C'est faire preuve d'exemplarité, de lutter contre les discriminations et d'agir pour une société plus juste, plus solidaire.

Notre promesse de valeur est de devenir la première ESN éco-responsable en 2025 en restant fidèle à nos 3P : Pérennité, Performance et Plaisir. »

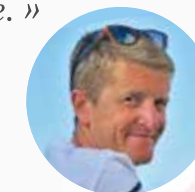
Patrick Vallée, Président du Directoire Tibco



“ *Ma mission de Directeur Commercial du Groupe consiste à faire fonctionner des équipes en harmonie, au service d'une performance commerciale durable et ambitieuse au regard de nos enjeux environnementaux.*

Plus qu'un guide, notre socle RSE me permet d'évaluer, de challenger et de faire progresser les organisations et les fonctionnements de la Direction Commerciale. Nous mettons en œuvre depuis quelques mois le principe de performance collective pour nos équipes commerciales. Ainsi, les rémunérations variables de nos commerciaux sont désormais exclusivement indexées sur la performance d'équipe. Il s'agit d'une véritable innovation sociale qui consiste à puiser dans la force du collectif, une performance commerciale moins anxiogène, plus résiliente aux aléas et de fait, plus durable. »

Philippe Leber, Directeur Commercial - Tibco



“ *La RSE est au cœur de notre stratégie du « bien vivre le numérique », bien vivre pour tous les Tib's et bien vivre avec nos clients.*

Notre ambition d'être la 1^{ère} ESN française écoresponsable nous engage dans de fortes transformations de notre modèle d'affaires.

À ce titre, le plan de transformation Tibco Enjoy 2023 comprend plus de 140 chantiers sur 3 ans qui tous déclinent les 3 objectifs piliers de la RSE : bon pour l'Économie, bon pour la Planète et bon pour l'Humain. »

Jean-Pierre Allain,
Directeur de la Transformation
Tibco Organisation



La vision du Comité de Direction



“ La RSE est un enjeu majeur de l'entreprise pour accompagner sa croissance et son développement. Ce doit être un levier business en s'appuyant sur l'innovation et la création de nouveaux services économiquement attractifs, éthiques, alignés sur les attentes de toutes les parties prenantes (clients, partenaires, Tib's), respectant notre planète. La RSE doit donc être un atout commercial, un différenciant sur le marché, un avantage concurrentiel s'appuyant à part égale sur l'économie, le social et l'environnement.

En 2021, nous avons remporté un appel d'offre chez un client du retail grâce au partage des valeurs et à l'alignement RSE de nos entreprises.

De même, nous avons renforcé nos positions chez un client de la banque en nous appuyant sur la RSE et sur l'offre écoresponsable des deux entreprises. »

Didier Vogel, DG Tibco Services

“ La RSE se traduit dans notre engagement sincère à agir de manière durable et progresser encore dans l'ensemble de nos interactions humaines, économiques et environnementales. »

Muriel Scheiber,
Directrice des services Supports
Tibco Organisation

“ La RSE est une quête d'équilibre permanente entre la qualité de vie des Tib's, la bonne santé de Tibco sur la durée et notre contribution à la préservation de la nature.

*2021 aura été l'année de l'intégration des équipes d'Econocom.
60 nouveaux Tib's qui produisent tout à distance sans utiliser de véhicule.*

Bien évidemment 2021 aura été aussi l'année des transformations des conditions de travail du fait de la pandémie. »

Frédéric Le Guyader, DG Tibco Télécoms

“ Le respect de l'humain, notre priorité chez ID2 by Tibco, passe aussi par le respect de l'environnement, c'est une conviction forte alignée avec notre culture d'entreprise. Nous sommes tous concernés par l'importance d'adopter un comportement écoresponsable, notamment avec la croissance d'ID2 by Tibco qui entraîne une progression de nos consommations énergétiques. »

Stéphane Cordier,
DG ID2 by Tibco

 **tibco**
Bien vivre le numérique

Il était une fois

C'était au précédent millénaire, au précédent siècle, en **1984**.

Ces années qui sont maintenant regardées avec nostalgie. À cette époque on fumait dans les bureaux, on buvait un verre à midi dans l'entreprise, on passait des nuits et des week-ends à trouver la bonne idée. *"Le temps est bon, le ciel est bleu..."*

C'est précisément à cette époque de liberté que Patrick Vallée, Gérard Le Calvé et Jean-Michel Boursier, ont choisi de créer Tibco. Ces 3 compères travaillaient chez Alcatel. Ils ont décidé de prendre leur destin en mains en lançant une première activité : la réparation de cartes pour les centraux téléphoniques. Et voilà Tibco qui entre dans le domaine des télécommunications. Domaine que l'entreprise n'a plus jamais quitté depuis.

Les premières années sont consacrées au monde des télécoms, au développement des activités de réparation, de tests, de mesures, de prestations de déploiement et de maintenance d'infrastructures télécom en France et en Europe auprès des opérateurs. Gérard et Patrick ont une préoccupation forte qui ne les quittent pas : diversifier les activités de l'entreprise pour la rendre pérenne.

C'est donc dans ces années **1990** que naît l'activité de prestations pour les entreprises appelées à l'époque « le réseau ». Nous retrouvons des prestations pour les PME de proximité et Tibco voit son nombre de clients rapidement monter à plusieurs centaines, comme son nombre de collaborateurs appelés à l'époque les Tibcosiens.

Le Groupe Tibco franchit l'**an 2000** avec 15 sociétés en France et en Europe et 600 collaborateurs spécialisés dans les télécoms et dans les services d'infrastructures aux entreprises.

Le fait marquant de la **décennie 2005 à 2015** est la disparition de l'international des activités. En effet, nos clients opérateurs des différents pays d'Europe et d'Afrique du Nord ont souhaité petit à petit travailler avec des prestataires nationaux de leur pays. Nous avons alors quitté ces différents pays. En même temps en France, nos activités télécom et nos activités aux entreprises se sont fortement développées.

En 2022, 38 ans après sa création, Tibco c'est plus de 1 600 Tib's qui travaillent pour 2 000 clients en France et ponctuellement dans les pays limitrophes, toujours dans les services autour des télécoms et des infrastructures informatiques et réseaux dans les entreprises.

Un secret ? Une légende ?

En voici deux :

Tibco en France et Tibco aux États-Unis ?

Une histoire de hasard incroyable.

Ces deux entreprises ont été créées au même moment, une en France avec le Tibco que l'on connaît et une autre aux États-Unis (Tibco Software), sans aucun rapport l'une avec l'autre.

Cette même année 1988, Tibco aux États-Unis déposait tibco.com et en France nous déposons tibco.fr

Et que veut dire "Tibco" ?

En 1988, nos fondateurs étaient bien inspirés. Tibco veut dire : **Télécommunications Informatique Bureautique Communicante de l'Ouest**. Et oui, cette vision existait déjà à l'époque de mêler les télécommunications et l'informatique, le tout avec des réseaux de communication. Quant à l'«Ouest» : l'ouest de la France et sa Bretagne, l'ouest de l'Europe et de la France, l'ouest de l'Europe continentale et ses pays européens... Tibco a vécu un sacré parcours dans l'Ouest !



Les informations-clés

La gouvernance



Jean-Pierre Allain



Delphine Aubry Vallée



Stéphane Cordier



Diego Jimenez



Philippe Leber



Gérard Le Calvé



Frédéric Le Guyader



Frédéric Roulleau



Jean-Pierre Sanz



Muriel Scheiber



Patrick Vallée



Didier Vogel

Légende :

	Conseil de Surveillance		Comité de Direction		Directoire		Cofondateurs
	Président du Conseil de Surveillance				Président du Directoire		

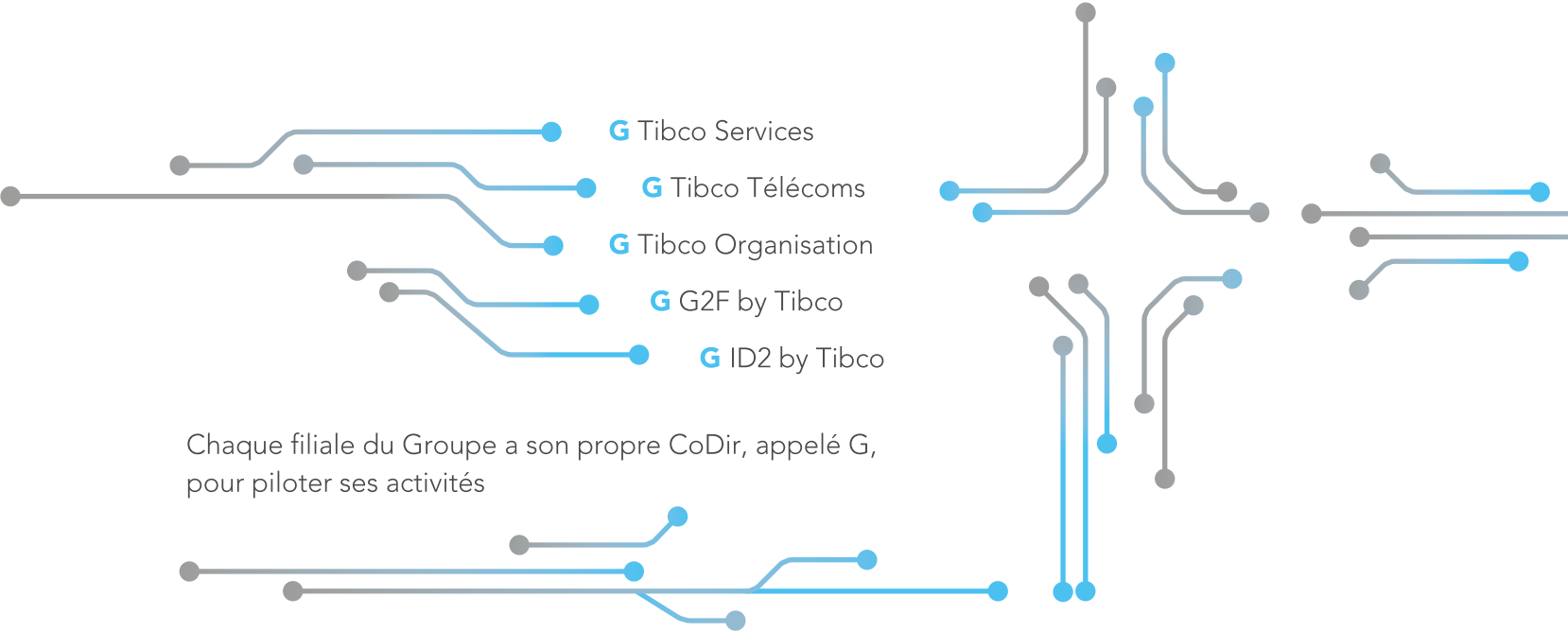
La répartition du capital

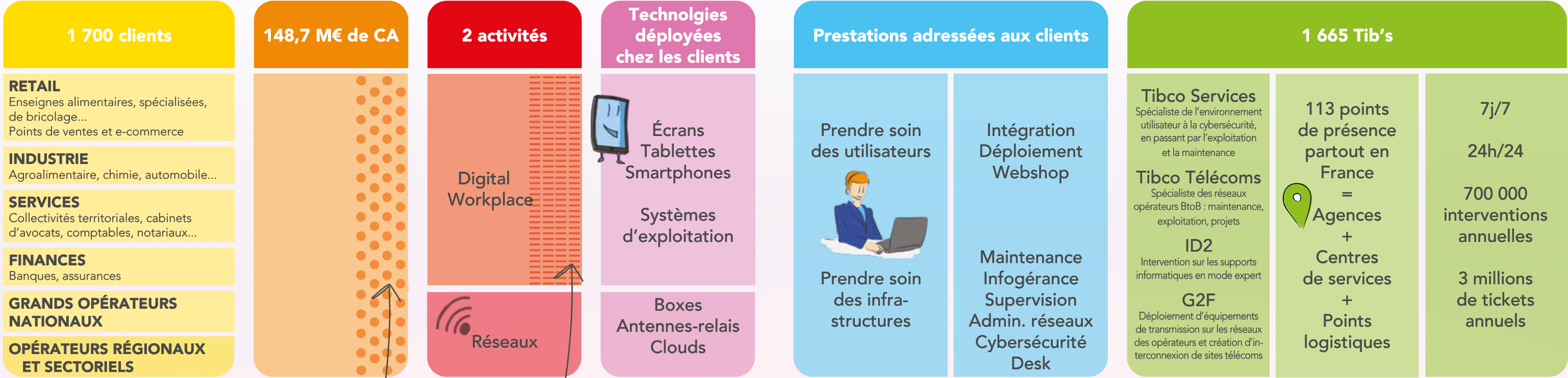


Tibco est une ESN indépendante avec un actionnariat stable et resserré dont la vision stratégique est à moyen et long terme.

Les instances de gouvernance

CONSEIL DE SURVEILLANCE	DIRECTOIRE	CoDIR TIBCO
Organe juridique dont le rôle est de contrôler les actes du Directoire. > Il est composé d'actionnaires du Groupe Tibco.	Organe juridique dont le rôle est de gérer et d'administrer le Groupe Tibco à court, moyen et long termes. > Il est composé de 5 Dirigeants du Groupe Tibco.	Le Comité de Direction Tibco est orienté tactique et stratégie sur l'exploitation des entreprises. > Il est composé du Directoire, des Directeurs Commerce, Transformation et Support du Groupe.





Dont 1/3 de CA écoresponsable

Dont 1/3 de matériels reconditionnés

1 600 fournisseurs (en % du CA Achats)			
31 %	30 %	16 %	23 %
Matériels de production	Sous-traitance de production	Interim	Achats généraux
(terminaux, serveurs, licences d'exploitation...)			

Tibco Organisation
Fonctions support : Direction Générale, Ressources humaines, Paie, Finances, Contrôle de gestion, Comptabilité, Juridique, Achats, Administration des ventes, DSI, Communication, RSE

Le modèle d'affaires de Tibco



Les *savoir-faire* de Tibco

Faire évoluer les réseaux et les infrastructures

Fiabiliser et sécuriser en assurant un service de proximité permanent.

Déployer les technologies opérateurs, entreprises, réseaux et équipements utilisateurs.

Garantir la fonctionnalité quelle que soit l'amplitude de l'usage.

Gérer, défendre et maintenir l'informatique et les réseaux existants

Surveiller et exploiter les systèmes d'information et les réseaux.

Protéger à travers notre réseau de cyberdéfense certifié ISO 27001¹.

Stocker et configurer les équipements dans des centres de logistique alimentés en énergie verte.

Intégrer l'éco-responsabilité avec une maintenance prédictive et des pièces recyclées.

Assurer un support Digital Workplace aux utilisateurs

Proposer un support accessible tout canal et tout équipement.

Préparer et déployer des équipements selon les besoins des utilisateurs (PC, smartphones, tablettes, casques...).

Réduire les déplacements tout en assurant un service quasi immédiat grâce aux armoires connectées qui délivrent les accessoires essentiels (souris, câbles...).

Intervenir sur site sur tous les équipements.

Digitaliser les processus de production des prestations de nos clients

Toute la production des prestations est orchestrée par un ERP (Enterprise Resource Planning), appuyée d'un BI (système de visualisation des données) performant. Les comités de pilotage animés par des Tib's ou des cobots programmés par nos data-analystes apportent des métriques factuels, la vision de la production des opérations réalisées.

Ces outils digitaux Tibco permettent un pilotage clair, transparent, au jour le jour, de toutes les prestations réalisées pour les clients



⁽¹⁾ Centre des opérations de sécurité : surveillance d'équipement de sécurité des systèmes d'information et de communication, détection, analyse et traitement des événements.
Centre d'exploitation de réseaux : surveillance de moyens techniques, de systèmes d'information et de communication, gestion des demandes, planification, support des interventions.
Prestation d'assistance aux utilisateurs (Service Desk) : prise d'appels, assistance de niveau 1, assistance de niveau 2, gestion des incidents, gestion des demandes, gestion centralisée des déploiements, support aux techniciens de proximité.
Sites du Bois Cholet, du Patis Marion, e-Nov de Pont Saint-Martin, de Port Louis

Les 7 principaux enjeux RSE de Tibco

Les 7 enjeux définis par Tibco couvrent 11 ODD. Non pas que les 6 autres sont sans importance pour Tibco, mais compte tenu du périmètre de l'entreprise et ses métiers, Tibco n'a pas une action directe sur ces thématiques.

1. Construire une organisation responsable

- Partager la politique générale et la politique RSE avec l'ensemble des Tib's et parties prenantes (clients, partenaires financiers, fournisseurs...)
- Créer un climat de confiance avec l'ensemble des parties prenantes.



2. Donner toute sa valeur à l'expérience clients

- Satisfaire users & donneurs d'ordre
- S'adapter aux contraintes clients
- Maintenir la continuité de l'activité



5. Nous mobiliser pour l'environnement

- Limiter la consommation de carburant, émissions de GES et particules fines
- Développer une offre de services éco-responsable
- Collecter, trier et valoriser les déchets dont les DEEE



4. Assurer la sécurité physique et numérique de tous

- Donner sa chance à chacun
- Protéger les données des personnes (Sécurité informatique : Disponibilité - Intégrité - Confidentialité)



3. Bâtir un cadre responsable et durable

- Recruter et conserver les talents (le marché du numérique est en tension sur les recrutements de compétences qualifiées)
- Assurer le bien-être au travail
- Veiller à la sécurité des personnes



6. Garantir l'éthique dans les relations

- Prévenir tout acte de corruption (interne ou externe)
- Prévenir ou régler rapidement les litiges avec les fournisseurs et partenaires
- Limiter, informer, accompagner la dépendance de nos partenaires



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

Implication territoriale (associations, clubs...), sponsorings et mécénats territoriaux



Les Objectifs de Développement Durable (ODD) désignent les 17 objectifs établis par les États membres des Nations Unies et qui sont rassemblés dans l'Agenda 2030. Cet agenda a été adopté par l'ONU en septembre 2015 après deux ans de négociations incluant les gouvernements et la société civile.



Acteur d'une économie sincère *et durable*



✓ Les préjugés ont la vie dure. La démarche RSE de Tibco s'inscrit à l'opposé de ces affirmations et démontre au quotidien qu'elles sont non-fondées. C'est même le contraire. La RSE n'est pas une affaire de riches et permet d'apporter des solutions plus économiques aux clients.

Des solutions économiques ET écologiques

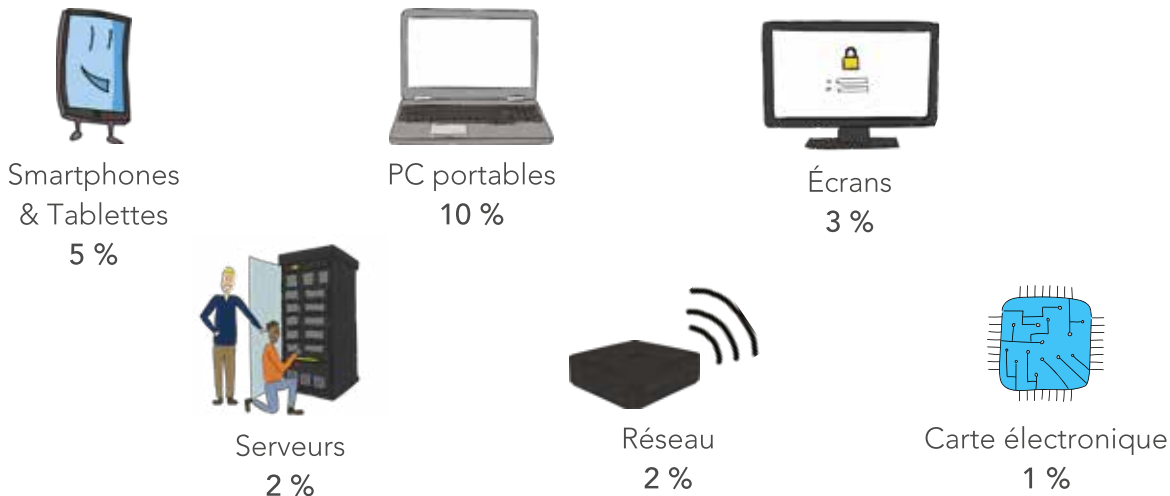
Lorsque Tibco propose à ses clients de maintenir plus longtemps leur équipement, non seulement c'est une solution plus responsable pour l'environnement, mais aussi pour leur budget.

À titre d'exemple : le coût annuel pour la maintenance d'un PC portable est d'environ 40€, tandis que l'achat d'un neuf coûte 600€ minimum. Soit un écart de 1 à 15 !

Tibco dispose également d'une offre de PC, smartphones, tablettes... reconditionnés. La différence de prix entre du matériel neuf et l'équivalent en seconde main est de l'ordre de 20 à 30 % si le matériel est récent. Et jusqu'à 50 % pour du matériel qui a deux à trois ans.

Les matériels que Tibco commercialise en seconde main sont reconditionnés en France pour favoriser une boucle locale. D'autre part, ils sont garantis 12 mois comme le neuf. Leur durée de vie équivaut à celle du neuf et ils sont amortis comptablement comme les équipements à neuf. La moyenne d'utilisation est de 4 à 5 ans.

Les taux de panne constatés sont équivalents au matériel neuf :



Afin de réduire ses émissions de CO₂, Tibco a également fait le choix de convertir la flotte de ses véhicules en motorisation électrique.

Fin 2021, le parc des véhicules électriques s'élevait à 220 unités, soit 25 % du total des véhicules et 50 % du parc voitures ; l'objectif affiché est de 80 % à horizon 2030.



Lors du paramétrage de matériel, Tibco propose systématiquement un mode économie d'énergie (mise en veille, arrêt automatique, luminosité de l'écran selon la luminosité ambiante...).

La démarche RSE amène les équipes Tibco à se concentrer sur l'essentiel et à se passer progressivement (et naturellement) du superflu.

Le bénéfice pour l'environnement est double puisque les émissions de CO₂ sont nulles à l'usage et Tibco a opté pour une électricité 100 % verte depuis le 1^{er} janvier 2022.

L'avantage est aussi économique puisque le coût de possession (achat, entretien, réparations) chez Tibco d'une citadine électrique est 20 % inférieur à son équivalent thermique.

D'autre part, selon le suivi interne, le taux d'accidents des citadines électriques chez Tibco est 3 fois moins élevé qu'avec les voitures thermiques. C'est donc moins d'absences pour arrêt de travail, moins de frais de réparation, moins de perturbations dans les plannings.

Le cumul de tous ces avantages va agir économiquement en faveur des clients dans les contrats de Tibco.



Des conseils générateurs aussi d'économies

Tibco est aussi attentif aux économies d'énergie et donc budgétaires que les clients peuvent générer à l'usage de leur équipement.

Parmi les conseils dispensés par Tibco, on peut citer l'optimisation des serveurs lorsqu'un audit révèle qu'un client peut faire l'économie d'un serveur en optimisant le remplissage de ses autres serveurs.

De même, Tibco accompagne ses clients pour migrer des données qui sont utilisées en continu sur un serveur pour, en parallèle, migrer des données qui ne sont sollicitées que ponctuellement afin d'éteindre les serveurs qui ne sont pas utilisés en continu.

Tibco gère les stocks de matériel informatique de certains de ses clients. Une revue de stocks régulière effectuée par Tibco limite au maximum les stocks dormants.



En travaillant sur l'impact carbone des déplacements, les équipes commerciales revisitent avec les clients la vraie nécessité des déplacements, coûteux en temps, en risques humains et en énergie.

En proposant aux collaborateurs une hybridation du travail, le dimensionnement des bureaux nécessaires au bon fonctionnement de l'entreprise est questionné.

En repensant les usages numériques sous l'angle de la sobriété, les Tib's réfléchissent aux critères de changements des matériels, d'évolution des logiciels, d'ajouts de périphériques, tous coûteux et souvent sous-exploités.

Cette chasse au superflu a nécessairement un impact direct sur les charges de l'entreprise et de fait, la rend plus compétitive auprès de ses clients.

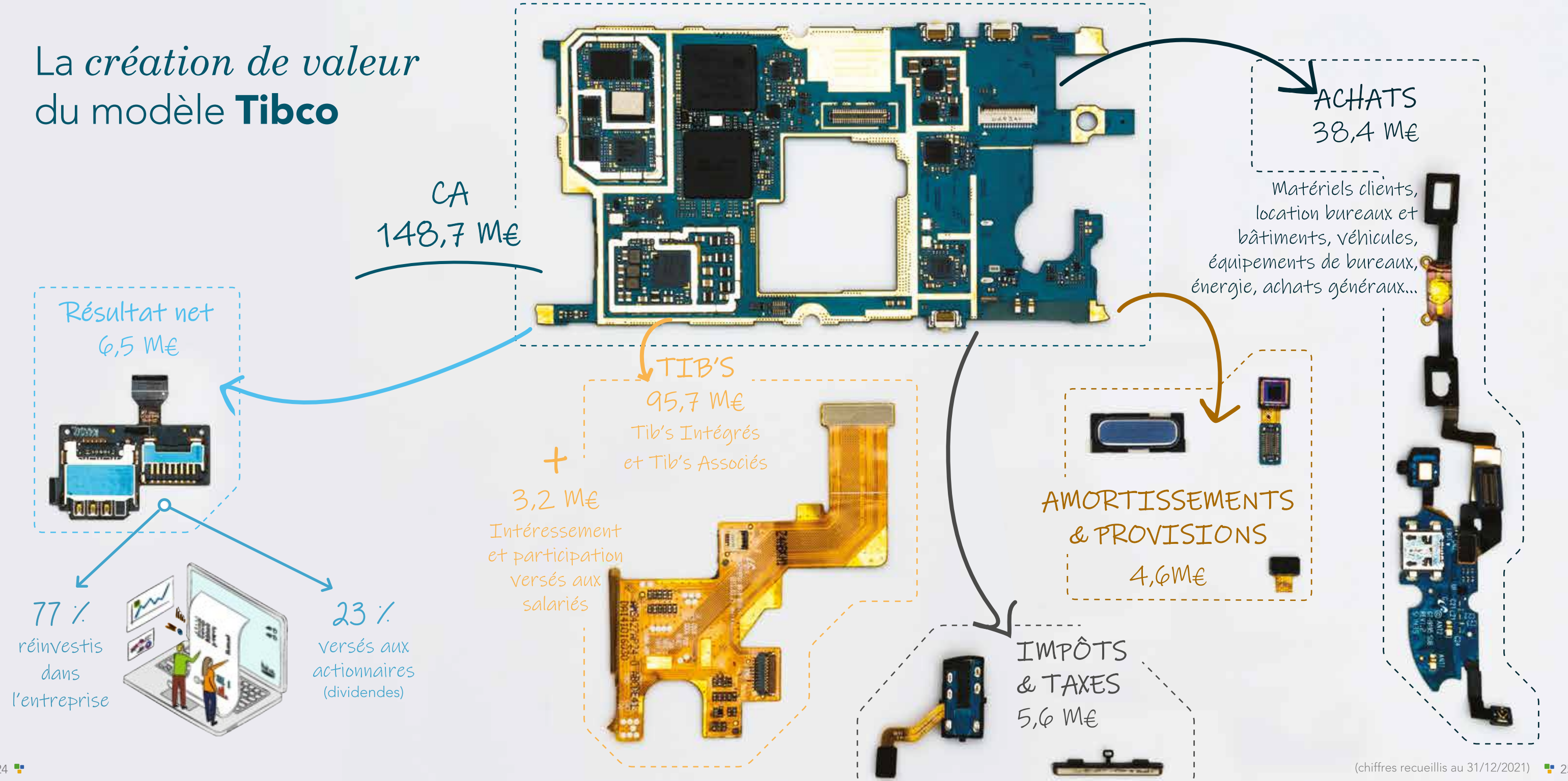


Ainsi, une journée en télétravail est facturée moins chère qu'une journée d'intervention sur le site du client. Les comités de pilotage qui mixent les équipes des clients et les Tib's sont facturées 30 % de moins si elles ont lieu en distanciel.

Implication des collaborateurs

Une démarche RSE apporte du sens aux collaborateurs. Elle génère plus de fidélité chez les Tib's. Indirectement, l'implication et la fidélité induisent une plus grande efficacité auprès des clients et des relations humaines d'une plus grande proximité.

La création de valeur du modèle **Tibco**



Les parties prenantes de l'écosystème **Tibco**



TIB'S

Salariés
Stagiaires
Alternants
Partenaires sociaux
Intérimaires
Auto-entrepreneurs



FINANCIERS

Actionnaires
Banques
Assurances



ACTEURS DU NUMÉRIQUE

Associations professionnelles
Clubs
Syndicats professionnels



SOCIÉTÉ CIVILE

Collectivités territoriales
Associations
Services publics
Écoles
État



CLIENTS

ETI
Collectivités
Grands comptes
Opérateurs réseaux
Clients des opérateurs réseaux



PARTENAIRES

Bailleurs
Fournisseurs de technologie
Fournisseurs de matériels
Organismes de formation



Construire une organisation *responsable*

indicateurs-clés de performance

Partager la politique générale et la politique RSE avec l'ensemble des Tib's et des parties prenantes pour créer un climat de confiance.



cotation C3+

Cyber-défense⁽¹⁾

Environnement, Santé & Sécurité au Travail

Ecovadis

Autres engagements



Classé dans le **TOP 3%** les mieux notés⁽²⁾



Classé dans le **TOP 1%** les mieux notés⁽²⁾



Classé dans le **TOP 4%** les mieux notés⁽²⁾



Classé dans le **TOP 1%** les mieux notés⁽²⁾





Classé dans le **TOP 3%** les mieux notés⁽²⁾

Véritable outil de pilotage, le tableau de bord RSO (Responsabilité Sociétale de l'Organisation) reprend les données sur 12 mois glissants pour toutes les entités du Groupe. Il s'analyse en consolidé et société par société.

Il agrège :

Le capital financier

- Chiffre d'affaires
- Résultat d'exploitation

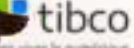
Le capital social

- Note de climat social
- Taux de précarité (intérimaires)
- Nombre de Tib's ayant passé avec succès le passeport cyber-sécurité
- Taux de gravité des accidents du travail

Le capital environnement

- Chiffre d'affaires de l'offre écoresponsable
- Indices de satisfaction des clients
- Note Ecovadis





Gouvernance Responsabilité Sociétale Organisation

2021-12-31

95,5 %

Capital RSO

CAPITAL SOCIAL

25 %

Ponds Total

25,8 %

Score

CAPITAL FINANCIER

50 %

Ponds Total

44,8 %

Score

CAPITAL ENVIRONN

25 %

Ponds Total

22,9 %

Score

LIBELLE	MINI	CIBLE	SCORE	RESULTAT	POIDS
Climat des Tib's	12.00	14.00	13.88	97 %	13 %
Passeport CYBER Sécurité	64.53 %	93.49 %	88.18 %	118 %	3 %
Sécurité des Tib's	1.10	0.18	0.25	93 %	4 %
Précarité	23.49	15.41	12.66	127 %	3 %
Chiffre d'Affaire	122.40	152.00	148.70	89 %	10.4 %
Résultat d'Exploitation	7.44	11.02	10.83	95 %	39.6 %
Business ECO	27.20	47.12	45.70	93 %	7.2 %
Satisfaction Client	12.00	14.00	13.98	104 %	8.9 %
Ecovadis	30.00	71.00	71.86	98 %	8.9 %

CA Groupe

RES Groupe

Business ECO

Satisfaction Cl

Ecovadis

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 performance Économique, Humaine et Environnementale.



Progressivement, nous prenons le chemin d'**une entreprise à impact**.

Une entreprise qui non seulement prend sa part du défi, mais aide aussi ses clients sur la route de l'économie responsable.



Scannez-moi pour lire la vidéo
« Tibco : Entrée dans un
monde écoresponsable »

Pérennité, Plaisir, Performance

C'est sur ce triptyque que Tibco a depuis longtemps conçu sa stratégie.

C'est de ce socle fondateur que nous tirons également notre engagement stratégique :

*"Garantir un monde numérique durable
en prenant soin de l'Économie, de l'Humain et de la Planète."*

Mobilisatrice et porteuse de sens,
cette mission que nous nous donnons se décline en 3 dimensions :

Prendre soin de l'Économie

C'est veiller à l'équilibre de nos actions, permettre à nos clients de se développer durablement dans une logique raisonnée, à leur rythme, avec l'aide de Tibco.
Les offres de services écoresponsables en sont un exemple marquant.

Prendre soin de l'Humain

C'est être proche des Tib's, leur garantir un cadre de travail agréable qui préserve leur santé et leur sécurité, en étant attentif par une écoute active à leurs besoins et aspirations.
Le service Izitib's en est l'exemple concret.

Prendre soin de la Planète

C'est se soucier de notre impact environnemental. Les premières démarches ont été orientées vers l'interne. L'exemple le plus probant étant la conversion progressive de la flotte de voitures en véhicules électriques.

Nous travaillons également avec nos clients et partenaires.

En témoigne l'Indicateur Qualité Écoresponsable mis au point en 2021 et lancé en 2022. Il permet à chacun de nos clients de mesurer la part des produits et services écoresponsables fournis par Tibco.

Tout l'enjeu pour nous, désormais, est de devenir une **entreprise à impact positif** ; voire même à « triple » impact positif.

- + Positif pour elle-même et ses collaborateurs.
- + Positif pour son(ses) bassin(s) de vie.
- + Positif pour ses clients et partenaires.

La communauté des 1 665 Tib's



Tibco envisage l'entreprise de façon étendue. Ce modèle fonctionne sur la base d'alliances et de partenariats pour la réalisation de projets communs.

L'économie du savoir et du savoir-faire réclame la mise en commun de connaissances et de compétences.

L'entreprise étendue a par ailleurs l'avantage d'être évolutive tout en stabilisant la relation avec les partenaires pour une collaboration réciproquement efficace.

Robustesse du modèle Tibco

La période 2020-2021 a permis de mesurer la robustesse du modèle Tibco. Cela n'aurait pas pu se faire sans la communauté des Tib's, restés solidaires et engagés : collaborateurs, partenaires, auto-entrepreneurs, intérimaires, alternants, stagiaires.

La pandémie de Covid 19 a révélé ces forces communes et démontré que Tibco constituait d'abord une communauté soudée et solidaire.

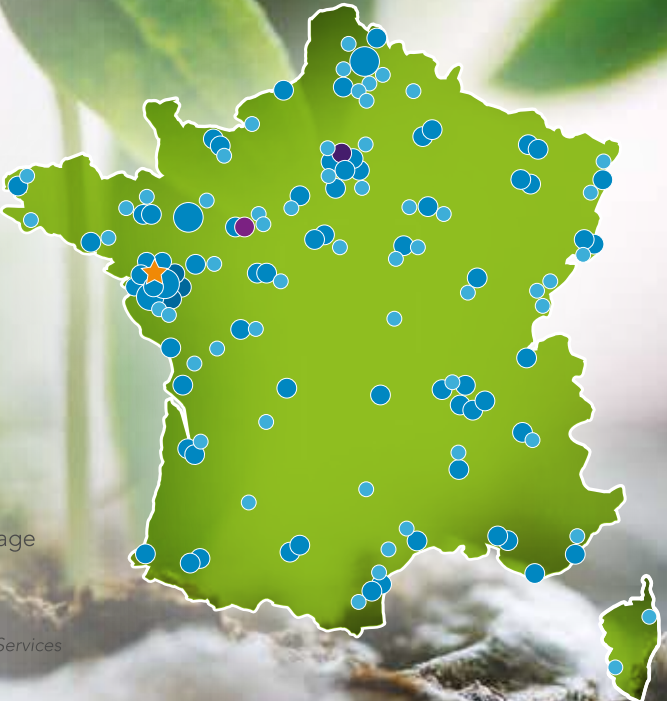
Dans ce contexte particulier, Tibco a maintenu le lien et l'activité avec tous les Tib's pour continuer à servir les clients au maximum de l'engagement qualité reconnu à Tibco.

Les Tib's semeurs de mieux

Cette aventure profondément humaine a conforté la raison d'être des Tib's. Au quotidien, les femmes et hommes de Tibco concentrent leurs énergies et leurs compétences 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 plus durables.

Avec plus de 110 points de présence sur le territoire et des Tib's à moins d'une heure de chez vous, vous n'êtes jamais loin d'un Tib's !

- ★ Siège social Tibco
 - Agences
 - Points de stockage
 - Siège ID2 by Tibco
 - Centres majeurs
 - Tib's
 - Siège G2F by Tibco
- Viais (44) : Banques et Assurances
Saint-Aignan-de-Grandlieu (44) : Services
Laval (53) : Industrie
Lens (62) : Retail



Donner toute sa *valeur* à l'expérience client

indicateurs-clés de performance

Satisfaction Client	2021	2020	2019
Tibco Télécoms	14,7/20	16,1/20	16,9/20
Tibco Services	16,3/20	16,4/20	17,4/20
ID2 by Tibco	18,4/20	-	-

Source : Tableau de bord RSO

Mesure de la qualité perçue par les utilisateurs de Tibco Services	2021	2020	2019
IQC (Tibco Services)	99,6 %	99,3 %	98,8 %
Échantillon représentatif (nombre de demandes)	79 179*	53 734*	88 943*

Source : Service QHSE

IQC : Note correspondant au nombre d'étoiles obtenues par sondage à chaud par mail ou téléphone, remontées FAQ

(*) La baisse du nombre de demandes en 2021 et 2020 s'explique par la baisse du nombre d'interventions terrain en période de Covid et par moins de notes récoltées sur le terrain dû au respect des gestes barrières, les utilisateurs ne souhaitant pas signer et noter sur les tablettes des Techniciens.

Pour Tibco et les Tib's, le client constitue un visage familier, une relation partenariale durable. Cette vision anime Tibco depuis sa création. Au service des femmes et des hommes qui font appel à eux, les Tib's allient pratiques responsables et excellence relationnelle pour leur délivrer une expérience client hautement qualitative.

Une capacité d'adaptation à l'œuvre

Transparence, sécurité, bienveillance... Si Tibco s'est attaché de tout temps à entretenir des relations irréprochables avec ses clients, cette volonté a pris une toute autre dimension dans le contexte de crise sanitaire. Avec la nécessité de pousser plus loin encore ses pratiques responsables.

Maintenir la continuité de l'activité

Grâce à l'anticipation du télétravail généralisé, l'objectif de rester pleinement opérationnels pour pouvoir continuer à accompagner les clients a été atteint puisqu'aucune rupture de service n'a été enregistrée.

Tibco a été également un des rares fournisseurs à maintenir ses interventions terrain pour certains clients sensibles tels qu'hôpitaux et Ehpad.

Les Tib's s'appuient sur des valeurs humaines ancrées dans l'ADN de l'entreprise – écoute, disponibilité, proximité, respect des personnes – pour réaliser les prestations. En période de pandémie ces « softskills » ont fait toute la différence. Force de propositions et de conseil auprès des clients, à distance comme en intervention, les Tib's ont su faire preuve du discernement et de l'agilité nécessaires pour s'adapter aux changements. Et maintenir résolument le cap sur les engagements de résultats.

S'adapter aux contraintes clients

Tibco s'est également mobilisé pour s'adapter avec réactivité aux nouvelles problématiques des clients.

Par exemple : la forte réduction de l'activité Retail pendant les périodes de confinement n'a pas eu d'incidence sur le contrat de collaboration malgré l'absence d'une clause « pandémie ». L'entraide a prévalu sur toute autre logique.

Tibco s'est adapté de même aux besoins massifs de télétravail de ses clients (fourniture de PC, d'écrans, livraison à domicile ou sur site...).



La satisfaction clients, moteur 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.

En 2021, Tibco a géré un total de **1 756 audits** dont :

1 068 audits clients : visites qualité, visites sécurité et environnement	688 audits internes orientés qualité clients
---	---

Ces audits sont un excellent moyen de mesure d'efficacité des processus. Ils sont également un moment d'échange et de partage avec les intervenants. Ils s'inscrivent dans la logique d'amélioration continue.

Faire grandir en compétences

Sur des marchés en mutations rapides, les besoins des clients se transforment également. D'où l'importance pour Tibco de pouvoir y répondre aussi efficacement. Le Groupe veille donc à faire « grandir » ses équipes sur le plan des compétences, des méthodes de travail, etc.

Davantage de temps pour la relation client

Être à l'écoute des problématiques clients, anticiper leurs besoins, mesurer leur satisfaction, améliorer les pratiques... Exigeante et multiple, la relation client demande de pouvoir s'y consacrer pleinement.

“

L'excellence de l'écoute client est sans doute un des leviers essentiels de performance dans la relation client d'aujourd'hui et, plus largement, de la performance commerciale d'une entreprise. Chez Tibco, nous avons consacré en 2021 l'essentiel de l'effort de formation des équipes commerciales et de relation client à l'apprentissage des méthodes d'Écoute Empathique. Cette approche innovante permet de bien identifier et comprendre les émotions lors des échanges avec nos clients afin d'en faire un levier de confiance dans la relation. Cette compétence de nos équipes de relation client constitue désormais un vrai différentiel sur notre marché.

Philippe Leber, Directeur Commercial Tibco



Dialogue et suivi pour s'améliorer

Échanger, en toute sincérité, avec les parties prenantes et les clients en particulier : c'est un exercice que Tibco juge nécessaire, sain et constructif. À travers différents dispositifs, divers canaux d'échanges et de gouvernance de la relation client (Comités clients stratégiques, Comités de suivi opérationnel...), le Groupe peut s'assurer de l'adéquation du service délivré aux attentes et le réaligner au besoin. Outre l'attachement au dialogue, il dispose aussi d'un certain nombre d'outils de reporting (Indice Qualité Opérationnelle, suivi du respect du Service Level Agreement, envoi par mail de questionnaires de satisfaction, etc.) pour mesurer finement la satisfaction client.

47,6 %
(% du CA)
**Indice Qualité
Écoresponsable**

“

Animateur de la relation clients, le Responsable de Service Clients est porteur et garant des engagements Tibco envers eux. En s'appuyant sur l'analyse de données, il favorise l'amélioration continue du service rendu afin de garantir la satisfaction client. C'est tout le sens de sa mission !

Catherine Naudin-Perreau,
Responsable de Service Clients Tibco



Bâtir un cadre *responsable* et **durable**

indicateurs-clés de performance

Indicateur du Climat Social	2021	2020	2019
Note sur 20 issue de l'enquête annuelle auprès de tous les Tib's	15,7/20	15,7/20	15,1/20 pour TS/TT/TO

Source : Cellule Izitib's

En 2021, 981 Tib's ont répondu à l'enquête, soit un taux de répondants de 53,9%. Le taux de réponse en augmentation (+4 points par rapport à 2020 soit +259 répondants) renforce la significativité de cet indice. En effet, non seulement, le nombre de Tib's a progressé ce qui augmente mécaniquement le nombre de répondants, mais les Tib's ont été plus impliqués dans leur participation à l'occasion de l'enquête 2021.

Parcours & CDI	2021	2020	2019
Taux de succès du Passeport Cybersécurité niveau Essentiel	98 %	95 %	90 %
Taux de précarité	12,7	13,3	19,9

Source : Tableau de bord RSO

Taux de précarité

Tibco est une entreprise étendue qui travaille avec des Tib's intégrés en CDI et des Tib's associés (intérimaires, autoentrepreneurs, indépendants). Tib's intégrés et Tib's associés bénéficient du même management et des mêmes égards. Tibco est très attentive à stabiliser et à fidéliser les Tib's associés. Le taux de précarité qui donne le niveau d'intérim sur le total des Tib's est donc un indicateur-clé surveillé de près en revue RH. L'entreprise se fixe comme cible moyenne 15% de précarité. Depuis 2 ans il est stable aux alentours de 13%.

Formation professionnelle

En 2021, 488 Tib's ont été formés et 155 ont un libreaccès à une plateforme de formation sur les soft-skills. Le budget de formation a représenté 771 783 €, soit 10 000 heures de formation.

Sécurité des personnes	2021	2020	2019
Taux de gravité			
Tibco Télécoms	0,56	1,39	1,66
Tibco Services	0,13	0,06	0,13
Tibco Organisation	0	0	0
G2F by Tibco	0	0	0
ID2 by Tibco	0,06	-	-

Source : Service QHSE

Taux de Gravité = $\frac{\text{nb de jours perdus}}{\text{nb d'heures travaillées}} \times 1000$

Partager des projets stimulants, se sentir épaulé, être rétribué de façon équitable, continuer à se former... Les clés de l'épanouissement professionnel des personnes sont multiples. D'où l'importance de bâtir un cadre responsable, tout aussi épanouissant que sécurisant, pour répondre à ces aspirations. Tibco s'y emploie quotidiennement à travers le dialogue social, l'évolution professionnelle, la formation, la qualité de vie au travail...

Recruter, accueillir et fidéliser les collaborateurs

Le marché de l'emploi dans le numérique est en tension. Recruter des compétences qualifiées, attirer de nouveaux talents, les fidéliser sont un challenge.

C'est en cultivant sa marque employeur et en faisant découvrir les professions du digital auprès d'étudiants et de lycéens que Tibco parvient à maintenir son niveau de recrutement de collaborateurs, d'alternants et de stagiaires.

En 2021, le Groupe Tibco a ainsi recruté : 149 nouveaux collaborateurs, accueilli 75 alternants et 196 stagiaires.



Soigner chaque nouvelle arrivée

Différentes actions sont déployées par Tibco tout au long du parcours collaborateur pour favoriser son intégration en amont de son arrivée et durant sa première année.

Depuis 2020, la plateforme Workelo digitalise le processus d'onboarding. Avant même d'intégrer les murs, tout nouveau collaborateur en CDI a accès, grâce à cette plateforme, à tous les documents nécessaires (démarches administratives, politique RSE, livret d'accueil, informations sur la sécurité des personnes, sur la sécurité des biens, sur la cyber-sécurité et bien d'autres informations utiles sous la forme de livrets, de vidéos, de quizz...). Sur Workelo, le manager trouve aussi toutes les clés pour accompagner au mieux les premiers pas de la recrue dans l'entreprise.

En 2021, ce sont 123 nouveaux Tib's qui ont préparé leur arrivée via cette plateforme web.



Fruit d'une réflexion collaborative, « Izitib's » a vu le jour en mars 2020. Co-construit par et pour les Tib's qui ont choisi le nom et défini le contenu en lien avec leurs attentes. Ce service, piloté par les Relations Humaines, répond aux diverses interrogations (aspects administratifs, mutuelle de santé, formation, mobilité...) aussi bien des salariés, que des intérimaires, des stagiaires, des alternants, des sous-traitants. Il leur suffit pour cela d'envoyer un email à izitibs@tibco.fr ou de téléphoner au 5958.

En 2021, les Tib's dédiés à cette cellule ont répondu à 8 500 demandes. Depuis son lancement, le nombre de demandes reçues est en moyenne de 500 par mois.

Indicateurs du Climat Social	2021	2020	2019
Tib's staisfaits	80 %	81 %	75 %
Nb de participants	981	722	774
% de participation	53,9 %	49,9 %	47,3 %

Source : cellule Izitib's

Évaluer le climat social

Le climat social chez Tibco est un indicateur stratégique. Il fait partie des indicateurs suivis dans le tableau de bord RSO.

Une fois par an, tous les Tib's reçoivent un lien pour répondre à une enquête de plusieurs questions destinées à déterminer le climat social dans chaque entité de l'entreprise et en consolider au niveau du Groupe.

Cet Indicateur du Climat Social agrège 18 critères répartis en 3 catégories : le collaborateur, l'entreprise, le management. Chaque item est ramené à une note sur 20.

En 2021, l'ICS consolidé a atteint la note de 15,7/20. La représentativité de cet indice est significative puisque presque 54 % des Tib's ont répondu ; taux de réponse en augmentation régulière (+4 points par rapport à 2020, +6,6 points par rapport à 2019).

En complément de cette enquête annuelle, Tibco établit des enquêtes météo flash au trimestre et des enquêtes spécifiques cadres de direction et cadres autonomes.

“ Depuis 8 ans, nous invitons tous les Tib's à nous dire anonymement ce qu'ils pensent sur 3 axes : l'entreprise, leur ressenti et le management. Notre objectif ? Comprendre ce qui fonctionne bien et ce qui fonctionne moins bien pour faire mieux. Nous notons une progression de la participation (54 %) et la stabilité du taux de satisfaction (80 %) dans un contexte très particulier depuis 2 ans.

Les Tib's ont exprimé 3 axes de progression majeurs pour Tibco :

- Leur donner de la visibilité sur leurs perspectives d'évolution
- Mieux les motiver par l'évolution de leurs compétences et la reconnaissance de leur travail
- Mieux expliquer la stratégie de Tibco « bien vivre le numérique » à travers notre démarche écoresponsable

Rendez-vous fin 2022
pour connaître l'avis des Tib's sur le résultat
de nos actions de l'année
grâce à la prochaine enquête de climat social ! »



Muriel Scheiber,
Directrice des
services Supports
Tibco Organisation

Indicateur du Climat Social	2021	2020	2019
Tibco Télécoms	15,4/20	15,2/20	14,1/20
Tibco Services	15,9/20	16,2/20	15,7/20
Tibco Organisation	16,1/20	15,4/20	15,4/20
G2F by Tibco	15,9/20	14,3/20	-
ID2 by Tibco	17,0/20	17,2/20	-
Total Groupe (Note sur 20 issue de l'enquête annuelle effectuée auprès de tous les Tib's)	15,7/20	15,7/20	15,1/20

Source : cellule Iztib's

“ Chez Tibco, les relations humaines ont une réelle et sincère considération de la Direction, facilitant ainsi les échanges à tout niveau et encourageant l'expression individuelle. Les relations humaines sont portées par une équipe souriante et à l'écoute, dédiée à tous les collaborateurs. Par-dessus tout, les attentions et le respect que chacun se porte chez Tibco sont essentiels dans les relations entre Tib's. »

Nathalie Guérin, Responsable Relations Humaines Tibco



Employabilité : de quoi rebondir demain

Malgré les aléas dûs à la situation sanitaire, Tibco n'a pas suspendu les formations.

En 2021, 488 Tib's ont été formés et 155 ont un libre-accès à une plateforme de formation sur les soft-skills, pour un coût global de 771 783 €.

L'effort constant porté sur ce volet contribue à renforcer l'employabilité de chaque Tib's. Toute personne intégrant l'entreprise doit pouvoir développer les compétences qui lui permettront demain, si besoin, d'explorer d'autres voies.

Tibco veille aussi au repositionnement régulier des Tib's sur des postes différents, évitant qu'ils ne «s'enferment» dans une compétence ou une tâche donnée.



Une culture du dialogue social

Tibco accorde une large part au dialogue social, ce qui a constitué un atout face à la crise sanitaire des deux années passées. La direction a ainsi donné carte blanche au CSE pour établir la charte de bonnes pratiques annexée à l'accord de télétravail.

Concertation, écoute, partage, modes de travail participatifs... constituent les règles de fonctionnement du dialogue avec les partenaires sociaux. Situation économique, orientations stratégiques, situation sociale... sont les grands thèmes partagés avec les partenaires.

En 2021,

42 réunions avec le CSE se sont tenues au total dans toutes les filiales du Groupe.

13 accords ont été ainsi signés sur les thèmes suivants :

- Intéressement,
- Participation,
- Temps partiel abondé,
- Télétravail
- Égalité professionnelle.

Des plateformes pour la formation

3 plateformes distinctes existent pour permettre aux Tib's de se former en toute autonomie.

Déployée en 2021, **TMS** est la plateforme où tous les Tib's internes auront accès en 2022 à leur historique de formations et les formations en cours ou à venir. L'objectif est qu'ils soient autonomes et acteurs de leur parcours de formation en concertation avec les managers.

PRADITUS est la plateforme dédiée aux softskills de la découverte de soi-même jusqu'aux mises en situations collectives.

400 modules sont disponibles. L'objectif est de pouvoir délivrer des attestations aux Tib's.

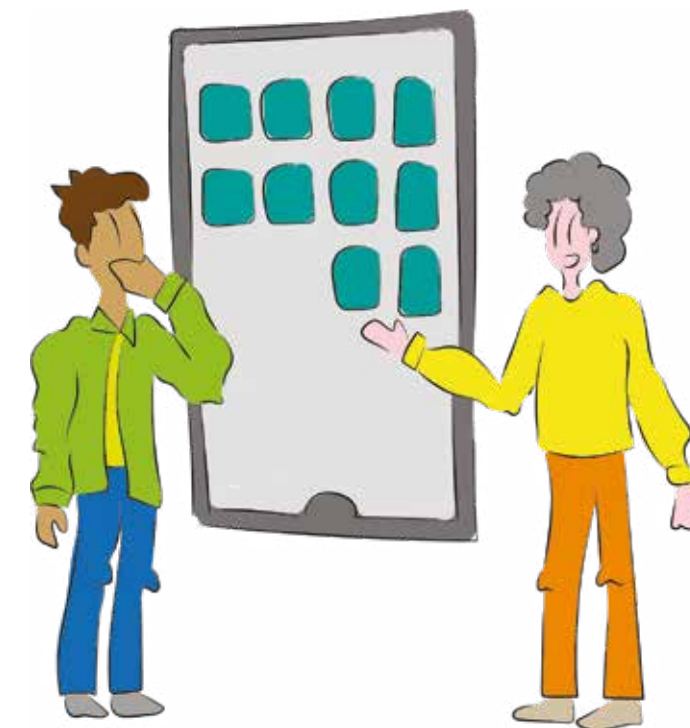
En 2021, 30 % du budget formation a été consacré aux formations « softskills ».

MANDARINE est dédiée aux hardskills en autonomie, mais aussi en classes virtuelles.

Expérimentée en 2021, son objectif à terme est de former aux outils digitaux utilisés par Tibco.

Enfin la **TIB'S ACADEMIE** rassemble des Tib's qui mettent en œuvre une plateforme de modules opérationnels pour compenser l'absence de formations sur le marché, comme par exemple sur le numérique responsable.

En 2021, ce sont 15 modules et environ 1 500 heures de formation réparties sur 40 sessions.



Soigner l'environnement de travail

Tibco apporte une attention particulière au cadre de travail afin que les Tib's évoluent dans un cadre agréable.

Des lieux à l'image de l'entreprise

Si la qualité du cadre de travail ne fait pas tout, elle participe à l'épanouissement des collaborateurs et « par ricochet » à la performance de l'entreprise. Depuis 2020 des travaux de rénovation et de réaménagement ont été entrepris tant au siège social que dans les centres techniques et les agences.

Nouvelles salles de réunion au milieu des espaces boisés du siège social, réaménagements sur plusieurs sites en France avec le parti pris de confier le projet aux futurs utilisateurs et de concevoir les lieux fonctionnels, conviviaux et apaisants pour pouvoir travailler en équipe, s'isoler au calme, travailler en mode collaboratif...

Le «tout confort» même en télétravail

La généralisation du télétravail depuis mars 2020 s'est faite en maintenant des conditions de travail favorables à domicile. Fourniture de fauteuils de bureaux, d'écrans, d'accessoires de bureau... pour télétravailler avec confort et efficacité. Le dispositif « Confort téléTib's » a été pérennisé avec la possibilité pour tout Tib's de faire la demande d'équipements à son manager ou auprès du service utilisateurs internes.

Santé au travail : une préoccupation centrale

La cellule Santé et Sécurité au travail est en contact permanent avec tous les Tib's touchés par la Covid. Cas contact, cas positif, ou simple suspicion de cas contact, chaque Tib's se signale par un canal (par téléphone, via son manager, par Izitib's, ou encore à pandemie@tibco.fr). Il est identifié et sa situation est enregistrée. Il bénéficie de conseils sanitaires, sur les procédures administratives à suivre et il est contacté régulièrement par téléphone pour prendre des nouvelles de son état.

En 2021, 282 Tib's ont été ainsi suivis individuellement, qui s'ajoutent aux 138 suivis en 2020.

Cette attention portée à la santé des Tib's passe par la prise en compte des risques psychosociaux (RPS). Tout Tib's traversant une situation difficile peut saisir la cellule « Tib's Maux » accessible 7j/7, cette ligne de soutien leur permet d'exprimer leur mal-être, en toute confidentialité, auprès de professionnels de l'écoute en dehors de l'entreprise. Outre l'écoute apportée, les conseils portent sur une assistance sociale, sur le soutien d'un psychologue.

Tous acteurs de la sécurité

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 et de la sécurité des personnes, une règle d'or.

Face aux risques majeurs - risque routier, risque électrique et risque lié aux travaux en hauteur - Tibco met donc l'accent sur le respect des règles et des normes de sécurité. Et ce, dès les premiers pas du collaborateur au sein de l'entreprise.

Désormais sous format numérique, le Livret Sécurité est systématiquement adressé à chaque nouvel arrivant avec demande en retour de signature électronique. Objectif : s'assurer que chaque Tib's connaisse les consignes de sécurité et s'engage à les respecter au quotidien.

À cela s'ajoutent des campagnes de prévention en continu (communications internes, intranet dédié QSE, etc.) appuyés par des actions fortes : les alertes après accident, le reporting sécurité mensuel, les capsules sécurité vidéo...

Bien-être et santé sont étroitement liés. Le guide de santé au travail est réactualisé tous les ans. Lutte contre la sédentarisation, incitation à la pratique d'activités physiques, activités propices au « lâcher prise », temps collectifs conviviaux quand le contexte les rend possibles

Grâce aux actions de prévention, aux campagnes de communication et à la vigilance des Tib's, en 2021 les résultats sont orientés à la baisse.

Baisse de 20 %
du nombre
d'accidents

Division par 3
de la gravité
de ces accidents



Pour un environnement plus sûr

Depuis 2020, Tibco Télécoms est certifié ISO 45001, certification qui incite à formaliser chaque action et à démontrer son efficacité.

En optant pour cette norme, Tibco souhaite également diffuser une culture sécurité active auprès de ses équipes.



Une entreprise, c'est avant tout des femmes et des hommes aux profils et aux parcours différents, des compétences, des histoires de vie, des aspirations variées. L'enjeu est donc d'animer cette richesse collective en veillant à ce que chacun soit intégré et traité équitablement. Attachée de par son activité à développer des pratiques numériques respectueuses de l'individu, Tibco va plus loin. Elle se mobilise aussi pour prévenir les discriminations et promouvoir l'égalité des chances.

Tous différents, tous égaux

Si Tibco s'attache à 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, origines ou parcours de vie des femmes et des hommes qui collaborent avec elle.

Cette préoccupation se traduit par l'attention portée à la diversité au sein de ses équipes pour une meilleure adaptation à l'environnement de travail selon le profil de chacun.

Une référence Handicap chez Tibco

Le Référent Handicap est aux côtés de tous les Tib's en situation de handicap, salariés, partenaires (sous-traitants, travailleurs indépendants...) et structures adaptées (Esat, agences d'intérim...). Il est en contact régulier avec eux. Il les sensibilise notamment à la Reconnaissance de la Qualité de Travailleur Handicapé (RQTH), synonyme pour eux d'un certain nombre de droits, d'adaptations et de financements possibles. À cela s'ajoute un accompagnement sur l'aménagement des postes de travail. Durant les confinements, Tibco a collaboré avec Cap Emploi et la société Azergo pour assurer aux Tib's un équipement adapté à domicile. Cinq aménagements de poste ont été ainsi réalisés.



Femmes et hommes sur un pied d'égalité

Luttant contre toute forme de discrimination, Tibco base l'évolution professionnelle sur les seuls savoir-faire et softskills.

Dans cette logique, l'entreprise agit, depuis plus d'une dizaine d'années, en faveur de l'égalité Femmes-Hommes à travers diverses initiatives. Porté activement par la direction de Tibco, cet engagement se concrétise notamment lors des négociations annuelles obligatoires, où des actions concrètes sont mises en place pour supprimer tout écart de rémunération (augmentation prévue, mise en place de parcours professionnels...).

Dans le même temps, 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 favoriser ainsi l'emploi dans les quartiers prioritaires, tout en enrichissant la diversité de son recrutement.

De quoi donner sa chance à chacun.



Nous mobiliser pour l'environnement

indicateurs-clés de performance

Indicateurs Environnement	2021	2020	2019
Nb de litres de carburant / K€ Marge Brute de Production (projets et maintenance de TT, TS, G2F)	22,8	28,1	25,2
CA écoresponsable	45,7 M€	23,8 M€	21,1 M€
Volume de DEEE collectés	425 T	367 T	362 T
Dont recyclé ou réemployé	98 %	30 %	30 %
Dont volume batteries télécom collecté	224 T	-	-
Dont volume de plomb recyclé	72 %	-	-
Nombre de véhicules électriques	220	140	30

Source : Tableau de bord RSO et service Achats



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



Développer une offre de services écoresponsable



Collecter, trier et valoriser les déchets dont les DEEE

En concevant des services écoresponsables, en minimisant ses consommations de ressources ou encore en déployant une nouvelle mobilité, Tibco conforte les contours d'un modèle économique plus durable.

Développer les solutions écoresponsables

Tibco privilégie les équipements adaptés au plus près des usages réels sans chercher à proposer des solutions surdimensionnées. Tibco développe également des solutions éco-conçues et reconditionnées afin de réduire les impacts environnementaux d'un produit ou d'un service.

L'offre MOCA consiste à optimiser le passage des techniciens chez les clients afin de réduire le nombre de trajets et donc de kilomètres parcourus.

Tibco déploie une offre écoresponsable qui représente une part de plus en plus importante dans le chiffre d'affaires du Groupe.

En 2021, cette offre représentait le tiers des ventes. L'objectif en 2025 devrait atteindre 80 % du CA.

Déplacements en véhicules électriques, interventions à distance, utilisation de matériels reconditionnés, utilisation de pièces de rechange d'occasion, optimisation des serveurs, prolongement de la durée de vie des matériels et des serveurs plutôt que leur remplacement... composent cette offre écoresponsable.



Associer les clients à la valorisation de l'offre écoresponsable

En 2021, Tibco a mis au point un indicateur : l'Indice Qualité Écoresponsable.

Il est composé de 17 critères répartis en 3 catégories (l'humain, la planète, l'économie). Cet indicateur se décline client par client afin d'échanger lors des comités de pilotage avec chaque client pour faire progresser l'IQE dans l'intérêt réciproque de Tibco et du client au profit du numérique responsable.

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

Tibco c’est 873 véhicules, 17 millions de kms par an et plus d’1,2 million de litres de gazole consommés. Le parc de véhicules représente environ le quart des émissions de GES du Groupe. En plus de représenter un coût et un impact environnemental importants, ces chiffres sont porteurs de risques sur la route.

À ce titre Tibco n’acquiert plus de véhicules à moteur thermique au fur et à mesure du renouvellement de son parc de véhicules légers.

En 2021, la barre des 220 voitures électriques a été franchie, soit 25 % du parc et 50 % du parc de voiture.

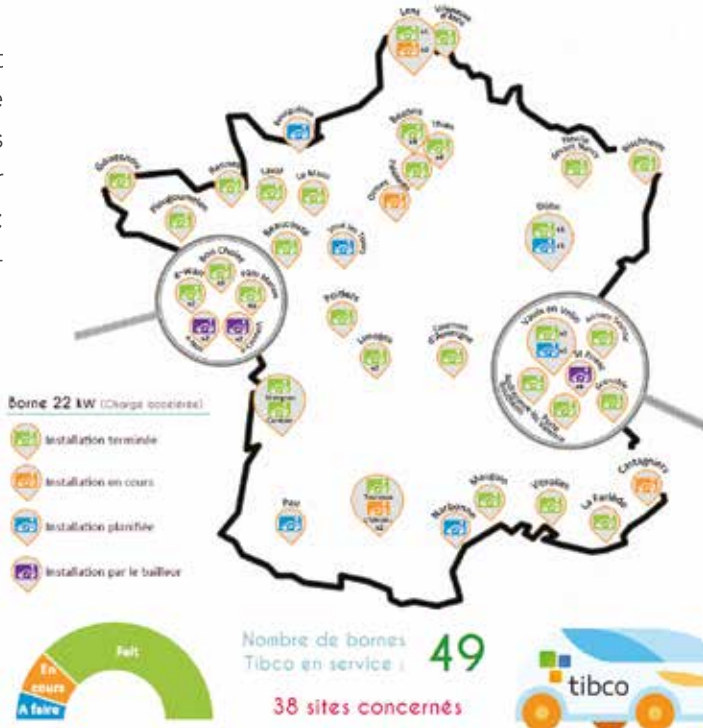
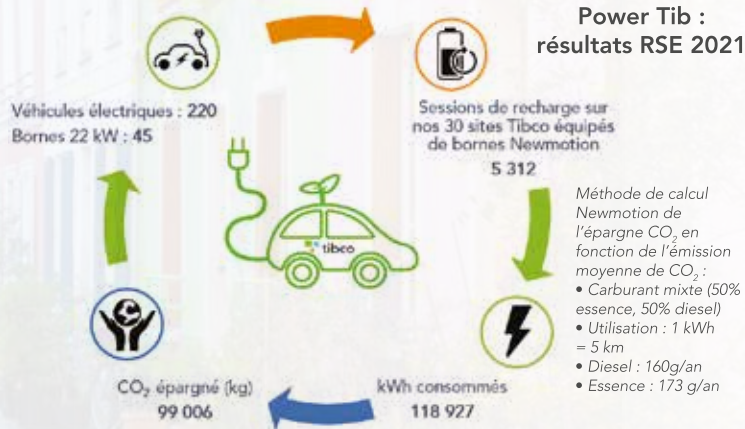
À horizon 2030, 80 % du parc devraient être constitués de véhicules 100 % électriques.



Étendre les solutions de recharge

Pour soutenir cette dynamique, Tibco a engagé le projet Power Tib, qui vise à apporter des solutions de recharge pour les véhicules électriques à travers 3 axes : la recharge chez Tibco, la recharge en itinérance et la recharge à domicile. Fin 2021, ce sont 45 bornes intelligentes de recharge accélérée 22 kW Newmotion qui ont été installées sur 30 sites Tibco.

Si l’objectif est d’en équiper près de 61, les résultats sont déjà au rendez-vous : l’an passé, le total des sessions de recharge sur les bornes a permis d’épargner 99 tonnes de CO₂. Les collaborateurs peuvent également recharger leur véhicule sur des prises renforcées de recharge lente : Green’Up de Legrand. À fin 2021, 58 prises sont disponibles sur 29 sites.



Sur le volet itinérance, le dispositif a été renforcé : les Tib’s sont équipés à présent d’une seconde solution de recharge. Outre la carte Shell Recharge, qui permet d’accéder à 20 000 points de charge en France, ils peuvent également accéder aux points de charge des réseaux de la carte Chargemap.

Power Tib, enfin, permet aux Tib’s de recharger leur véhicule professionnel à domicile.

Tibco met à leur disposition un kit contenant tout le matériel nécessaire à l’installation d’une prise renforcée Green’Up à domicile. Cette démarche s’accompagne d’une aide financière à l’installation.

Des moyens pour se déplacer autrement

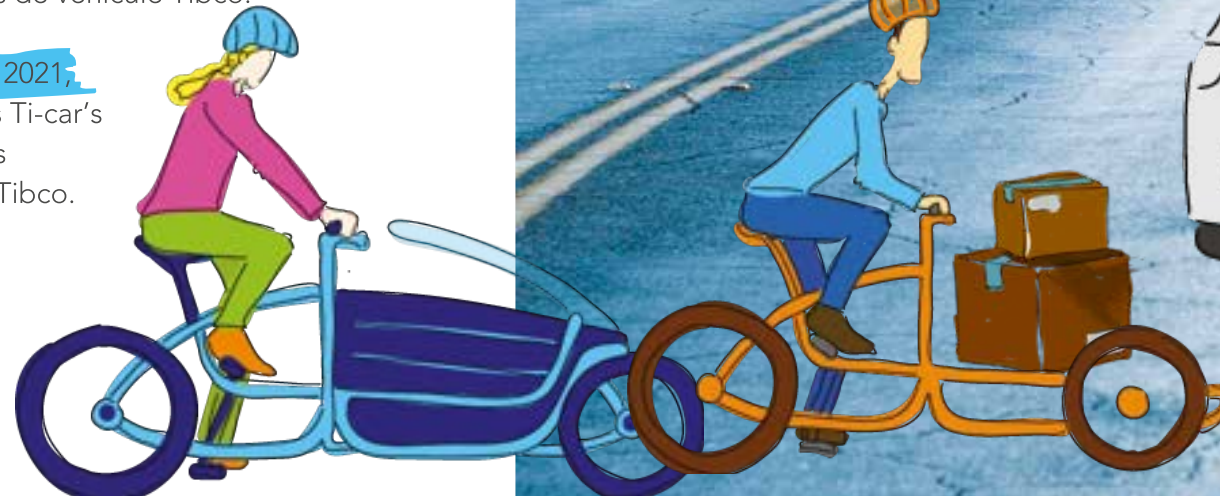
Tibco dispose d'un Plan de Mobilité. Déployé sur les sites de Loire-Atlantique, ce plan vise à réduire l'empreinte carbone de l'entreprise, en favorisant notamment les alternatives à la voiture individuelle. Dans ce cadre, l'entreprise a identifié 4 axes prioritaires (les déplacements à vélo, le covoiturage, les transports en commun et le télétravail) et engagé, pour chacun de ces axes, un certain nombre d'actions. Pour identifier des trajets communs, et organiser du covoiturage, les Tib's partagent par exemple une carte interactive sur Yammer.



En route vers une mobilité à l'usage

Le dispositif est complété d'un service d'autopartage. Ti-car's permet de réserver et déverrouiller avec son smartphone un véhicule électrique en libre-service. De quoi faciliter les déplacements professionnels dès lors que le Tib's n'a pas de véhicule Tibco.

Au total, en 2021, 21 véhicules Ti-car's sont répartis sur 14 sites Tibco.



Collecter, trier et valoriser les déchets

Tibco travaille à réduire les déchets en digitalisant son organisation et en visant le zéro papier.

Le tri sélectif est également en place aussi bien pour les déchets électroniques, électriques, les emballages, que pour les déchets de bureau.

Tous les sites sont engagés dans cette dynamique (bacs de tri, containers de recyclage, affichages pédagogiques).

Certaines agences générant peu de déchets, et essentiellement tertiaires, se greffent sur le dispositif de collecte en place dans leur commune d'implantation.

Auprès de ses partenaires commerciaux :

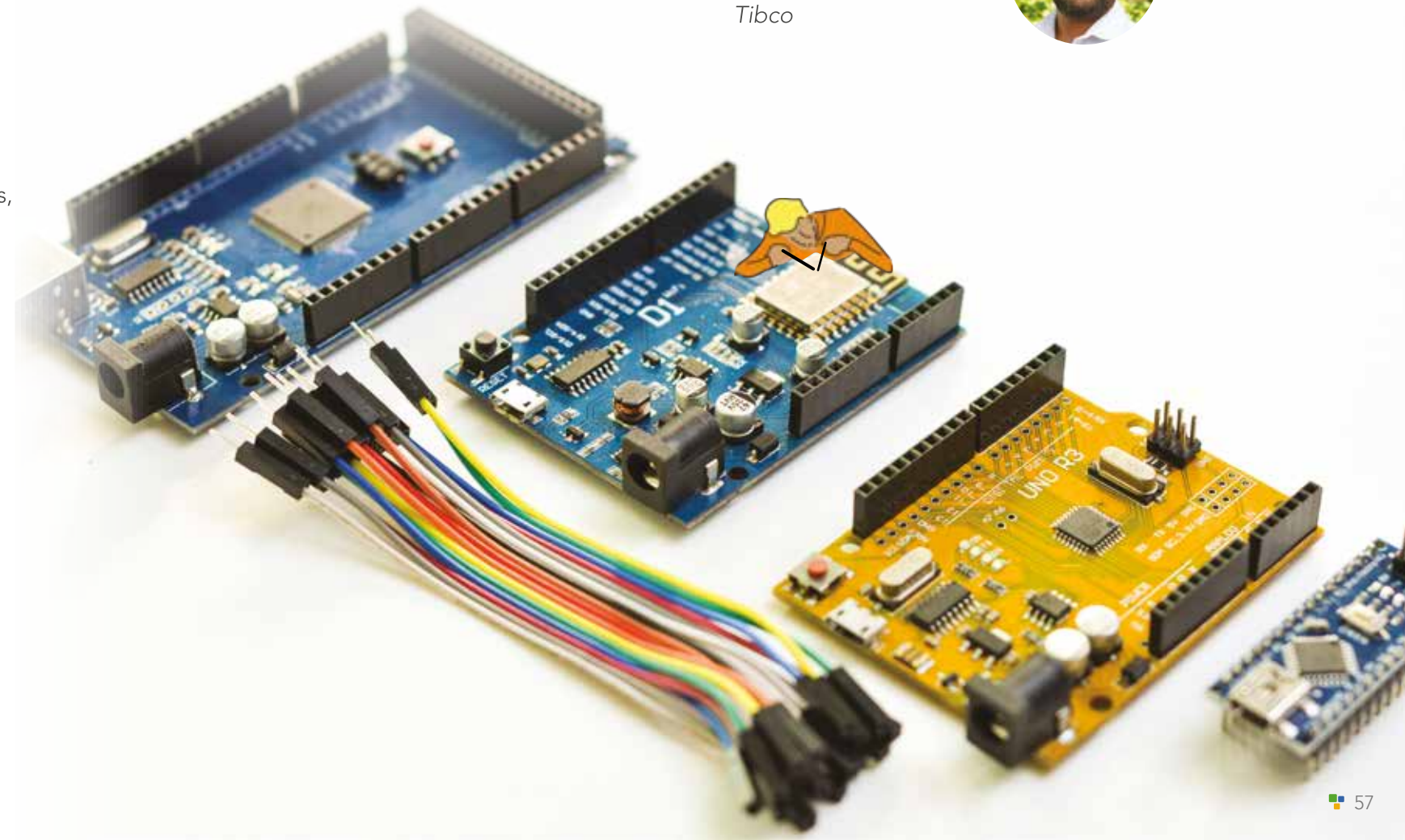
Tibco encourage de même ces gestes utiles pour la planète. C'est ainsi que 5 brokers ont été sélectionnés pour reprendre les équipements et matériels informatiques de ses clients puis les réemployer et/ou recycler au maximum, avec des gains à la clé en termes de consommation de ressources, d'émissions de CO₂ et... d'avancées sociales. L'activité apportée à ces 5 entreprises adaptées, engagées sur le champ de l'insertion professionnelle et du handicap, contribue à créer de nouveaux emplois.



“ Depuis de nombreuses années désormais, le Groupe Tibco a mis en place une stratégie de développement à travers le prisme de l'économie bleue.

Cela se traduit de façon concrète par la création d'offres spécifiques, mais aussi par le changement de notre modèle de production. Cette transformation a pour but d'accompagner nos clients pour concilier les intérêts économiques, humains et environnementaux.»

Nicolas Rampillon,
Directeur des Ventes écoresponsables
Tibco



Vers une énergie verte

Tibco accélère son plan énergie verte.

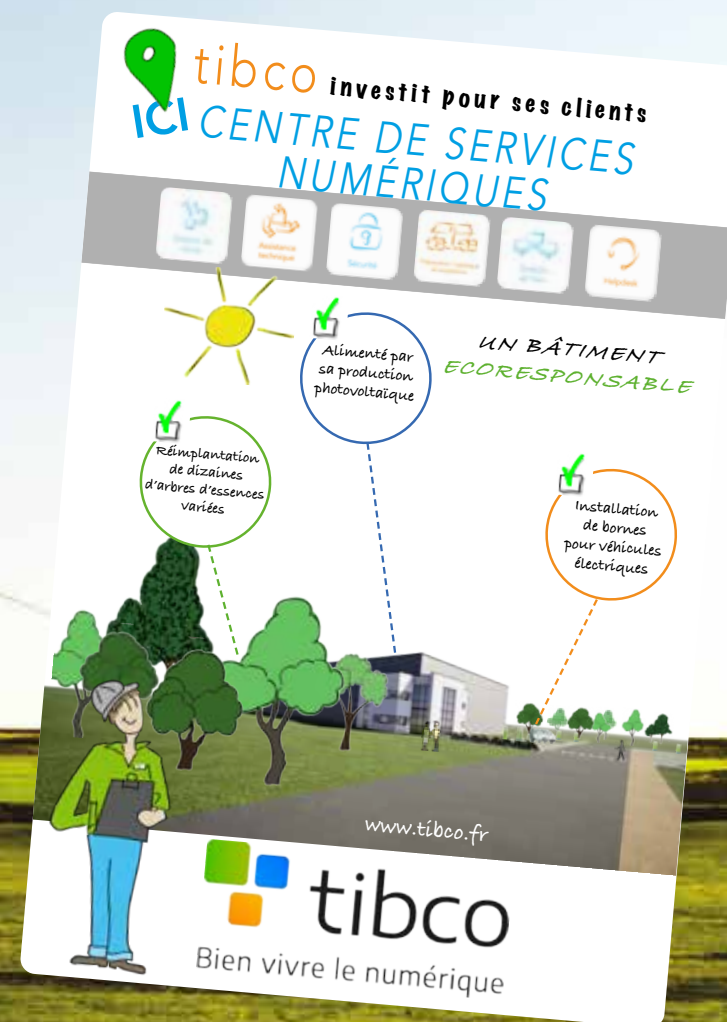
En 2021, Tibco a signé un contrat Groupe avec le fournisseur Enercoop pour alimenter l'intégralité des sites en énergie issue de l'éolien, de l'hydraulique et du photovoltaïque.

Dès le 1^{er} janvier 2022, 100 % de l'électricité achetée par Tibco sera décarbonée.

2022 verra aussi le démarrage du chantier «Solar Tib's» qui consistera à installer des ombrières sur les parkings des sites du Bois Cholet (siège social) et du Pâtis Marion (à proximité du siège social), ainsi que des éoliennes pour atteindre une autonomie électrique partielle sur ces deux sites.

En 2022, Tibco débutera également la construction d'un bâtiment de 1 500 m² sur le site du Pâtis Marion pour une activité mixte de bureaux et d'entrepôt. Il est pensé pour évoluer dans le temps en fonction des besoins. Ce bâtiment *nouvelle génération* sera équipé de panneaux photovoltaïques pour son autoconsommation, bénéficiera des meilleurs matériaux d'isolation et sera équipé de bornes de recharge pour les véhicules électriques.

Afin de neutraliser l'impact environnemental, des arbres seront plantés en favorisant la diversité et les essences locales.



Assurer la sécurité *physique et numérique* de tous

indicateurs-clés de performance



Certificats ISO 27001 renouvelés en février 2022.
Documents non-reçus au moment de l'édition de la DPEF
en février 2022.

Centre des opérations de sécurité :
surveillance d'équipement de sécurité des
systèmes d'information et de communication,
détection, analyse et traitement des évènements.

Centre d'exploitation de réseaux :
surveillance de moyens techniques, de sys-
tèmes d'information et de communication,
gestion des demandes, planification, support
des interventions.

Prestation d'assistance aux utilisateurs
(Service Desk) :
prise d'appels, assistance de niveau 1,
assistance de niveau 2, gestion des incidents,
gestion des demandes, gestion centralisée
des déploiements, support aux techniciens de
proximité.

Sites :
Bois Cholet, Pâtis Marion, Port Louis, e-Nov de
Pont Saint-Martin.

Cybersécurité : pour des pratiques responsables

Les interactions entre Tibco et ses partenaires (collaborateurs, fournisseurs, clients...) génèrent des flux élevés de données. D'où l'importance de protéger ces données, notamment quand elles sont personnelles et/ou sensibles : cet engagement, Tibco l'a décliné dans différents documents (Engagement de la direction, Politique Management SMSI Tibco, Charte SI Fournisseurs...).

ISO 27001 : le socle d'une culture commune

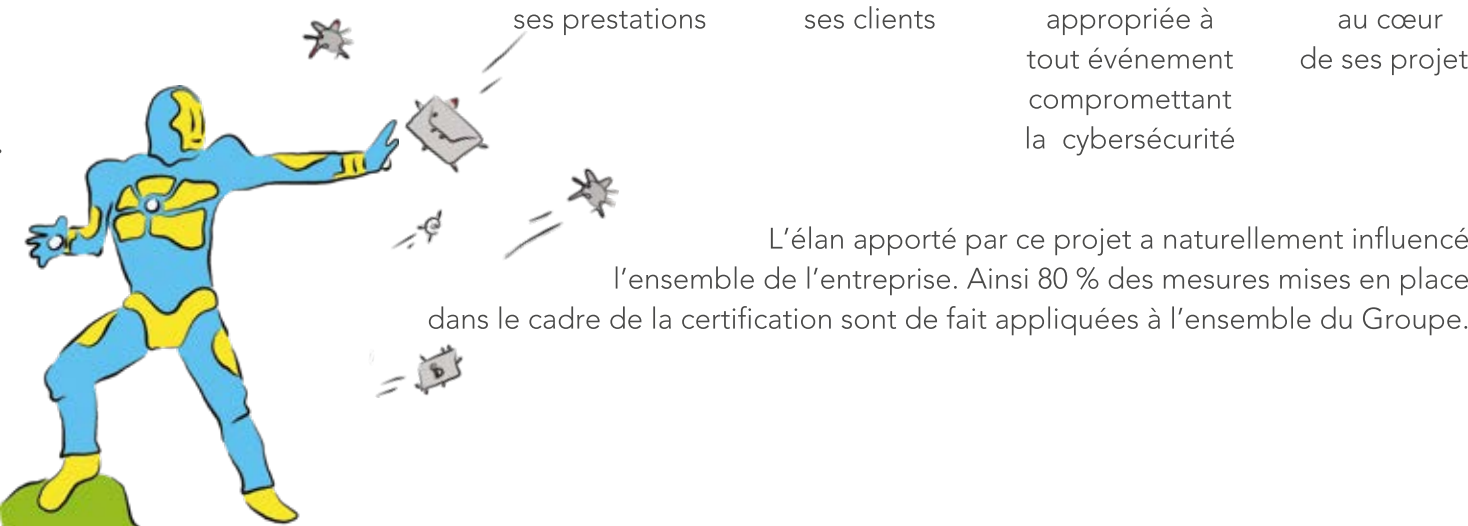
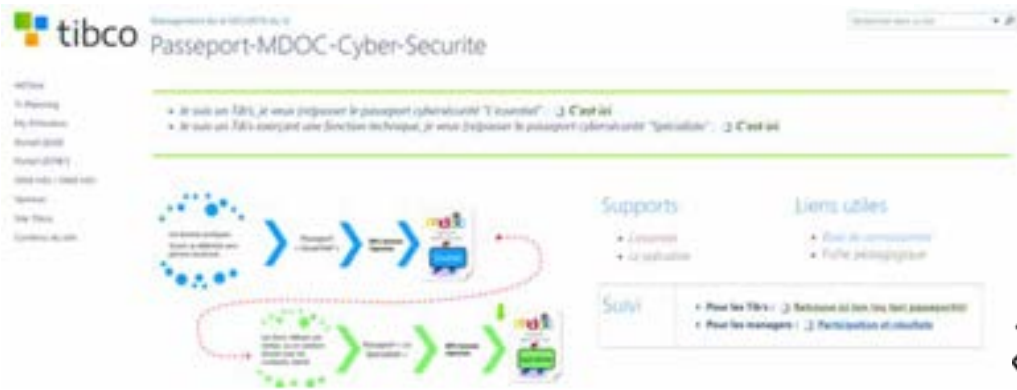
La Sécurité des SI constitue un enjeu majeur pour Tibco, comme en témoigne sa certification ISO 27001. L'intégration de ce référentiel à son système de management a permis de renforcer sa politique de sécurité de l'information, basée sur 5 objectifs prioritaires :

-  Diffuser une culture de la cybersécurité
-  Garantir un haut niveau de sécurité dans ses prestations
-  Protéger ses informations et celles de ses clients
-  Détecter au plus tôt et réagir de manière appropriée à tout événement compromettant la cybersécurité
-  Intégrer la sécurité de l'information au cœur de ses projets

Passeport Essentiel :

Taux de réussite : 98 % en
2021 pour un objectif de 85 %.

En 2021,
785 Tib's ont passé le
passeport Essentiel.



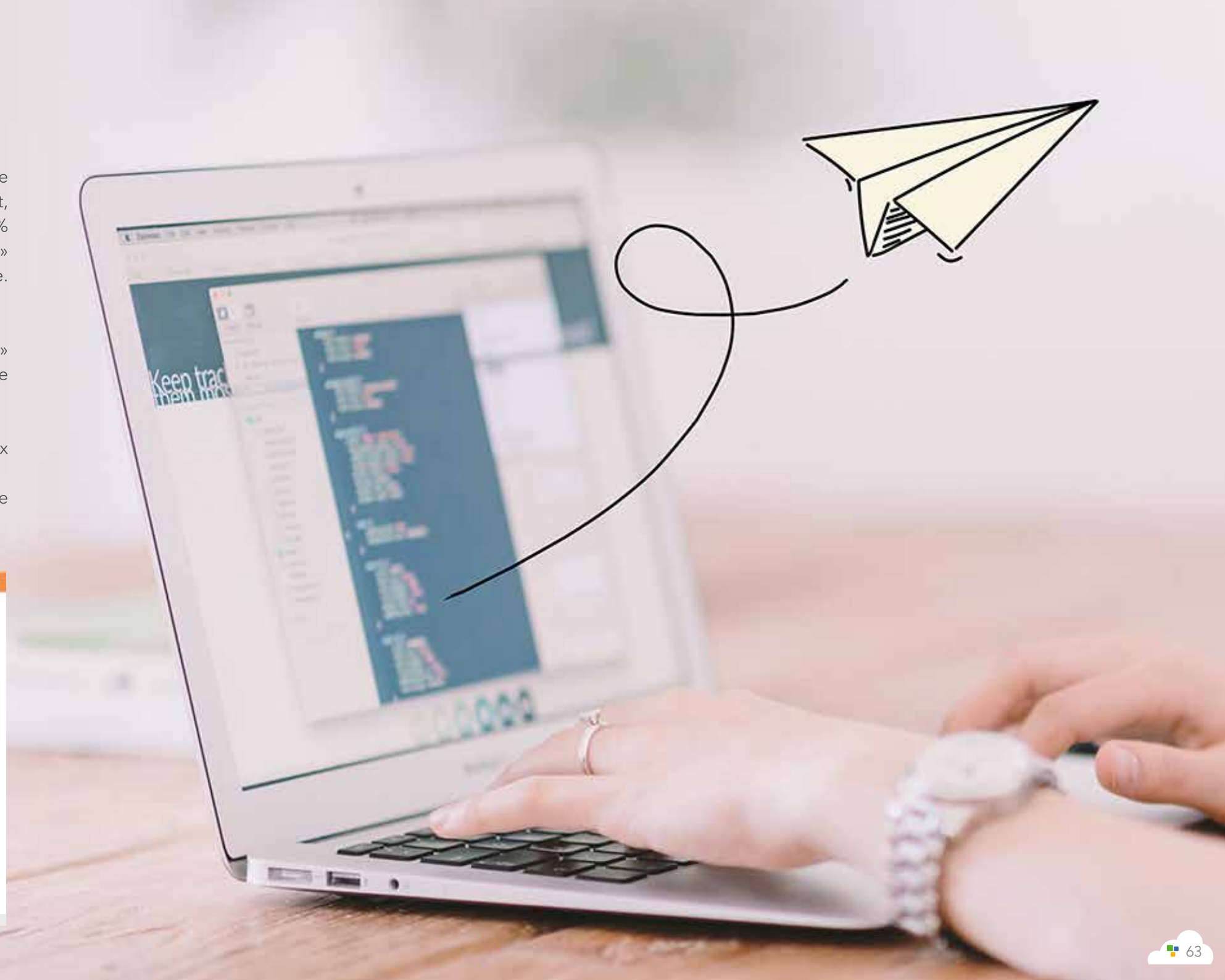
L'élan apporté par ce projet a naturellement influencé l'ensemble de l'entreprise. Ainsi 80 % des mesures mises en place dans le cadre de la certification sont de fait appliquées à l'ensemble du Groupe.

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. À partir de 80 % de bonnes réponses, il obtient son passeport sécurité MDOC « Essentiel » comme tous les Tib's en poste formés, de même, pour décrocher ce sésame. En 2021 : 785 Tib's ont passé le passeport « Essentiel ».

Depuis 2020, Tibco a également mis en place le passeport « Spécialistes » axé sur les pratiques spécifiques par métier. En 2021 : 654 Tib's ont obtenu le Passeport Spécialiste avec un taux de réussite de 98 %.

Attachée à cet enjeu essentiel, la Direction générale de Tibco a intégré le taux de réussite du passeport « Essentiel » à son tableau de bord RSO. L'objectif annuel 2021 était de 93,5 % de réussite. L'atterrissage 2021 est de 98,3 % de réussite.



Garantir l'éthique dans les *relations d'affaires*

indicateurs-clés de performance

	2021	2020	2019
Nb de situations remontées à la cellule éthique	8	10	10
<i>Dont situations liées au comportement routier</i>	<i>6</i>	<i>5</i>	<i>6</i>
Nb de situations remontées à la cellule médiation fournisseurs	0	0	0

Source : service Achats



Groupe Tibco
Politique Achats

Prendre ensemble des directions communes

Pour être plus performant sur les différents axes stratégiques, améliorer notre performance, le Groupe Tibco a adopté une stratégie d'achat éthique et responsable. Cette stratégie est définie par les principes suivants :

- Optimiser le retour sur investissement du Groupe Tibco par ses processus d'achat efficaces et transparents.
- Assurer la qualité de la relation avec les fournisseurs, dans le respect de la loi et de la réglementation en vigueur.
- Gérer les achats avec des pratiques éthiques et responsables, tout en veillant à respecter les obligations légales et réglementaires.

tibco

Charte
fournisseurs

2021

le numérique



PRESENTATION
du document

Le document présente les engagements du Groupe Tibco envers ses fournisseurs, ainsi que les objectifs à atteindre pour l'année 2021.

De quoi mieux se connaître et grandir ensemble de cette connaissance réciproque.

Pour se développer l'entreprise a fait le choix de s'appuyer sur une communauté de partenaires avec lesquels elle bâtit des liens de confiance et de respect réciproque. Tibco développe pour cela des pratiques professionnelles éthiques et équitables. Le Groupe bannit toutes formes de dérive et apporte aux parties prenantes un cadre de travail intègre et rigoureux.

Prévenir toute forme de corruption

Outre l'impact sur l'image de l'entreprise, les pratiques non conformes à l'éthique peuvent avoir des répercussions importantes sur son activité. Il n'est cependant pas toujours simple d'apprécier précisément ce qui relève du licite ou de l'illicite. C'est pourquoi Tibco s'est doté d'un certain nombre d'outils pour poser clairement le cadre et sensibiliser les Tib's à ces aspects.

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



Agir
en conformité
avec la loi



Ancrer
une culture
d'intégrité



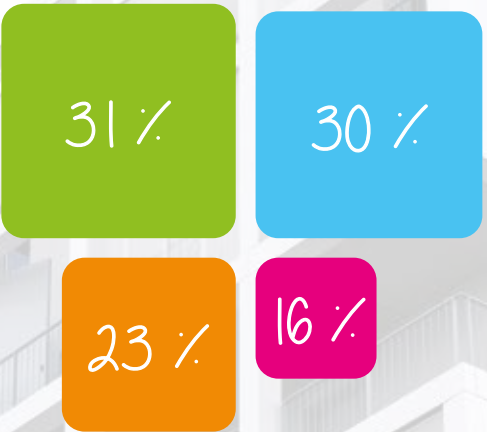
Faire preuve
de loyauté
et d'honnêteté



Respecter
les autres

Être « carré » dans les relations clients

Le Groupe Tibco applique l'éthique de conduite dans les affaires définie à travers sa Charte Éthique commerciale et son code de déontologie annexé au Règlement Intérieur. Les informant des risques existants (invitations, confidentialité, corruption, etc.), ce code conseille les Tib's sur les comportements à adopter dans les relations commerciales. Certifié ISO 27001, Tibco garantit également un niveau optimal de sécurité dans ses prestations (protection des données clients, intégration de plans d'assurance sécurité SI dans les contrats d'infogérance, etc.).



Répartition des achats par famille

- Matériel de production
- Sous-traitance de production
- Intérim
- Services généraux

Savoir réagir face aux dérives

Pour prendre en compte les signalements en cas de dérives (comportements routiers dangereux, stationnement sur les places handicapées, harcèlement, conflit d'intérêt, etc.), Tibco s'appuie sur une procédure de lanceur d'alerte. Les Tib's peuvent à tout moment activer la cellule éthique via ethique@tibco.fr. Cette cellule composée de 4 Tib's reçoit les alertes mail. Les membres de la cellule se réunissent, étudient le cas, mènent une enquête interne pour identifier clairement les responsabilités et prendre les mesures qui s'imposent.

Cultiver des liens durables avec les fournisseurs

Une relation professionnelle efficace, basée sur la confiance, s'instaure dans le temps. Tibco travaille donc à conforter les liens avec ses partenaires pour « faire équipe » avec eux sur la durée. Et pouvoir leur donner le plus possible la visibilité dont ils ont besoin pour 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, sourcing local, égalité de traitement...). Annexés au contrat et accessibles en lignes, ces documents leur sont remis systématiquement.

La Charte Éthique a pour vocation à guider le comportement que les collaborateurs doivent adopter au quotidien dans leurs activités, dans l'ensemble des sociétés du Groupe Tibco.

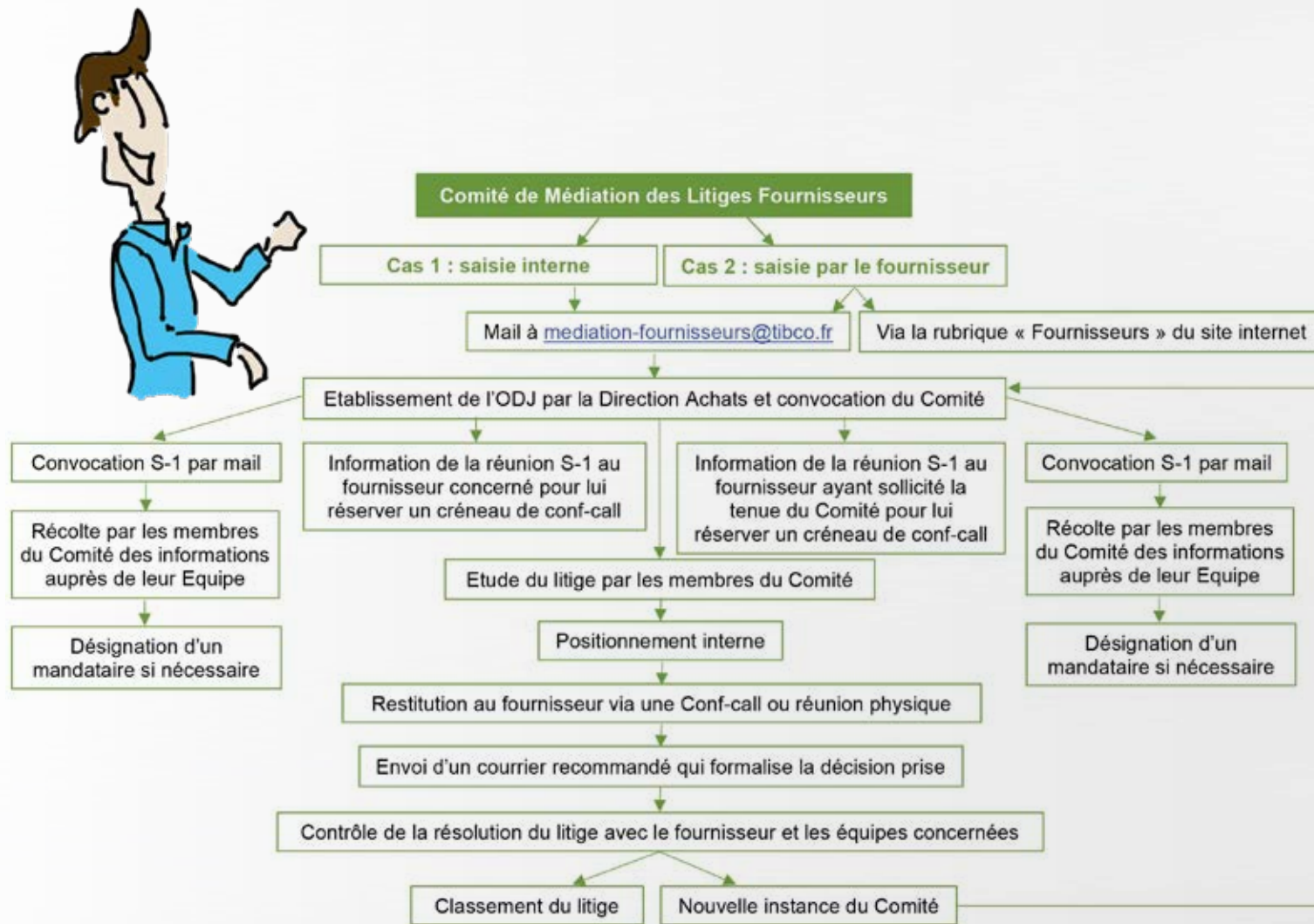
La remontée des dérives peut se faire à travers une adresse mail spécifique : pratique-anticoncurrentielle@tibco.fr

“ Notre ambition de devenir la première ESN française écoresponsable, nous conduit à capitaliser, promouvoir et développer notre relation achats avec des partenaires qui partagent nos valeurs et notre stratégie.

Ainsi, cet objectif deviendra partagé pour progresser ensemble avec nos parties prenantes, avec cette même trajectoire : bon pour l'humain, bon pour la planète et bon pour le business» »

Vincent Deniaud,
Directeur Achats - Tibco





Régler rapidement les litiges

Et si un différend survient, il est important pour le Groupe qu'il soit traité rapidement et objectivement. Pour ne pas laisser se dégrader une situation, Tibco s'appuie donc sur un Comité de Médiation des Litiges Fournisseurs. Un fournisseur en situation de litige avec l'entreprise peut saisir ce Comité pour rechercher une solution concertée qui convienne aux deux parties.

Il est possible de contacter le Comité via le formulaire dédié sur le site internet ou par mail à l'adresse : mediation-fournisseurs@tibco.fr.

Une première réponse intervient dans un délai maximal de 15 jours.

Depuis 2018, ce comité n'a pas eu à se mobiliser.



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

indicateurs-clés de performance

Dons & Mécénat	2021	2020	2019
Dons	24 850 €	21 198 €	25 954 €
Mécénat	5 750 €	8 593 €	
Dons en nature* (PC, tablettes, smartphones, écrans)	35	23	Réalisés mais non comptabilisés

Source : service Comptabilité

(*) Dons en nature faits aux associations via « les tib's s'engagent » ; le plus fréquemment des matériels de seconde main.



Implantée sur des territoires qui ont leur identité, leur histoire et leurs problématiques, l'entreprise y trouve des ressources pour grandir. Et la réciprocité est vraie.

D'où l'intérêt de « matcher » les énergies pour se développer collectivement et bâtir un monde durable, plus équilibré et solidaire. C'est ce à quoi s'emploie Tibco en cherchant à établir des passerelles fructueuses avec des acteurs issus d'horizons divers (associations, entreprises, écoles...).



Progresser aux côtés d'autres acteurs

En rejoignant ou en intensifiant sa présence dans de nombreux réseaux, ces dernières années, Tibco mise sur la force du collectif.

Et ce, aussi bien dans la région nantaise, son siège historique, que sur les autres territoires dans l'Hexagone où travaillent les Tib's.

DIGITAL
LEAGUE

CDRT
Club des Dirigeants Réseaux et Télécoms

numICA
NUMÉRIQUE DE CHAMPAGNE ARDENNE

Bâtir ensemble un numérique responsable

Dans une logique métier, Tibco fait partie de clubs et associations professionnels, favorisant la promotion du numérique : ADN'Ouest à Nantes, Digital League (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, numérique responsable, etc.).

Ces réseaux qui dessinent l'avenir

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, d'APM ou encore de l'association Ruptur dont Tibco est membre fondateur et y anime des ateliers, des webinaires, etc. au sein de cette dernière, sur divers sujets (comptabilité triple capital, sobriété numérique...).

Tibco partage aussi des connaissances liées à ses expertises (atelier d'échanges sur la cyberdéfense lors de Nantes Digital Week, animation d'un webinaire Green IT au sein de l'association Numica, visite de son Centre Opérationnel de Sécurité, contribution au rapport « Pour un numérique soutenable » de l'ARCEP...). En 2020, Tibco a également signé la charte Planet Tech'Care, lancée par le Syntec Numérique. Objectif : s'engager, comme les autres signataires, à mesurer et réduire les impacts environnementaux de ses produits et services numériques.

Les Tib's s'engagent

Né d'une initiative des Tib's en 2017, «Les Tib's s'engagent» est un groupe informel composé de 7 Tib's volontaires qui animent les participations de l'entreprise à des événement d'intérêt général.

“Toutes les causes sont belles. Mais « les Tib's s'engagent » c'est faire des rencontres enrichissantes émotionnellement et culturellement parlant, échanger autrement avec les Tib's à travers leurs engagements, découvrir des univers, des passions, des causes qui les touchent et qui finalement nous rassemblent. »

Laëtitia Sauvion, Cheffe de projets Tibco, Membre des Tib's s'engagent



En 2021, parmi les participations de Tibco on peut noter :

SOLidarité Femmes : Un appel aux dons et un abondement de Tibco pour soutenir cette association qui vient en aide aux femmes victimes de violences et à leurs enfants.

La participation de 100 Tib's à la course organisée par **Kiplin**, application qui promeut l'activité physique en entreprises.

La 2^{ème} place de l'équipe Tibco inscrite à **Odyssea** la course qui collecte des fonds pour lutter contre le cancer du sein.

Don de 35 PC et des accessoires informatiques à diverses associations locales.



Note méthodologique

Contexte réglementaire

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 :

1.

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.
2.

La vérification de la présence et de la sincérité de ces informations par un Organisme Tiers Indépendant (OTI).

Sont concernées toutes les sociétés françaises cotées en bourse, 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.

À compter du 1^{er} 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.



Périmètre de reporting

Périmètre temporel

Sauf exception, les données quantitatives et qualitatives portent sur la période du 1^{er} janvier 2021 au 31 décembre 2021, correspondant à l'exercice comptable du Groupe.

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

Périmètre de consolidation

Pour l'exercice 2021, les données publiées incluent celles des sociétés :

Tibco Services	Tibco Organisation
Tibco Télécoms	ID2 G2F

- En sont exclues :
- Tibco Immo (pas d'effectif)
 - SCI La Croisette (pas d'effectif)
 - Tibco Pologne (aucune activité)

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 jusqu'en 2019.

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. Pour prioriser, nous croisons le degré d'importance pour la pérennité de notre activité et le degré de maîtrise. Pour procéder à notre analyse de risques, nous nous sommes appuyés sur :

- l'article R.225-105 du code de Commerce
- la norme ISO 26000
- les questionnaires ECOVADIS
- les analyses basées sur les normes ISO 14001 et ISO 45001
- la norme ISO 27001
- nos échanges avec nos parties prenantes

Sélection des enjeux

Les 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 tTb'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.

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
--	---------------------------------------	-----------------------------	--

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 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.

Taux de couverture

Ainsi ce rapport couvre 100 % des effectifs consolidés (moyenne des ETP internes sur 12 mois glissants au 31/12/2021). Le taux de couverture indique la moyenne des pourcentages de collaborateurs concernés par chaque indicateur clé de performance (ICP).

Les taux de couverture du rapport sont les suivants :



Rapport de l'organisme tiers *indépendant*



Exercice clos le 31 décembre **2021**

RAPPORT

DE L'ORGANISME TIERS INDEPENDANT
SUR LES INFORMATIONS RSE

TIBCO SA

Le Bois Cholet – BP 9

44860 Saint-Aignan-de-Grand-Lieu

www.groupey.fr



NIORT
53 rue des Marais
CS 18421
79024 NIORT Cedex
Tél. : 05 49 32 49 01
www.groupey.fr

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 2021

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 31/12/2021 (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 6920Z – 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 auprès d'une sélection d'entités contributrices² et couvrent entre 33% et 100% 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, à cet effet, les entités incluses dans le cadre de nos tests ont été les suivantes :

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.

¹ **Informations sociales :** Relations sociales : « l'organisation du dialogue social, notamment les procédures d'information et de consultation du personnel et de négociation avec celui-ci » via l'indicateur du climat social ; Emploi : « les embauches et les licenciements » via le taux de précarité.

Informations environnementales : Economie circulaire via le développement du C.A 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 / K€ marge brute de production ; Prévention et gestion des déchets : « les mesures de prévention, de recyclage, de réutilisation, d'autres formes de valorisation et d'élimination des déchets » via le volume de déchets DEEE collectés dont le volume réemployé.

Informations sociétales : Satisfaction clientèle via la note de qualité de services client et la qualité perçue par les utilisateurs de Tibco services ; Savoir-être « l'impact de l'activité de la société sur les populations riveraines ou locales » via le nombre de situations remontées à la cellule éthique.

² Les entités contributrices sur les piliers social, environnemental et sociétal sont Tibco Télécom, Tibco Services, G2F, ID2, Tibco Organisation, Tibco Management.

Moyens et ressources

Nos travaux ont mobilisé les compétences de 3 personnes et se sont déroulés entre les mois de décembre 2021 et de mars 2022 sur une durée totale d'intervention d'environ 3 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.

Conclusion

En ce qui concerne l'indicateur clé de performance « Donner toute sa valeur à l'expérience client », les éléments méthodologiques ainsi que les justificatifs communiqués mais aussi la difficulté à obtenir des explications pour les données chiffrées illustrent une fragilité dans l'élaboration des informations et, en conséquence, nous conduisent à l'expression d'une réserve.

En effet, en matière d'indicateur de qualité opérationnelle des précisions sont, de notre point de vue, à apporter. A titre d'exemple, certaines interventions auprès des clients sont considérées comme respectant les engagements clients, quand bien même le contrat ne dispose pas d'un engagement de temporalité ou bien encore si une suspension est intervenue au cours de l'intervention. Par ailleurs, en matière d'indicateur de qualité client, nous estimons que les rapports techniques d'intervention doivent, a minima, contenir le nom des clients et être signés par ces derniers.

Sur la base des procédures que nous avons mises en œuvre, telles que décrites dans la partie « Nature et étendue des travaux », et des éléments que nous avons collectés, à l'exception des éléments décrits ci-dessus, nous n'avons pas relevé d'anomalie significatives 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.

Commentaires

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

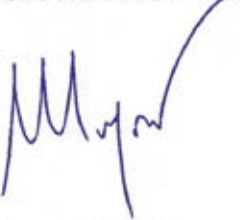
- Nous attirons votre attention, d'une façon générale, sur la nécessité de compléter, l'an prochain, les règles de constitution du référentiel de reporting notamment au travers de la formalisation des fiches indicateurs (méthodologie de calcul, description des documents sources, pièces justificatives, etc.) afin de fiabiliser les process et canaux de collecte des indicateurs clés de performance. Ce constat porte principalement sur le chiffre d'affaires écoresponsable, la mesure de la qualité opérationnelle mais aussi la satisfaction client.

- Par ailleurs, nous vous encourageons à retenir comme indicateur clé de performance, des données sous forme de ratios illustrant au mieux la capacité de votre Société à atteindre un objectif pour répondre à un enjeu. A titre d'illustration, nous pouvons citer l'exemple du tonnage de déchets DEEE collectés alors que l'indicateur clé de performance approprié nous semble être, à cet endroit, la part de ces tonnages envoyée en filière pour réemploi.

Fait à Niort, le 10 mars 2022

L'ORGANISME TIERS INDEPENDANT

GROUPE Y Audit



Arnaud MOYON

Associé Département Développement Durable

Crédits visuels (illustrations, photographies, images vectoriels) :

Tibco, Ga, Mika Matin, Markus Winkler, Jess Bailey, City of Gold Coast, Laura Davidson, Roberto Sorin, Dan-Christian Paduret, Jad Limcaco, Francesco Gallarotti, Jason Goodman, Joe Woods, Kelly Sikkema, Surface, Linh Le, Chiemsee2016, Frank Wang, Element5 digital, Kori Cull, Louis Paulin, Courtney Rose, Arteum Ro, Kevin Bhagat, Crew, Alesia Kazantceva, Antoine J, Bradyn Trollip, Nordwood themes, Hello I'm Nik, Eric Ward, Odyssey, Kiplin, Izou, J Kelly Brito, Creativetoons



tibco.fr