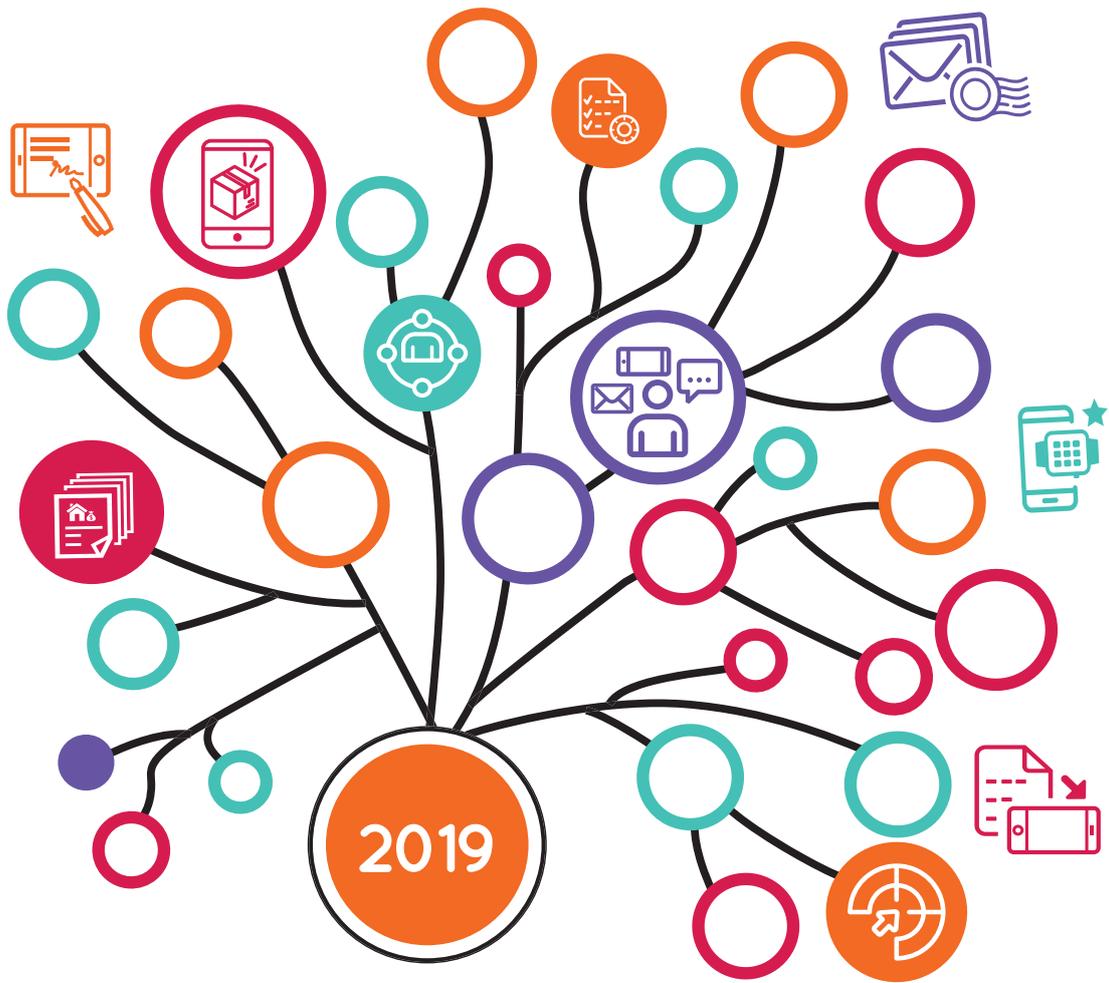


quadient



DÉCLARATION  
DE PERFORMANCE  
EXTRA-FINANCIÈRE 





# DÉCLARATION DE PERFORMANCE EXTRA-FINANCIÈRE

Message du Président	2		
Trois questions au Directeur Général	3		
Profil & activités	4		
Stratégie « Back to Growth »	6		
Modèle d'affaires	8		
Quadient, une entreprise responsable	10		
Un conseil d'administration très majoritairement indépendant	12		
Une équipe de direction internationale	13		
Performances financières	14		
Relations investisseurs	15		
		<b>INFORMATIONS SOCIALES, SOCIÉTALES ET ENVIRONNEMENTALES</b>	<b>16</b>
		Préambule	16
		Stratégie et politique RSE	16
		S'engager auprès des collaborateurs et des communautés locales	22
		Construire la confiance et la satisfaction des clients en proposant des solutions et des services innovants, sécurisés et durables	26
		Agir de manière éthique et responsable	29
		Réduire l'empreinte environnementale de Quadient	32
		Autres informations extra-financières	35
		Notes méthodologiques et périmètre du Reporting RSE	37
		<b>RAPPORT DE L'ORGANISME TIERS INDÉPENDANT SUR LA DÉCLARATION CONSOLIDÉE DE PERFORMANCE EXTRA-FINANCIÈRE</b>	<b>39</b>

# MESSAGE DU PRÉSIDENT<sup>7</sup>



## DIDIER LAMOUCHE

PRÉSIDENT DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

**« VIGILANT ET MAJORITAIREMENT INDÉPENDANT, LE CONSEIL VEILLE À LA BONNE EXÉCUTION DE LA STRATÉGIE ET JOUE SON RÔLE DE FAÇON PROFESSIONNELLE ET IMPLIQUÉE. »**

Mesdames, Messieurs, Chers Actionnaires

Quadiant est engagée depuis deux ans dans une accélération de sa transformation. Une mutation programmée pour répondre aux besoins des entreprises en solutions digitales et automatisées et pour permettre au Groupe de retrouver durablement le chemin d'une croissance profitable.

2019 a été la première année d'exécution du plan stratégique « *Back to Growth* » élaboré en 2018 : une année exemplaire tant sur le plan des résultats opérationnels que financiers. Le recentrage de l'activité sur quatre solutions principales - gestion de l'expérience client, automatisation des processus métiers, solutions liées au courrier, consignes colis automatiques - est complété par un réinvestissement dans les ressources organiques, des désinvestissements et un plan d'acquisitions prudent et ciblé.

Dans un contexte de transformation profonde, le rôle du Conseil d'administration est de veiller à la bonne exécution du plan stratégique. Dans cette optique, le comité « Stratégie et Responsabilité Sociale d'Entreprise », créé fin 2018, a permis de renforcer encore le processus d'évaluation et de validation des acquisitions ou des désinvestissements en appliquant une discipline financière stricte. La société Parcel Pending, seule acquisition réalisée à ce jour, a connu une forte croissance depuis son intégration. Le Conseil a également approuvé les différentes cessions réalisées, le recentrage du portefeuille étant au cœur même de la stratégie.

Enfin, ce comité illustre la volonté de Quadiant de faire de la politique RSE un enjeu majeur : les priorités définies sont le respect des valeurs éthiques, le soutien aux communautés locales, la lutte contre le réchauffement climatique et l'engagement envers nos collaborateurs.

Tandis que Quadiant opérait un changement profond de son organisation, la gouvernance du Groupe a également largement évolué : le Conseil d'administration a poursuivi son renouvellement avec deux nouveaux administrateurs indépendants, dont son Président, fonction que j'ai l'honneur d'assurer depuis juin 2019. La quasi-totalité du Conseil est aujourd'hui composée de membres indépendants et joue pleinement son rôle de façon professionnelle et impliquée.

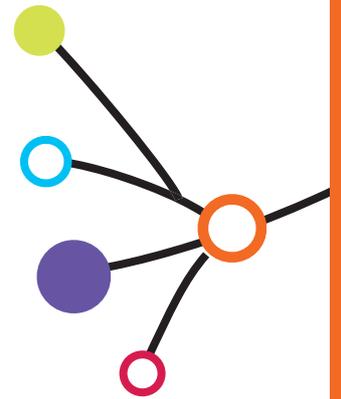
La crise sans précédent liée au Covid-19 a vu une mobilisation totale et sans réserve du management et du Conseil pour protéger nos collaborateurs, aider nos clients et préserver le potentiel de Quadiant. À ce titre, une vigilance toute particulière est accordée à la situation financière. La solidité de notre modèle économique et la forte position de trésorerie disponible début 2020 nous rendent confiants dans la capacité de Quadiant à traverser cette crise inédite et à tirer parti de l'accélération vers la transition digitale qui en résultera.

Didier LAMOUCHE

# TROIS QUESTIONS AU DIRECTEUR GÉNÉRAL



**GEOFFREY GODET**  
DIRECTEUR GÉNÉRAL



**« ENGAGÉS DANS UNE STRATÉGIE AMBITIEUSE, NOUS ABORDONS LA CRISE DU COVID-19 AVEC UNE NOUVELLE ORGANISATION PLEINEMENT OPÉRATIONNELLE ET DE NOMBREUX ATOUTS. »**

## Comment Quadient a-t-elle évolué depuis l'annonce de votre plan stratégique « Back to Growth » début 2019 ?

Le choix de nous focaliser sur quatre solutions majeures s'est traduit par une réorganisation profonde. Nous sommes passés d'une holding regroupant de multiples activités gérées de façon indépendante et décentralisée à une entreprise intégrée. Pour mettre en œuvre cette transformation, l'équipe de management a été remaniée. De nouvelles recrues, souvent dotées d'un profil international, nous ont rejoints. Enfin, nous avons adopté une nouvelle identité : Quadient, une marque plus à même de porter nos ambitions.

Aujourd'hui, notre nouvelle organisation est totalement opérationnelle. En Amérique du Nord comme en Europe, chacune de nos régions assure la commercialisation, l'implémentation et la maintenance des solutions installées chez nos clients. Ainsi structurés, nous développons davantage de synergies commerciales et de back-office, nous mutualisons nos efforts de R&D et profitons d'une rationalisation de notre chaîne d'approvisionnement et logistique. Quant à nos opérations annexes regroupées au sein d'une division distincte, nous avons arrêté l'activité d'une filiale non stratégique, nous en avons cédé trois autres et globalement redressé la profitabilité de l'ensemble.

## En termes de performances, comment s'est déroulée l'année 2019 ?

Avec une croissance organique de 1,6%, nous avons réalisé notre meilleure performance depuis 2013. Ceci reflète la pertinence de nos choix stratégiques. Nos efforts nous ont permis de poursuivre le gain de parts de marché dans nos activités liées au courrier, notamment aux États-Unis, et d'enregistrer une forte

croissance à deux chiffres de nos trois autres solutions. Tout le mérite en revient à nos équipes, qui ont su dynamiser nos performances commerciales en mettant à profit les investissements réalisés pour accompagner notre stratégie. Enfin, grâce notamment à l'amélioration de la profitabilité de nos opérations annexes, notre marge d'EBIT s'est maintenue à un niveau élevé malgré l'augmentation de nos investissements et l'évolution de notre mix d'activités.

## L'exercice 2020 démarre dans le contexte inédit lié au Covid-19. Êtes-vous bien armés pour affronter cette crise ?

Si notre priorité a d'abord été la protection de nos collaborateurs et la continuité de service pour nos clients et partenaires, nous abordons cette situation avec de nombreux atouts. Nous avons un business model structurellement résilient avec une forte proportion de revenus récurrents. Nous disposons également d'une certaine flexibilité dans la mesure où la majeure partie de notre production d'équipements est sous-traitée, ce qui confère une grande variabilité à notre base de coûts. J'ajouterais que nous avons un bilan tout à fait sain et que nous disposons d'une solide position de liquidité.

Nous gérons néanmoins la situation au plus près. Nous mettons en œuvre des mesures d'économies et faisons des arbitrages d'investissements tout en restant pleinement engagés dans la stratégie ambitieuse qui est la nôtre. Nous pensons que la crise et les périodes de confinement instaurées renforceront la pertinence de nos solutions, notamment la gestion omnicanale des interactions clients, la dématérialisation du courrier, l'automatisation des processus de facturation, ou encore les consignes colis automatiques.

# PROFIL & ACTIVITÉS

**Quadient aide les entreprises à créer de façon simple et efficace des interactions pertinentes et personnalisées avec leurs clients.**

Derrière chaque interaction, qu'il s'agisse d'envoyer un contrat par courrier ou de confirmer une réservation par SMS, de recevoir un colis, de payer une facture ou d'échanger sur une application mobile ou web, il y a toujours quelque chose d'important pour le client concerné.

L'ambition de Quadient est d'être parmi les leaders dans chacun de ses domaines d'activité clés.



## 4 domaines d'activités



### CUSTOMER EXPERIENCE MANAGEMENT

Solutions logicielles permettant aux grandes entreprises de concevoir, gérer et envoyer des communications personnalisées omnicanales en grand volume et à la demande (relevés, factures...) ainsi que de personnaliser l'expérience digitale proposée à leurs clients via des applications mobiles et web sur mesure :

- La conformité des communications est clé dans les secteurs fortement réglementés (services financiers, assurances et soins de santé) ;
- L'offre de Quadient évolue vers le SaaS et les abonnements.



Chiffre d'affaires<sup>(1)</sup>  
**140 M€**  
+ 12,5%<sup>(2)</sup>





Marché mondial

Gestion de la communication client  
**1 Md €**

Gestion de l'expérience client  
**~3 Mds €**



### BUSINESS PROCESS AUTOMATION

Solutions logicielles pour automatiser la communication des petites et moyennes entreprises, rationaliser et numériser la gestion de leurs documents et de leurs processus (principalement les factures fournisseurs et les factures clients) :

- Les petites entreprises sont encore peu avancées dans la digitalisation de leurs processus.



Chiffre d'affaires<sup>(1)</sup>  
**65 M€**  
+ 18,4%<sup>(2)</sup>





Marché mondial

Digitalisation de la gestion de la facturation  
**~3 Mds €**

Solutions SaaS/Cloud  
**+ 15% / an**

(1) Chiffre d'affaires 2019. (2) Croissance organique versus 2018.



Une clientèle fragmentée et diversifiée en termes de secteurs et de géographies



Chiffre d'affaires



Croissance organique



Pays dans lesquels les produits de Quadient sont distribués



Collaborateurs

### MAIL-RELATED SOLUTIONS



Large gamme de matériels et logiciels destinés à la préparation et l'expédition de courriers (systèmes d'affranchissement et de mise sous pli adaptés à de petits comme de gros volumes) :

- Le traitement du courrier reste un marché important malgré le déclin structurel des volumes de plis ;
- Un marché avec de fortes barrières à l'entrée ;
- L'Amérique du Nord représente environ 50% du marché mondial.



**3-4 Mds €**  
y compris courrier de production

**2-3 Mds €**  
hors courrier de production

### PARCEL LOCKER SOLUTIONS



Consignes équipées de logiciels pour automatiser le suivi des dépôts et retraits de colis, cette solution permet d'optimiser la gestion du dernier kilomètre pour la livraison de colis et de simplifier leur réception que ce soit dans des lieux de passage, chez des détaillants ou dans des résidences :

- Seule solution automatisée éprouvée à ce jour, permettant notamment une livraison sans contact ;
- Un marché encore naissant, multi-local et adapté à l'augmentation du nombre de colis lié au boom du e-commerce.



Plus de **50** millions de casiers  
**25** millions aux États-Unis  
**9** millions au Japon

# STRATÉGIE « **BACK TO GROWTH** »

En janvier 2019, Quadient a dévoilé son plan stratégique à l'horizon 2022 : « *Back to Growth* ».

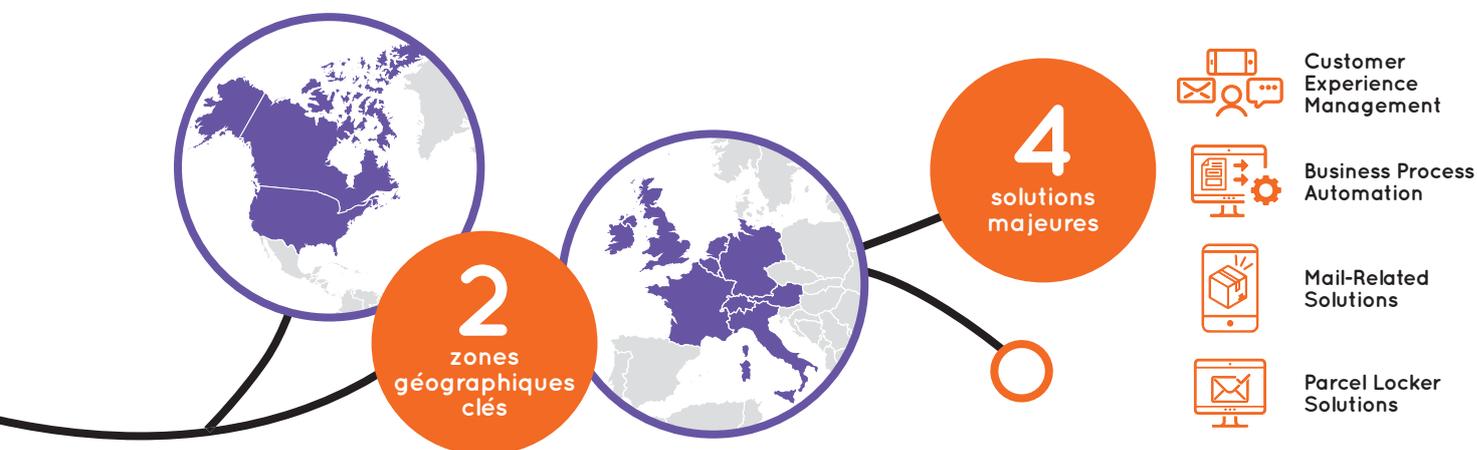
L'ambition de ce plan est d'accélérer la transformation de l'entreprise et de la repositionner sur le chemin d'une croissance organique pérenne et rentable.

## Rééquilibrage du portefeuille d'activités et concentration des investissements

Afin de retrouver un niveau de croissance plus solide, le plan « *Back to Growth* » repose sur une concentration de l'activité sur des **solutions stratégiques** dans lesquelles le Groupe a déjà prouvé sa légitimité et dispose d'atouts avérés : savoir-faire, valeur ajoutée des solutions, positions de marché et connaissance approfondie des besoins des clients. Concrètement, cela se traduit par une priorité donnée au développement de **trois forts relais de croissance**, à savoir la **gestion de l'expérience client** (Customer Experience Management), l'**automatisation des processus métier** (Business Process Automation) et les **consignes colis**

**automatiques** (Parcel Locker Solutions), ainsi qu'à une volonté de réinvestir dans l'offre de **solutions liées au courrier** (Mail-Related Solutions), fortement génératrice de trésorerie. Parallèlement, Quadient a décidé de focaliser ses efforts sur les zones géographiques disposant des meilleures perspectives de croissance profitable. Pour accompagner cette stratégie, le Groupe entend maintenir un niveau d'investissements internes soutenu et compléter son portefeuille d'activités en réalisant des acquisitions ciblées, le tout en faisant preuve d'une stricte discipline financière.

### OPÉRATIONS MAJEURES



Pour soutenir sa croissance, Quadient concentre ses efforts sur quatre solutions majeures dans deux zones géographiques : d'une part, l'Amérique du Nord et, d'autre part, les principaux pays européens organisés autour de l'Allemagne, la France et le Royaume-Uni.

## Un nouveau modèle

Quadient a modifié son mode opératoire pour permettre un déploiement efficace de sa stratégie, afin de se doter d'une plus grande agilité et de mieux répondre aux attentes de ses clients.

Des priorités claires, une façon différente d'opérer, une équipe de direction renouvelée et renforcée avec des compétences complémentaires et plus de profils internationaux, une nouvelle approche pour gérer les

solutions de manière intégrée ont entraîné un changement culturel dans l'ensemble de l'organisation, facteur clé du succès de l'exécution de la stratégie.

Unifier l'organisation permet également à Quadient de développer des synergies, que ce soit au niveau de ses opérations, comme pour la R&D, le back office et la chaîne d'approvisionnement, ou au niveau commercial avec le développement de ventes croisées.

En septembre 2019, l'entreprise a adopté Quadient comme nouveau nom pour accompagner sa nouvelle stratégie et sa transformation en une entreprise unifiée, intégrant l'ensemble de ses solutions sous une marque unique.



## Exécution de la stratégie en 2019

### OPÉRATIONS MAJEURES

#### Expansion commerciale :

- Gain de clients dans de nouveaux verticaux ;
- Augmentation des parts de marché dans les verticaux existants ;
- Augmentation des ventes croisées ;
- Mise en place de nouveaux partenariats commerciaux.

#### Accélération de l'innovation et de la R&D :

- Rationalisation des gammes de produits ;
- Développement de l'offre sur le Cloud.

#### Renforcement des synergies entre les quatre solutions majeures.

#### Acquisition de Parcel Pending, leader sur le marché résidentiel des consignes colis en Amérique du Nord :

- Intégration en bonne voie ;
- Accélération de la croissance.

#### Optimisation de la chaîne d'approvisionnement.

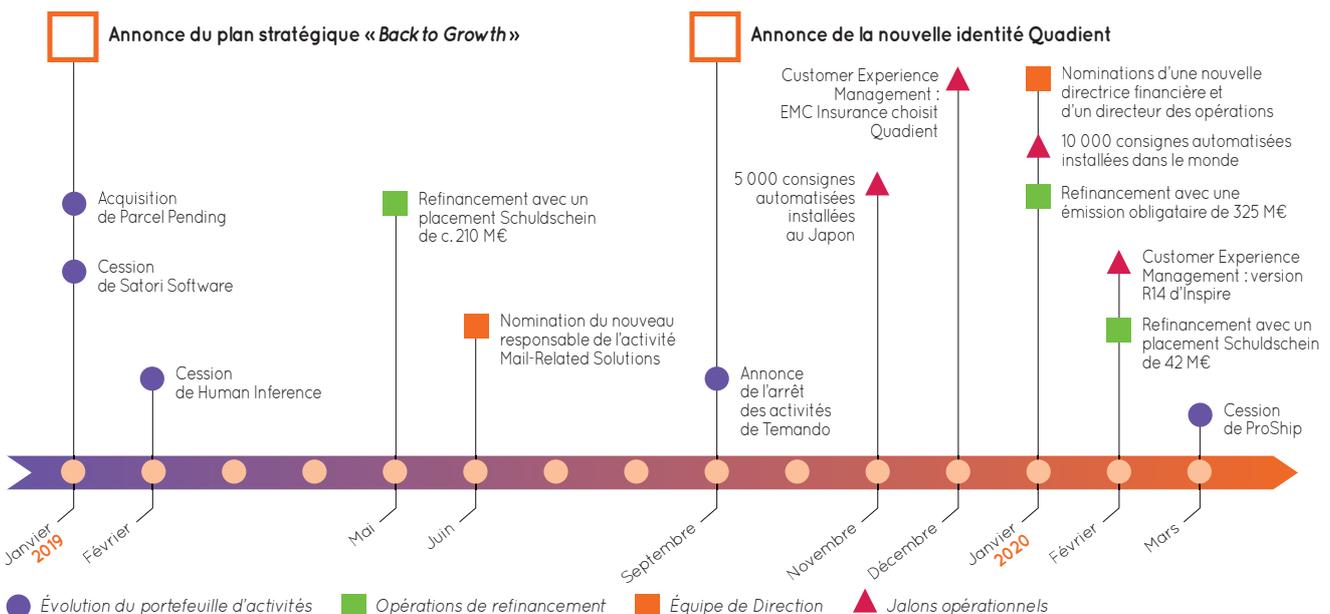
### OPÉRATIONS ANNEXES

#### Avancées significatives de la stratégie « Faire croître, améliorer ou sortir ».

Cette stratégie est déployée pour les solutions majeures hors Amérique du Nord et hors principaux pays européens ainsi que pour l'ensemble des solutions non stratégiques.

- Forte croissance et augmentation de la profitabilité des activités de gestion de l'expérience client à l'international et des activités de consignes colis automatiques au Japon ;
- Remodelage du portefeuille : 3 cessions et arrêt d'une activité ;
- Montant total des cessions réalisées : plus de 90 millions de dollars ;
- Nette amélioration de la profitabilité.

## Faits marquants



Fin mars 2020, dans un contexte économique perturbé par la pandémie du virus Covid-19, Quadient a décidé de suspendre les objectifs chiffrés liés à son plan « Back to Growth ». Le lecteur est invité à consulter le site internet dédié à la communication financière : <https://invest.quadient.com/>

# MODÈLE D'AFFAIRES

Un portefeuille de solutions avec une part importante de revenus récurrents et des similarités entre les modèles économiques

## TENDANCES SECTORIELLES

La digitalisation, un catalyseur majeur de l'évolution de la communication et de l'automatisation des processus métiers

En dépit de son déclin structurel, le marché du courrier reste important

L'expérience client, le terrain de jeu de la différenciation des entreprises

La gestion du dernier kilomètre pour la livraison des colis, une priorité dans un contexte de forte croissance du e-commerce

## ATOUTS

### Une entreprise intégrée

- Nouvelle organisation et marque représentative de toutes les activités. Nouvelle signature « *Because connections matters* »
- Concentration sur les principaux moteurs de croissance dans 2 grandes zones géographiques : **Amérique du Nord / Principaux pays européens**
- Réseau de distribution direct ou indirect couvrant **90** pays

### Des actifs industriels performants

- **3** centres de production
- **5** centres logistiques
- **100%** des sites industriels certifiés ISO 14001, OHSAS 18001/45001

### Une culture de R&D et d'innovation

- **4,7%** du chiffre d'affaires consacré à la R&D
- Plus de **750** ingénieurs
- **7** centres de R&D
- Une équipe dédiée à l'innovation dans le domaine digital

### Des équipes expertes

- **5 693** collaborateurs
- Profils diversifiés : savoir-faire, origines, compétences, cultures, horizons
- **86%** des salariés ont reçu en 2019 une formation, dédiée au digital dans **32%** des cas

### Une structure financière solide

- Forte position de liquidité : **498 M€** de trésorerie et **400 M€** de lignes de crédit non tirées à fin janvier 2020
- Dette adossée aux flux de trésorerie futurs attendus des activités de location et du portefeuille de leasing (dette nette de **668 M€**)
- Leverage hors leasing : **0,9x** EBITDA <sup>(1)</sup>

(1) Dette nette excluant le leasing/ EBITDA excluant le leasing.

## ÉQUIPEMENTS CONNECTÉS

### MODÈLE ÉCONOMIQUE (facteur sous-jacent)

#### Récurrent

- **Location et leasing** (base installée)
- **Maintenance** (base installée / tarification de la maintenance)
- **Fournitures** (Mail-Related Solutions : consommation / volume de courrier)
- **Souscription / consommation** (Parcel Locker Solutions : fonction de l'utilisation dans certains cas)

#### Non-récurrent

- **Ventes de machines** (nombre d'unités vendues / prix par unité)

### MAIL-RELATED SOLUTIONS



### PARCEL LOCKER SOLUTIONS



### CLIENTS

- Petites et moyennes entreprises
- Grands comptes

- Résidentiel
- Universités aux États-Unis (ventes croisées)
- Entreprises (ventes croisées)
- Distributeurs
- Transporteurs

### REVENUS RÉCURRENTS

c.70%

Entre c.30% (US) & 90% (Japon)

## LOGICIELS / SOLUTIONS DIGITALES

### MODÈLE ÉCONOMIQUE (facteur sous-jacent)

#### Récurrent

- **Souscription (SaaS)** (base installée)
- **Consommation** (usage)
- **Maintenance** (base installée / tarification de la maintenance)
- **Services professionnels** (facturation au temps passé)

#### Non-récurrent

- **Ventes de licences** (nombre d'unités vendues / prix par unité)

### BUSINESS PROCESS AUTOMATION



### CUSTOMER EXPERIENCE MANAGEMENT



#### CLIENTS

- Segment des plus grosses PME
- 70% des clients sont des clients Mail-Related Solutions

- Grands comptes
- 10% des ventes sont réalisées auprès de clients Mail-Related Solutions

#### REVENUS RÉCURRENTS

> 70%

c.70%

## RÉSULTATS 2019

- CHIFFRE D'AFFAIRES : **1,1 Md€**
- REVENUS RÉCURRENTS : **68%**
- OPÉRATIONS MAJEURES : **83%** du chiffre d'affaires dont :
  - AMÉRIQUE DU NORD : **55%**
  - PRINCIPAUX PAYS EUROPÉENS : **45%**
- EBIT COURANT <sup>(2)</sup> : **185 M€**

(2) Hors charges liées aux acquisitions.

## CRÉATION DE VALEUR



### CLIENTS

- Économie circulaire : **32%** des équipements mis sur le marché sont issus de processus de remanufacturing
- **96%** de taux de satisfaction clients



### COLLABORATEURS

- **466 M€** versés en salaires et charges de personnel
- **96,3%** de contrats en CDI pour soutenir l'emploi localement
- **31,1%** de femmes dans le Groupe, **26,4%** des managers sont des femmes
- **47%** des employés ont accès à un programme de bien-être au travail



### FOURNISSEURS

- **245 M€** d'achats
- **89,2%** des fournisseurs évalués répondent aux exigences du Code de conduite fournisseurs



### ÉTATS ET TERRITOIRES

- **29 M€** de taxes et impôts
- **5%** de réduction des émissions de CO<sub>2</sub> par rapport à 2018 (Scope 1 et Scope 2)
- **90%** de déchets recyclés ou valorisés
- Des collaborateurs engagés dans de nombreuses actions de volontariat auprès des communautés locales



### ACTIONNAIRES

- **18 M€** de dividendes versés au titre de l'exercice 2018

### CONTRIBUTION AUX OBJECTIFS DE DÉVELOPPEMENT DURABLE



# QUADIENT, UNE ENTREPRISE RESPONSABLE

Depuis plus d'une dizaine d'années, Quadient mène ses activités avec la plus grande intégrité, propose des solutions innovantes et durables à ses clients tout en cherchant à limiter son impact sur l'environnement. Quadient a défini une démarche RSE, en ligne avec ses activités et sa stratégie, autour de 4 piliers.

## Piliers et faits marquants 2019

### S'engager auprès des collaborateurs et des communautés locales

#### Santé, Sécurité & Bien-être

- 47% des collaborateurs ont accès au programme de bien-être ou de soutien
- 0,12% d'absentéisme dû à des accidents de travail

#### Attraction et Rétention des Talents

- 804 nouvelles embauches en 2019
- L'Employee Net Promoter Score (NPS) a augmenté et est passé de 2 à 3
- Taux de rotation du personnel de 12,6%

#### Développement du Capital Humain

- 85,6% des collaborateurs ont suivi au moins une formation en 2019
- Mise en place du programme e-learning « LinkedIn Learning » et de cours d'anglais en ligne

#### Diversité

- Les femmes représentent 31,1% de l'effectif total de Quadient
- Les femmes représentent 19,2% des « senior leaders », en augmentation de 60% par rapport à 2018
- Déploiement du programme « Empower Women Program »

 Pour en savoir plus : Pages 22-26

### Créer la meilleure expérience client en offrant des solutions et des services innovants, fiables et durables

#### Technologie & Innovation

- 4,7% du chiffre d'affaires consacré à l'innovation et à la R&D notamment pour développer l'offre des solutions digitales dans le Cloud et enrichir les produits existants avec de nouvelles fonctionnalités

#### Produits & Solutions Durables

- 32% des équipements mis sur le marché proviennent du remanufacturing
- Mesure de l'empreinte carbone des produits et des solutions digitales

#### Satisfaction Clients

- Un taux de satisfaction clients de 96%
- 99,8% de disponibilité des solutions digitales (Business Process Automation & Customer Experience Management)

 Pour en savoir plus : Pages 26-28

### Promouvoir une culture d'excellence et d'intégrité

#### Code d'Éthique

- Mise à jour du Code d'éthique

#### Protection des données et sécurité de l'information

- 5 sites certifiés ISO 27001
- 25 audits de sécurité réalisés

#### Achats Responsables

- 221 fournisseurs évalués, représentant 98,9% des achats de production
- 89,2% des fournisseurs évalués répondent aux conditions du code de conduite des fournisseurs

 Pour en savoir plus : Pages 29-31

### Réduire l'empreinte environnementale de Quadient

#### Économie circulaire

- 90 % des déchets industriels recyclés
- 31% des cartouches d'encre utilisées collectées
- Réduction des déchets industriels de 8,6% par rapport à 2018

#### Changement climatique

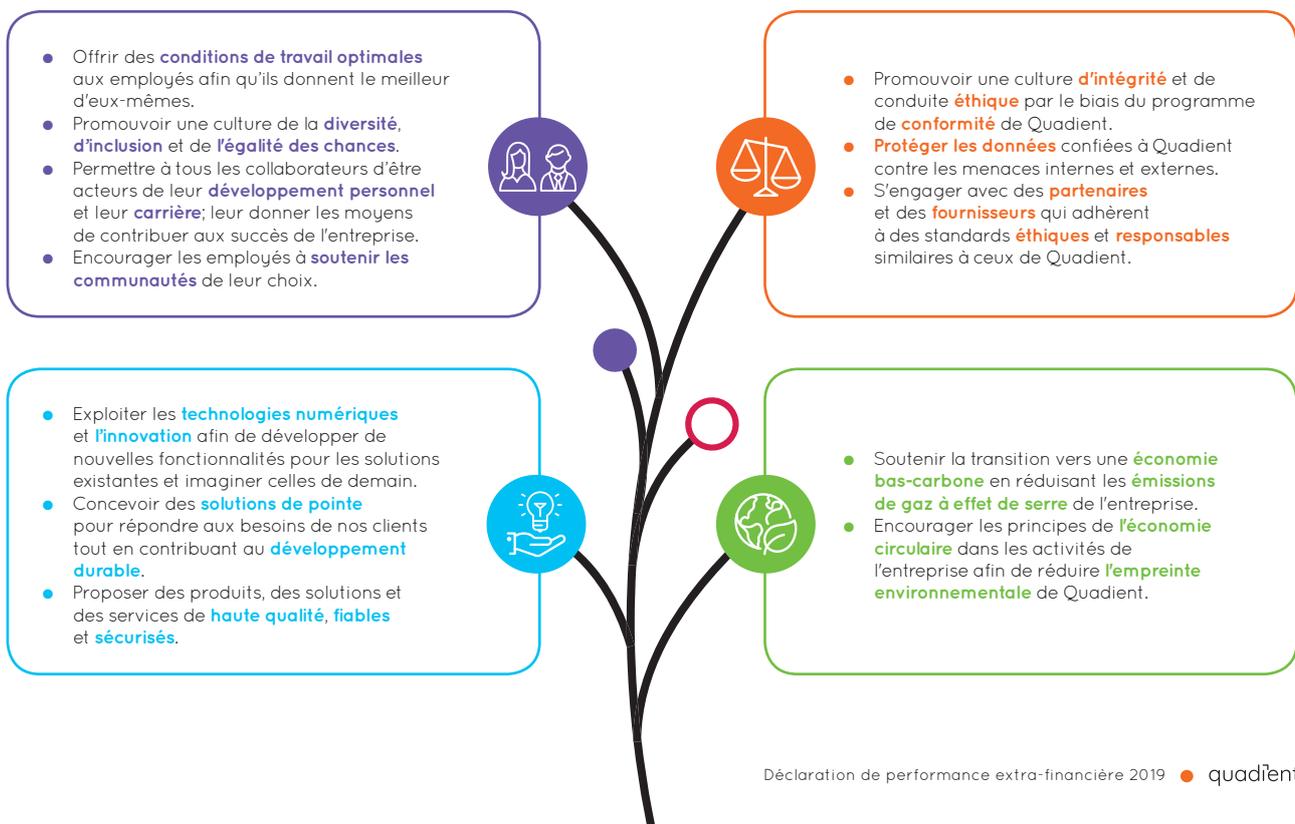
- Réduction de 8,0% de la consommation d'énergie par rapport à 2018
- En 2019, Quadient a obtenu la note B au questionnaire du Carbon Disclosure Project (CDP)

 Pour en savoir plus : Pages 32-34

## Une stratégie reconnue par les agences de notation extra-financières

Agence de notation	Notation ou classement précédent	Notation ou classement 2019	Positionnement et index
	<b>Note globale 67/100 :</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Environnement (80)</li> <li>• Conditions de travail et Droits de l'Homme (70)</li> <li>• Éthique (60)</li> <li>• Achats responsables (50)</li> </ul>	<b>Note globale 69/100 :</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Environnement (80)</li> <li>• Conditions de travail et Droits de l'Homme (70)</li> <li>• Éthique (60)</li> <li>• Achats responsables (60)</li> </ul>	Quadient se classe dans le <b>top 1% des fournisseurs reconnus par EcoVadis</b> comme étant les plus avancés et les plus engagés en matière de <b>développement durable</b> tous secteurs confondus.
	<b>Note globale : B</b>	<b>Note globale : B</b>	Quadient a obtenu <b>une note supérieure à la moyenne</b> régionale européenne (« C »), et supérieure à la moyenne du secteur des équipements électriques et électroniques (« C »).
	<b>Note globale 76/100 :</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Environnement (77)</li> <li>• Social (69)</li> <li>• Gouvernance (65)</li> <li>• Parties prenantes externes (78)</li> </ul>	<b>Note globale 85/100 :</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Environnement (86)</li> <li>• Social (85)</li> <li>• Gouvernance (79)</li> <li>• Parties prenantes externes (98)</li> </ul>	Quadient se situe à la <b>9<sup>ème</sup> position sur 230 dans le Gaia Index</b> gagnant ainsi quatre places par rapport à 2018.
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Environnement (52/100)</li> <li>• Ressources humaines (47/100)</li> <li>• Comportement sur les marchés (52/100)</li> <li>• Gouvernance d'entreprise (56/100)</li> <li>• Engagement sociétal (41/100)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Environnement (45/100)</li> <li>• Ressources humaines (58/100)</li> <li>• Comportement sur les marchés (55/100)</li> <li>• Gouvernance d'entreprise (57/100)</li> <li>• Engagement sociétal (46/100)</li> </ul>	 Quadient figure dans le <b>Registre d'investissement Ethibel EXCELLENCE</b> et <b>PIONEER</b> .

## Nos ambitions pour la période 2020-2022



# UN CONSEIL D'ADMINISTRATION TRÈS MAJORITAIREMENT INDÉPENDANT

Le Conseil d'administration est composé de 11 membres qui apportent leur expertise notamment dans les domaines du digital, du e-commerce, des nouvelles technologies et du gouvernement d'entreprise.

Il valide les grandes orientations et décisions stratégiques de Quadient et en contrôle la bonne exécution, en particulier le lancement des nouveaux projets, les investissements, les cessions et les acquisitions.



**DIDIER LAMOUCHE**  
Président du Conseil d'administration



**7**  
Nombre de réunions



**93%**  
Présence moyenne



**90%**  
Indépendance des administrateurs\*



**40%**  
Femmes\*



**GEOFFREY GODET**  
Directeur Général



**MARTHA BEJAR**  
Depuis janvier 2019



**HÉLÈNE BOULET-SUPAU**  
Depuis mars 2017



**ERIC COURTEILLE**  
Depuis mars 2012



**VIRGINIE FAUVEL**  
Depuis juillet 2017



**CHRISTOPHE LIAUDON**  
Administrateur représentant des employés  
Depuis août 2019



**WILLIAM HOOVER JR.**  
Depuis juillet 2013



**VINCENT MERCIER**  
Depuis juillet 2009



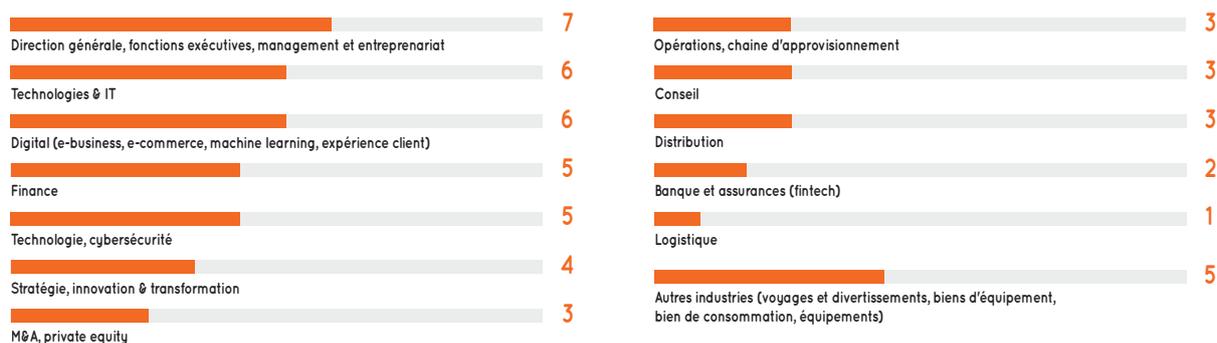
**RICHARD TROKSA**  
Depuis juillet 2016



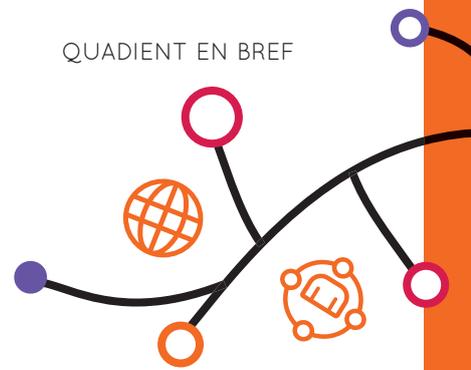
**NATHALIE WRIGHT**  
Depuis septembre 2017

● Comité d'audit   ● Comité stratégie et responsabilité sociale d'entreprise   ● Comité des rémunérations et nominations   ★ Président de comité

## CARTOGRAPHIE DES EXPERTISES DU CONSEIL



(\*) Conformément à la loi française et au Code AFEP-MEDEF, les administrateurs représentant les salariés ne sont pas pris en compte pour déterminer le pourcentage d'administrateurs indépendants ou la proportion de femmes au Conseil d'administration.



# UNE ÉQUIPE DE DIRECTION INTERNATIONALE



**GEOFFREY GODET**  
Directeur Général

L'Équipe de Direction regroupe les responsables des centres d'excellence et des opérations organisées en ligne de solutions et en zones géographiques.

Au cours de l'exercice 2019, Quadient a poursuivi le renforcement de l'Équipe de Direction, dans le cadre de la mise en place d'une organisation intégrée. Le Groupe bénéficie d'expertises nouvelles, de profils plus internationaux et plus spécialisés et d'une plus grande mixité.

## FONCTIONS SUPPORT



**STÉPHANIE AUCHABIE\***  
Ressources humaines



**BRANDON BATT\***  
Transformation



**LAURENT DU PASSAGE\***  
Directeur de Cabinet



**STEVE RAKOCZY\***  
Digital



**TAMIR SIGAL\***  
Marketing



**CHRISTELLE VILLADARY\***  
Finance

## OPÉRATIONS



**JEAN-FRANÇOIS LABADIE\***  
Directeur des Opérations et en charge des Opérations Annexes



**ALAIN FAIRISE**  
Amérique du Nord



**BENOIT BÉRON**  
France et Benelux



**DROR ALLOUCHE**  
Allemagne, Autriche, Italie et Suisse



**DUNCAN GROOM**  
Royaume-Uni et Irlande

## SOLUTIONS



**CHRIS HARTIGAN**  
Customer Experience Management



**ALYNA WNUKOWSKY**  
Business Process Automation



**JEFF CROUSE**  
Mail-Related Solutions



**DANIEL MALOUF**  
Parcel Locker Solutions



**ZBINEK HODIC**  
Technologie Software



**THIERRY LE JAODOUR**  
Technologie Hardware

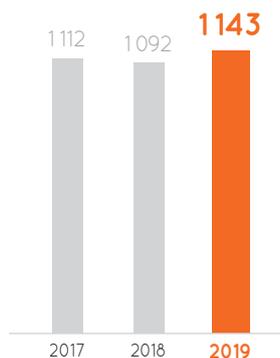
(\*) Rapporte directement au Directeur Général

# PERFORMANCES FINANCIÈRES

## COMPTE DE RÉSULTAT

### CHIFFRE D'AFFAIRES

(en millions d'euros)



En 2019, les revenus récurrents ont représenté 68% du chiffre d'affaires total du Groupe

### CROISSANCE ORGANIQUE (1)

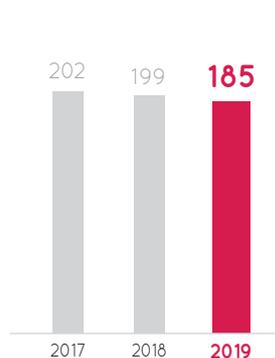
(taux de croissance annuel)



La performance 2019 a été portée par les trois moteurs de croissance et une meilleure résilience des solutions liées au courrier

### EBIT COURANT (2)

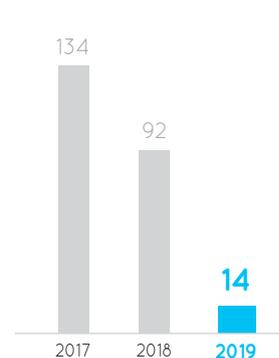
(en millions d'euros)



L'EBIT courant s'est maintenu à un niveau élevé grâce à l'amélioration de la profitabilité des opérations annexes, malgré l'augmentation des investissements

### RÉSULTAT NET

(en millions d'euros)



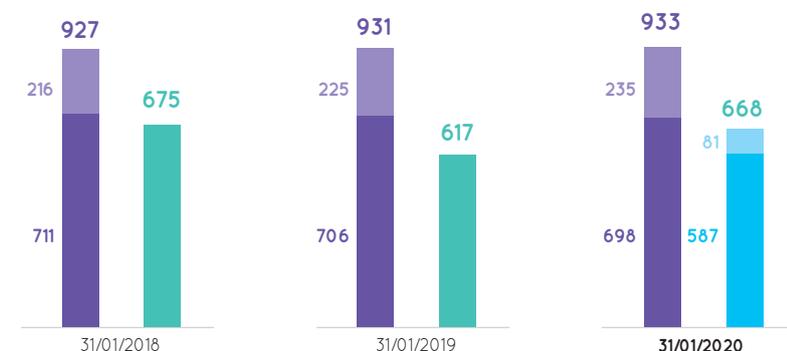
Le résultat net 2019 intègre des dépréciations d'actifs liées aux activités non stratégiques pour un montant de 78 millions d'euros

(1) Croissance hors effets de change et de périmètre

(2) Hors charges liées aux acquisitions

## STRUCTURE FINANCIÈRE

(en millions d'euros)



La dette nette de Quadient est adossée aux flux de trésorerie futurs attendus de ses activités de location et de son portefeuille de leasing et autres services de financement.

- Flux de trésorerie futurs liés à l'activité locative
- Portefeuille de leasing
- Dette financière nette
- Impact IFRS 16
- Dette financière nette hors impact IFRS 16



# RELATIONS INVESTISSEURS



## Agenda financier 2020

Chiffre d'affaires T1 2020 : **27 mai 2020\***

Assemblée Générale : **6 juillet 2020**

Résultats semestriels et chiffre d'affaires T2 2020 : **28 septembre 2020\***

Présentation des résultats semestriels : **29 septembre 2020**

Chiffre d'affaires T3 2020 : **24 novembre 2020\***

(\*) Publication après la clôture du Premier Marché d'Euronext Paris.



## Informations cotation quadient (nom commercial)

Cotation : **Euronext Paris**

Marché : **Compartiment B**

Code ISIN : **FR0000120560**

Ticker/ Mnemo : **QDT**

Indice : **SBF 120**



## Investisseurs rencontrés en 2019

Institutions rencontrées : **135**

Investisseurs rencontrés : **181**

Pays couverts : **5**

Villes couvertes : **10**

Roadshows : **14**

Conférences : **4**

## COMPOSITION DU CAPITAL <sup>(1)</sup>



<sup>(1)</sup> Les investisseurs institutionnels représentent 82% du capital de la Société.

# Informations sociales, sociétales et environnementales

## PRÉAMBULE

Depuis plus de dix ans, Quadient mène ses activités avec la plus grande intégrité, propose des solutions innovantes et durables à ses clients tout en cherchant à limiter son impact sur l'environnement. Quadient croit que ces efforts continus permettront de construire un meilleur avenir pour ses clients, ses employés et les communautés locales. Quadient considère également qu'il est essentiel de mener ses activités de manière éthique et responsable pour assurer sa croissance et sa réussite durables. Alors que le monde fait face à des enjeux sociaux, environnementaux et économiques en évolution rapide, Quadient s'est préparé à relever ces défis en tant que leader dans son domaine.

Suite à l'annonce de sa stratégie en janvier 2019, Quadient a également adapté sa stratégie et son organisation en matière de RSE (Responsabilité Sociétale d'Entreprise)

pour répondre à ses besoins dans le futur. Celle-ci s'appuie sur une analyse de la matérialité, qui a été mise à jour en 2019 et résumée dans ce document. En termes d'organisation et de gouvernance, l'équipe RSE & Compliance (Conformité) a rejoint le département Transformation qui est chargé de déployer les initiatives stratégiques et la transformation de la société. Le Comité stratégie et responsabilité sociale de l'entreprise du Conseil d'administration, créé en septembre 2018, revoit désormais chaque trimestre les progrès en matière de Responsabilité Sociétale d'Entreprise et offre ses conseils et son soutien pour les améliorations futures.

Ce présent chapitre explique les risques, les enjeux et les opportunités extra-financiers qui ont été intégrés dans la stratégie RSE de l'entreprise, ainsi que les principaux résultats obtenus en 2019<sup>(1)</sup>.

## STRATÉGIE ET POLITIQUE RSE

Pour répondre aux enjeux environnementaux, sociaux et sociétaux auxquels l'entreprise est confrontée, Quadient a déployé une stratégie RSE, en ligne avec ses activités, qui s'articule autour de quatre piliers :

- S'engager auprès des collaborateurs et des communautés locales ;
- Créer la meilleure expérience client possible en proposant des solutions et des services innovants, fiables et durables ;
- Agir de manière éthique et responsable ; et
- Réduire l'empreinte environnementale de Quadient.

L'entreprise pense que l'anticipation des questions environnementales et sociales, ainsi que la gestion des risques et des opportunités, sont des moteurs importants de la performance opérationnelle.

La stratégie RSE intègre les enjeux spécifiques à l'activité de Quadient, identifiés dans l'analyse de matérialité à travers un processus de consultation avec les parties prenantes internes et externes. Cette approche permet de participer à la construction d'un avenir durable tout en assurant la performance et la stabilité de l'entreprise.

<sup>(1)</sup> Conformément à la réglementation du 19 juillet 2017 et au décret du 9 août 2017, les autres éléments constitutifs de la Déclaration de performance extra-financière tel que le modèle de création de valeur se trouve dans le cahier introductif de ce document.

## Les quatre piliers RSE de Quadient

Le tableau ci-dessous illustre la manière dont sont articulés les quatre piliers de la stratégie RSE de l'entreprise. Ces priorités ont été définies en tenant compte des principaux risques extra-financiers auxquels l'entreprise est confrontée ainsi que des résultats de l'analyse de matérialité. Quadient poursuit une démarche d'amélioration continue du pilotage de sa stratégie RSE en définissant, en sus des objectifs qualitatifs détaillés dans le présent document, des objectifs quantitatifs qui seront présentés dans la prochaine déclaration de performance extra-financière. Quadient s'engage à contribuer aux objectifs de développement durable des Nations Unies (ODD). L'entreprise a ainsi identifié cinq ODD prioritaires, décrits ci-dessous.

Piliers de la stratégie RSE	Enjeux RSE / Risques extra-financiers	Principaux objectifs	ODD	Section
<b>S'engager auprès des collaborateurs et des communautés locales</b>	Attraction et rétention de talents Santé, sécurité & bien-être Diversité Développement du capital humain Engagement auprès des communautés locales	<ul style="list-style-type: none"> <li>Offrir des conditions de travail optimales aux employés afin qu'ils donnent le meilleur d'eux-mêmes.</li> <li>Promouvoir une culture de la diversité et d'inclusion, représentative de la philosophie de Quadient en matière d'égalité des chances.</li> <li>Permettre à tous les collaborateurs d'être acteur de leur développement personnel et leur carrière. Leur donner les moyens de contribuer aux succès de l'entreprise.</li> <li>Encourager les employés à soutenir les communautés de leur choix.</li> </ul>	 	<b>5.1.3</b>
<b>Créer la meilleure expérience client possible en proposant des solutions et des services innovants, fiables et durables</b>	Innovation, disponibilité des technologies Droits de propriété intellectuelle Éco-conception, produits et solutions durables Gestion de produits	<ul style="list-style-type: none"> <li>Exploiter les technologies digitales et l'innovation pour développer les nouvelles fonctionnalités des solutions existantes et concevoir celles de demain.</li> <li>Concevoir des solutions de pointe pour répondre aux besoins des clients tout en contribuant au développement durable.</li> <li>Proposer des produits, des solutions et des services de haute qualité, fiables et sécurisés.</li> </ul>		<b>5.1.4</b>
<b>Agir de manière éthique et responsable</b>	Protection et intégrité des données Non respect des règles éthiques Achats responsables Corruption	<ul style="list-style-type: none"> <li>Promouvoir une culture d'intégrité et de conduite éthique par le biais du programme de conformité de Quadient.</li> <li>Protéger les données qui sont confiées à l'entreprise contre les menaces internes et externes.</li> <li>S'engager avec des partenaires et des fournisseurs qui adhèrent à des standards éthique et responsable semblables à ceux de Quadient et mènent leurs activités de manière responsable, éthique et durable.</li> </ul>		<b>5.1.5</b>
<b>Réduire l'empreinte environnementale de Quadient</b>	Economie Circulaire Changement climatique	<ul style="list-style-type: none"> <li>Soutenir la transition mondiale vers une économie bas-carbone en réduisant les émissions de gaz à effet de serre de l'entreprise.</li> <li>Encourager les principes de l'économie circulaire dans les activités de l'entreprise afin de réduire l'empreinte environnementale de Quadient.</li> </ul>	 	<b>5.1.6</b>

## Une ambition RSE définie avec les parties prenantes

En 2019, Quadient a revu son analyse de matérialité en tenant compte de la transformation induite par sa nouvelle stratégie, de l'évolution des activités de l'entreprise et des changements organisationnels. Cette évaluation, qui vise à identifier les nouveaux enjeux matériels à un horizon de 3 à 5 ans, permet aussi de mieux comprendre les attentes de ses parties prenantes et d'informer ces dernières sur l'importance du développement durable. Afin de concentrer ses efforts sur les enjeux les plus importants, l'entreprise a mené cette analyse en quatre étapes, décrites ci-dessous.

### IDENTIFICATION DES ENJEUX RSE

Pour répondre aux défis de l'entreprise en matière de développement durable et de responsabilité sociétale d'entreprise, Quadient a réalisé une étude comparative des meilleures pratiques sectorielles, des normes internationales telles que la norme ISO 26000, des objectifs de développement durable des Nations unies, de la *Global Reporting Initiative* (GRI) et des points soulevés par les agences de notation Environnement, Social et Gouvernance (ESG) qui évaluent les performances extra-financières de Quadient. Au total, 52 sujets ont été examinés et classés en 4 domaines (collaborateurs, solutions, éthique & conformité, et environnement).

### CONSULTATION DES PARTIES PRENANTES INTERNES ET EXTERNES

Cette consultation a été l'occasion d'établir le dialogue avec les parties prenantes de Quadient afin de mieux comprendre leur perception des performances, des risques et opportunités, ainsi que d'exprimer leurs attentes concernant la stratégie en matière de responsabilité sociétale et environnementale de l'Entreprise. Il leur a

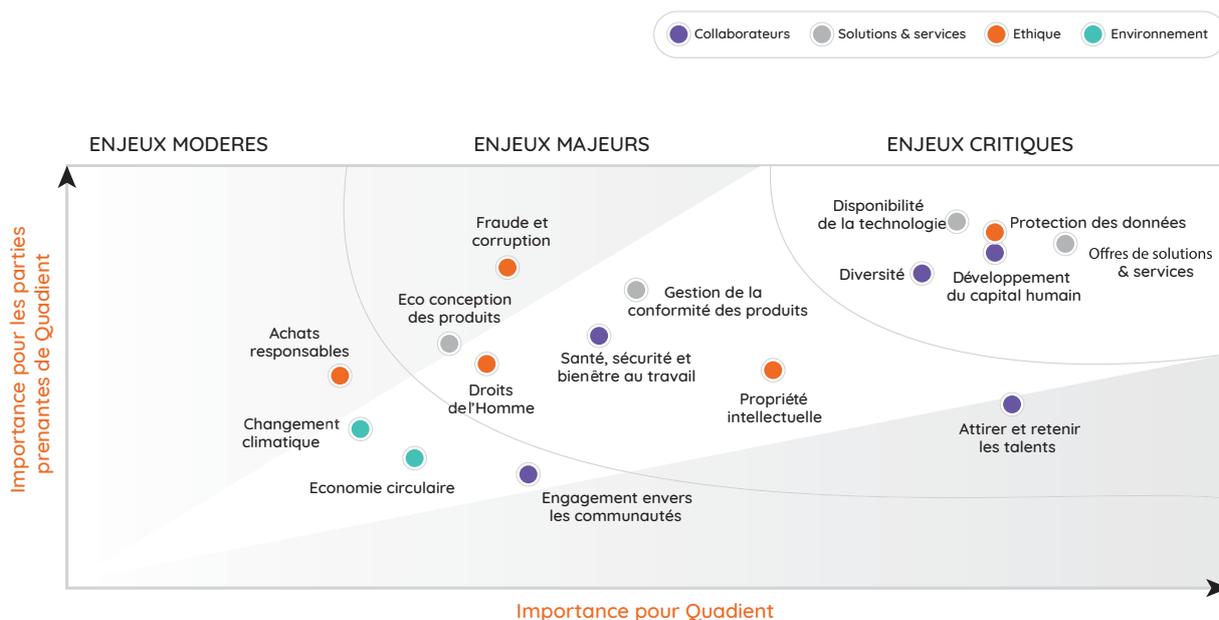
également été demandé d'évaluer chacun des enjeux extra-financiers selon trois critères : le niveau d'importance pour elles, le niveau d'importance pour l'entreprise et le niveau de maturité de l'entreprise sur ces sujets.

### CONSOLIDATION ET MATRICE DE MATÉRIALITÉ

La matrice de matérialité a été conçue à partir des résultats de la consultation interne et externe en utilisant une pondération égale entre les différentes catégories de parties prenantes. Les enjeux retenus ont été représentés sur une matrice de matérialité, l'axe des abscisses correspondant à l'évaluation de l'impact pour l'entreprise et l'axe des ordonnées à l'évaluation de l'importance des enjeux pour les parties prenantes. Cette étude a permis de hiérarchiser les enjeux en trois catégories : enjeux critiques, majeurs et modérés.

### RÉSULTATS DES ANALYSES DE MATÉRIALITÉ MENÉES EN 2018 ET 2019

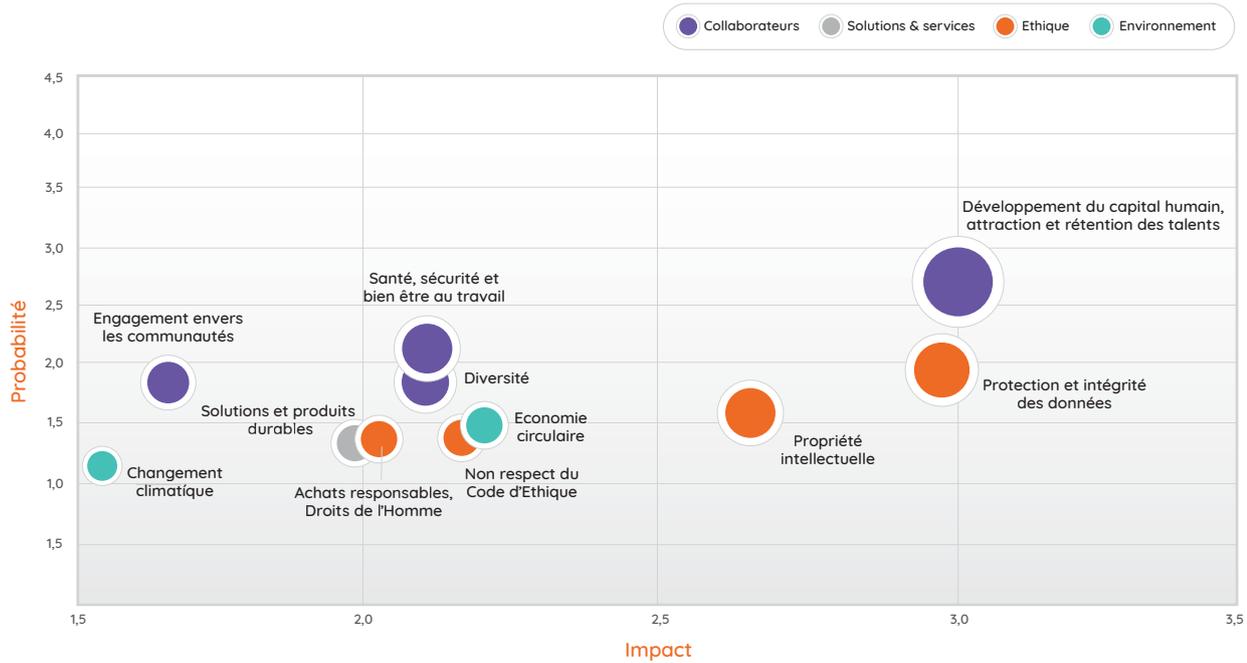
Quadient a identifié 18 enjeux de développement durable et RSE dans son analyse de matérialité. Parmi ceux retenus, six sont considérés comme critiques, huit comme majeurs et quatre ont été classés comme modérés. Les enjeux critiques correspondent principalement à la transformation de l'entreprise : nouvelle stratégie, nouvelles activités digitales et changement organisationnel. Les enjeux majeurs sont de nature historique pour Quadient, ils ont été évalués précédemment et l'entreprise mène toujours des actions sur ces derniers. Les défis modérés sont toujours pertinents pour l'entreprise, mais n'affectent que très peu sa performance et sont bien maîtrisés grâce aux programmes existants.



### Risques extra-financiers

La cartographie des risques extra-financiers a été établie conformément et en cohérence avec la cartographie globale des risques de l'entreprise présentée au chapitre 4, « Facteurs de risque et contrôle interne » du document d'enregistrement universel. Chaque risque a été évalué selon la même méthodologie et les mêmes critères. Tous

les dirigeants ont été tenus de dresser la liste de tous les risques qui les concernent et de les noter selon leur probabilité (d' « improbable » à « probable / très probable ») et selon leur impact pour l'entreprise (de « faible » à « très élevé »). Les résultats consolidés ont été présentés et validés par le comité des risques de Quadient.



## Présentation des principaux risques non financiers

### Développement du capital humain, attraction et rétention des talents

Anticiper les problèmes liés à la transmission, au transfert et à l'acquisition de compétences-clés ou rares. Assurer l'expertise des employés et leur utilisation efficace pour fournir la plus haute qualité de service. Prévenir les risques de recrutement et de rétention de personnes clés et de personnel qualifié.

---

### Diversité et environnement de travail inclusif

Promouvoir l'égalité des chances en termes de recrutement, de rémunération et d'avantages sociaux, de promotion, d'accès au programme de *leadership*, de formation et de gestion de carrière. Prévenir le risque de discrimination en général (âge, race, sexe, origine ethnique ou sociale, nationalité, langue, religion, santé, handicap, état civil, orientation sexuelle, opinion politique ou philosophique, statut d'ancien combattant ou autre, appartenance à un syndicat ou autres caractéristiques protégées par les lois et règlements applicables).

---

### Engagement envers les communautés

Encourager les employés à soutenir les communautés locales et à incarner les valeurs du Groupe.

---

### Santé, sécurité & bien-être

Promouvoir l'équilibre vie privée/vie professionnelle (travail flexible, congé parental, télétravail, etc.). Prévenir les risques de détérioration des conditions de travail et du climat social au sein de l'entreprise pouvant entraîner une augmentation des accidents et des préjudices physiques et mentaux.

---

### Eco-conception, solutions et produits durables

Offrir la meilleure expérience client par le biais de solutions et de services innovants, compétitifs et durables lancés au bon moment sur le marché.

---

### Droits de propriété intellectuelle

Respecter et faire respecter les droits de propriété intellectuelle de Quadient à l'origine de litiges en matière de brevets, d'amendes réglementaires et de règlements associés à des pratiques anticoncurrentielles.

---

### Protection et intégrité des données

Protéger l'intégrité des données contre les cyber-attaques, les négligences ou accès illégaux entraînant la corruption, le vol, la perte, la fuite de données de l'entreprise ou de données personnelles ou encore une interruption de l'activité.

---

### Non respect du Code d'éthique

Communiquer en toute transparence sur les politiques de Quadient en matière de fraude, de corruption et de pratiques anticoncurrentielles. Agir dans le respect des exigences et des lois du pays hôte sur l'application des politiques anti-corruption et anti-fraude, y compris les programmes de dénonciation par des tiers.

---

### Achats responsables et droits de l'Homme

Prévenir le risque de violation des Droits de l'Homme et d'abus dans la chaîne d'approvisionnement et dans les opérations de Quadient en appliquant une diligence raisonnable vis-à-vis des sous-traitants ou fournisseurs directs et indirects. Prévenir le risque de défaut de réduction de l'empreinte environnementale des produits en lien avec les fournisseurs.

---

### Économie circulaire

Intégrer les principes d'économie circulaire (éco-conception, recyclage des déchets, réutilisation, *remanufacturing*) dans la définition des solutions et services de Quadient et dans leurs modèles d'affaires.

---

### Changement climatique

Réduire l'empreinte carbone de Quadient et saisir les occasions de réduire les coûts opérationnels alors que la réglementation sur le changement climatique est de plus en plus restrictive et que les taxes sur les émissions de carbone deviennent une réalité.

---

## Quadiant s'engage en faveur des Objectifs de développement durable (ODD)

L'entreprise souhaite notamment contribuer à la réalisation des cinq Objectifs suivants :

- L'Objectif n° 5 : « Parvenir à l'égalité des sexes et autonomiser toutes les femmes et les filles ». Quadiant est engagé en faveur de l'égalité femmes-hommes et, à son échelle et dans la mesure du possible, il souhaite, d'une part, recruter plus de femmes et, d'autre part, leur permettre d'accéder à des postes de responsables grâce à la promotion interne. À cet effet, un programme de *leadership* destiné aux femmes a été mis en place. Il est parrainé par le Directeur Général de Quadiant et l'équipe de direction. Ce programme offre des connaissances et des compétences pratiques axées à la fois sur les enjeux et les opportunités pour les femmes en matière de *leadership*. Les femmes *leaders* construiront un puissant réseau d'apprentissage et, en retour, donneront du pouvoir à d'autres femmes et feront partie de leur réussite.

Cibles principales : les collaborateurs ;

- L'Objectif n° 8 : « Promouvoir une croissance économique soutenue, partagée et durable, le plein-emploi productif et un travail décent pour tous ». Conformément à son Code d'éthique et à son Code de conduite fournisseurs, Quadiant est très vigilant quant aux conditions de travail de l'ensemble de ses fournisseurs et partenaires et s'engage à respecter les principes fondamentaux énoncés dans la Déclaration universelle des Droits de l'Homme des Nations Unies et des conventions de l'Organisation Internationale du Travail. De plus, il contribue au développement de l'emploi dans les différentes régions du monde dans lesquels il est implanté.

Cibles principales : les partenaires et les collaborateurs ;

- L'Objectif n° 9 : « Bâtir une infrastructure résiliente, promouvoir une industrialisation durable qui profite à tous et encourager l'innovation », en tant qu'acteur engagé et innovant dans les domaines de la communication digitale (solutions de gestion de la Communication et de l'expérience clients, dématérialisation) et de la chaîne de valeur autour des colis (solutions automatisées d'emballages, consignes colis automatisées), Quadiant s'implique sur le sujet à son échelle.

Cibles principales : les partenaires, les clients et les communautés ;

- L'Objectif n° 12 : « Établir des modes de consommation et de production durables ». Quadiant est un acteur de l'économie circulaire au travers de sa démarche de remanufacturing. De plus, Quadiant déploie des processus de collecte de ses produits et consommables en fin de vie.

Cibles principales : les clients ;

- L'Objectif n° 13 : « Prendre d'urgence des mesures pour lutter contre les changements climatiques et leurs répercussions », grâce aux diverses initiatives adoptées par Quadiant visant à réduire sa consommation énergétique, à optimiser le transport de marchandises amont et aval, ou encore à réduire l'empreinte carbone de ses produits et qui sont présentées dans la partie ci-après dédiée à l'environnement.

Cibles principales : les communautés.

## Évaluation de la performance de l'entreprise en matière de RSE par des tiers indépendants

En 2019, comme les années précédentes, les initiatives de Quadiant en matière de RSE ont été reconnues par les agences de notation extra-financière, notamment Vigeo Eiris ainsi que par l'agence de notation Gaïa Rating avec un score de 85/100 lui permettant ainsi de se classer à la 9<sup>ème</sup> position (9/230) dans le Gaïa Index. Les résultats de ces notations sont présentés dans le cahier introductif.

Dans le cadre de sa stratégie environnementale, Quadiant répond depuis 2009 au *Carbon Disclosure Project* (CDP) sur la question du changement climatique. Le CDP est une organisation internationale indépendante qui offre un système global de mesure et de publication d'informations environnementales. Il évalue notamment la gestion et les performances des entreprises en matière de changement climatique et les classe de « D » (le plus bas) à « A » (le plus haut). En 2019, Quadiant a obtenu une note de "B" correspondant au niveau « *Management* » et se positionne ainsi au-dessus de la moyenne des entreprises en général en France et en Europe (note moyenne de B-).

De plus, en janvier 2019, Quadiant a obtenu la certification « *Gold* » décernée par EcoVadis pour son engagement et ses performances en matière de responsabilité sociale des entreprises. La plateforme d'évaluation EcoVadis certifie l'engagement des entreprises en faveur du développement durable. Elle est spécialisée dans l'évaluation des fournisseurs pour les chaînes d'approvisionnement mondiales. L'évaluation des initiatives déployées par Quadiant a permis à l'entreprise d'obtenir une note globale de 69/100 et de se placer parmi les 1% de fournisseurs reconnus par EcoVadis, comme étant les plus avancées en matière de développement durable, tous secteurs confondus.

## S'ENGAGER AUPRÈS DES COLLABORATEURS ET DES COMMUNAUTÉS LOCALES

Quadiant est convaincu que les collaborateurs sont la clé de son succès. Tous les jours, leurs talents, leurs idées et leurs actions déterminent l'avenir de l'entreprise. C'est d'autant plus important dans le cadre de la transformation de l'entreprise. Afin de soutenir ses opérations à travers le monde et pour se préparer à saisir les opportunités générées par sa stratégie, Quadiant revoit chaque année les conditions nécessaires pour un engagement réciproque, durable et loyal, avec ses collaborateurs. Quadiant s'attache à les accompagner dans le changement de ses activités en leur donnant les moyens et la possibilité de se développer et de contribuer à la réalisation de la stratégie de l'entreprise. Par ailleurs, Quadiant est soucieux de leur bien-être et s'engage envers eux avec la volonté d'améliorer leurs conditions de travail, de renforcer leurs compétences professionnelles, de promouvoir la diversité, d'assurer la santé & la sécurité au travail pour tous et les encourage à s'engager auprès des communautés locales.

### Donner à tous les employés la possibilité et les moyens de s'épanouir et de contribuer au succès de l'entreprise

Les employés de Quadiant sont essentiel à sa réussite et constituent le principal levier de sa performance. Afin de recruter et retenir les meilleurs talents dans tous les domaines clés de l'entreprise, Quadiant offre à ses collaborateurs un environnement de travail attractif, qui les encourage à prendre des initiatives et à agir ensemble pour réaliser sa mission : générer une croissance durable pour toutes ses parties prenantes, internes et externes.

Le développement des talents et des compétences est au cœur de la politique des ressources humaines chez Quadiant avec un enjeu au niveau de la transmission, du transfert et de l'acquisition de compétences clés ou rares, notamment dans le domaine digital, très concurrentiel et en mutation permanente.

Objectifs	Initiatives	Résultats 2019
<b>Attraction des talents et renforcement de l'engagement</b>	Recrutement de nouveaux collaborateurs	<ul style="list-style-type: none"> <li>804 personnes ont rejoint l'entreprise avec un contrat à durée déterminée et indéterminée durant l'exercice 2019.</li> </ul>
	Pérennisation des effectifs	<ul style="list-style-type: none"> <li>Au 31 janvier 2020, 96,3 % des collaborateurs ont un contrat permanent.</li> <li>Les salariés en contrat d'intérim représentaient 2 % de la totalité des effectifs de l'entreprise.</li> </ul>
	Renforcer l'engagement des collaborateurs	<ul style="list-style-type: none"> <li>Le <i>Employee Net Promoter Score</i> est passé de 2 à 3 en 2019.</li> <li>Le taux de rotation du personnel est de 12,6 %.</li> <li>Le taux d'absentéisme<sup>(a)</sup> était de 4,8 % en 2019 (versus 3,8 % en 2018).</li> </ul>
	Rémunérations et reconnaissance	<ul style="list-style-type: none"> <li>Chaque année, l'entreprise effectue une campagne d'augmentation des rémunérations.</li> <li>Les charges et salaires représentent 465,8 millions d'euros.</li> </ul>
<b>Mettre en place des programmes d'apprentissage efficaces pour améliorer les compétences et les capacités des employés</b>	Plans de formation	<ul style="list-style-type: none"> <li>85,6 % des collaborateurs ont suivi au moins une formation en 2019.</li> <li>4 640 employés formés et 21,55 heures de formation par équivalent temps plein (ETP).</li> <li>Budget de 3,05 millions d'euros dédié à la formation des collaborateurs.</li> </ul>
	Focus sur la formation digitale	<ul style="list-style-type: none"> <li>114 350 heures de formation dont 31,7 % sur le digital.</li> <li>39 % des heures effectuées en <i>e-learning</i>.</li> <li>4 246 heures de formation sur la plateforme <i>LinkedIn Learning</i>.</li> </ul>
<b>Offrir des opportunités et permettre aux employés d'évoluer dans leur carrière</b>	Entretiens annuels d'évaluation	<ul style="list-style-type: none"> <li>86 % des collaborateurs ont eu un entretien annuel d'évaluation.</li> </ul>
	Mobilité interne	<ul style="list-style-type: none"> <li>121 collaborateurs ont bénéficié d'une promotion interne.</li> </ul>

(a) Moyenne arithmétique du nombre de salariés partis et du nombre de salariés arrivés, divisée par le nombre initial de salariés en début de période.

### ATTRACTION DES TALENTS ET REFORCEMENT DE L'ENGAGEMENT

L'énergie et la motivation des collaborateurs sont un maillon clé de la chaîne de création de valeur de Quadient. L'entreprise mesure l'engagement de ses salariés et élabore si nécessaire des plans d'action pour renforcer sa marque employeur et fidéliser ses talents.

#### Recruter les futurs talents

Quadient est régulièrement en contact avec les écoles et les universités locales. À titre d'exemple, Quadient s.r.o coopère régulièrement avec les universités et les Grandes Ecoles locales en République Tchèque et certains collaborateurs ont animé des cours, organisé des événements IT et des *BarCamps*, des ateliers participatifs en lien avec les nouvelles technologies et où le contenu est proposé par les participants, notamment à l'université de Hradec Králové. En effet, Quadient souhaite attirer des *millennials* notamment sur les métiers de développeurs dans le cadre de ses activités digitales.

#### Enquête d'engagement collaborateurs

Quadient attache de l'importance à l'opinion de ses salariés. Afin d'évaluer le niveau d'engagement de ses collaborateurs et d'identifier les axes d'amélioration, l'entreprise a lancé en 2017 une enquête d'engagement, en partenariat avec la start-up Supermood. Un questionnaire anonyme est envoyé aux employés tous les trimestres pour évaluer leur perception sur les politiques de l'entreprise et l'environnement de travail. « *L'Employee Net Promoter Score* » (NPS) qui en résulte varie de -100 à +100. Selon Supermood », un NPS est considéré comme faible dans la fourchette de -100 à -30, moyen de -30 à zéro, bon de zéro à 10 et excellent au-dessus de 10. En 2019, ce score est passé de deux à trois points, confirmant ainsi un bon niveau d'engagement des collaborateurs de Quadient. Ces enquêtes constituent un outil essentiel dans le dispositif de dialogue de l'entreprise. Les résultats de cette enquête permettent à la direction de l'entreprise d'identifier et de comprendre les différents leviers de motivation et d'engagement des salariés au niveau de l'organisation. Ils permettent ainsi d'élaborer des plans d'actions favorisant le développement du bien-être au travail ainsi que l'engagement des collaborateurs au quotidien.

### METTRE EN PLACE DES PROGRAMMES DE FORMATION ADAPTÉS ET DONNER AUX EMPLOYÉS LES MOYENS DE PROGRESSER DANS LEUR CARRIÈRE

Le développement des talents et des compétences est au cœur de la politique des ressources humaines de Quadient. L'entreprise cherche à mettre à disposition des salariés les ressources nécessaires pour qu'ils soient acteurs de leur carrière et du développement de leurs compétences au travers de contenus innovants, aux formats adaptés et flexibles (*e-learning*) et de formations individualisées. Ainsi en 2019, l'entreprise a investi dans 114 350 heures de formation dont 59,5% ont été effectués en présentiel, 39% en *e-learning* et 1,2% par téléphone, notamment dans le cadre des cours de langues étrangères.

#### Formation axée sur le digital et e-learning

Les formations axées sur le digital ont considérablement augmenté en lien avec les activités digitales de Quadient. En 2019, 36 295 heures de formations étaient consacrées au digital soit 31,7% du total. Cela permet aux collaborateurs de l'entreprise d'acquérir de nouvelles compétences et de perfectionner leur expertise face à la concurrence et dans un contexte d'évolution rapide des technologies.

En 2019, Quadient a mis à disposition de tous les employés la plateforme d'apprentissage *LinkedIn Learning*. Cette plateforme fournit des milliers de contenus de formation en plusieurs langues avec des recommandations personnalisées en fonction des compétences et des intérêts des employés. La plateforme est accessible à tout moment depuis n'importe quel appareil, permettant un apprentissage plus rapide et efficace. *LinkedIn Learning* propose des parcours d'apprentissage personnalisés et très variés, aussi bien pour développer ses compétences métiers que celles relatives au savoir être telles que le leadership, la communication et la gestion. Elle propose également des certifications permettant de reconnaître leur acquisition. En 2019, 1 468 employés ont suivi au moins un cours sur la plateforme *LinkedIn Learning*.

#### Cours d'anglais en ligne

Quadient s'est engagé à créer une culture d'inclusion au sein de l'entreprise. Elle propose notamment des cours d'anglais aux employés qui le souhaitent afin de faciliter la collaboration avec leurs collègues et leurs clients dans le monde entier. Ce programme de six mois permet aux employés dont l'anglais n'est pas la langue maternelle de progresser quel que soit leur niveau (du niveau débutant au niveau avancé). Les leçons sont basées sur des situations réelles, des exercices interactifs, des jeux de rôle et des vidéos, ce qui rend l'apprentissage pertinent et pratique. Les cours sont entièrement en ligne, et peuvent être accessibles à tout moment depuis n'importe quel appareil, ce qui permet aux employés d'apprendre facilement et à leur propre rythme. En 2019, 873 employés, soit 16% des effectifs de Quadient, ont bénéficié de cette initiative.

#### Promotion de la mobilité interne

La diversité du parcours professionnel apporte une richesse d'expériences humaines et techniques. Elle permet le partage d'idées, favorise le décloisonnement des services, la cohésion et la créativité en composant des équipes avec des professionnels aux profils variés. Quadient encourage les employés à développer leur carrière et évoluer au sein de l'entreprise. En 2019, l'entreprise a lancé un portail de mobilité interne appelé *Career Hub*. Cette plateforme permet aux employés de consulter tous les postes vacants en interne dans tous les départements du monde et de recevoir des recommandations d'emploi personnalisées en fonction de leurs préférences.

## Offrir des conditions de travail optimales aux employés afin qu'ils donnent le meilleur d'eux-mêmes

En tant qu'employeur responsable, Quadient souhaite privilégier le bien-être de ses collaborateurs, s'assurer de leur épanouissement professionnel et personnel et favoriser un mode de travail collaboratif. Ces engagements sont formalisés dans le Code d'Éthique diffusé dans toutes les entités. L'entreprise met l'accent sur des sujets tels que l'équilibre entre vie privée et vie professionnelle avec, par exemple, un déploiement de plus en plus important du télétravail, le droit à la déconnexion, la prévention des risques psychosociaux notamment grâce à des formations, et le suivi régulier de l'engagement des collaborateurs. Assurer à ses collaborateurs une qualité de

vie garantissant la santé et la sécurité de chacun est un devoir fondamental assuré par l'entreprise. Quadient met à la disposition de ses collaborateurs des lieux de travail sûrs et sans danger, et ne tolère aucune forme de harcèlement, intimidation, menace ou violence.

En 2019, 35 accords collectifs ont été signés avec les instances représentatives du personnel. 128 accords collectifs sont actuellement effectifs et portent, par exemple sur les modes de travail, l'équilibre vie professionnelle/vie privée, etc.

Objectifs	Initiatives	Résultats 2019
<b>Développer des modes de travail plus agiles et plus flexibles</b>	Dispositif de flexibilité au travail	<ul style="list-style-type: none"> <li>Plus de 50% des entités proposent le télétravail à leurs collaborateurs (hors sites industriels). La mise en place du droit à la déconnexion se généralise.</li> </ul>
<b>Promouvoir l'équilibre vie professionnelle- vie privée et l'accès à des programmes de bien-être</b>	Prévention en matière de santé et sécurité	<ul style="list-style-type: none"> <li>OHSAS 18001/ISO 45001 : 56% des effectifs de l'entreprise sont couverts par ces programmes de certification</li> <li>47% des employés ont accès à des programmes de bien-être en 2019.</li> <li>Formations sur les risques psychosociaux et santé, sécurité au travail (SST) proposées aux salariés tous les ans.</li> <li>Le taux d'absentéisme lié aux accidents de travail avec arrêt est relativement bas avec 0,12%.</li> </ul>

### FOCUS SUR LE TÉLÉTRAVAIL

L'entreprise offre depuis plusieurs années la possibilité de travailler à distance, en télétravail et d'adopter des horaires de travail flexibles, tant que cela reste compatible avec la nature et l'objet des fonctions des collaborateurs, et dans le respect des législations locales. Cette approche s'inscrit dans un processus d'amélioration de la qualité de vie au travail. Pour ce faire, Quadient met à la disposition des salariés les outils numériques nécessaires pour travailler à distance. La plupart des employés sont équipés d'ordinateurs portables et de téléphones mobiles. La migration vers Office 365 et une connexion via le réseau privé virtuel de l'entreprise permettent d'accéder à toutes les applications et outils collaboratifs dont les employés ont besoin pour travailler à distance. Le déploiement du télétravail joue également un rôle important dans le plan de continuité des activités mis en place par l'entreprise dans le cadre de la pandémie de COVID-19.

défis mentaux et physiques. Quadient Inc. a également reçu le prix « Gold » de l'*American Heart Association*.

### Promouvoir une culture de la diversité, d'inclusion et de l'égalité des chances

La croissance de Quadient est intrinsèquement liée à la diversité et à la complémentarité des compétences de ses employés. L'entreprise est fière du multiculturalisme de ses équipes, et s'appuie sur ces dernières pour promouvoir l'innovation, la créativité et la synergie.

Quadient suit rigoureusement un processus d'embauche juste et équitable. En respectant toutes les cultures et en favorisant un environnement de travail inclusif, l'entreprise encourage chaque employé à s'épanouir tout en contribuant au succès de l'entreprise.

### PROGRAMME DE BIEN-ÊTRE ET DE SOUTIEN AUX EMPLOYÉS

En 2019, l'entreprise a mis en place un programme de soutien aux employés pour les aider à gérer les défis de la vie et les préparer à être plus efficaces et plus performants au travail et dans l'ensemble de leur vie. Ce programme fournit aux employés et à leurs familles des informations pratiques et des conseils sur un large éventail de sujets, des conseils financiers aux addictions. Des rendez-vous sont organisés à la convenance de l'employé ou à défaut l'entrevue se déroule par téléphone. Le soutien est assuré par Workplace Options, entreprise indépendante spécialisée dans la mise en place d'offres de bien-être et de programmes d'aide aux employés. En France, le programme est géré par sa filiale française Réhalto et aux États-Unis et au Canada par Cigna.

Quadient offre des opportunités d'emploi égales à tous les employés et à tous les candidats. L'entreprise ne tolère aucune discrimination fondée sur l'âge, la race, le sexe, l'origine ethnique ou sociale, la nationalité, la langue, la religion, la santé, le handicap, l'état civil, l'orientation sexuelle, les opinions politiques ou philosophiques, le statut de vétéran ou autre, l'appartenance à un syndicat ou d'autres caractéristiques protégées par les lois et règlements en vigueur. Tous les employés, quel que soit leur poste ou leur niveau, doivent être traités équitablement en matière de promotion, de formation, d'embauche, de rémunération et de licenciement.

Pour la sixième fois, le programme de bien-être de Quadient aux États-Unis s'est vu attribué le prix Platine *Healthy Workplace* du Fairfield Business Council dans le Connecticut. Ce programme propose de nombreuses ressources et activités pour aider les employés à vivre plus sainement, notamment des séminaires ou des webinaires sur le bien-être, la santé et la forme physique ainsi que des

Quadient a fixé des normes éthiques élevées pour tous ceux qui agissent en son nom, ainsi l'entreprise interdit tout acte de violence, de harcèlement et d'intimidation, qu'il soit commis par un employé ou un non-salarié.

Afin d'accélérer la féminisation de ses instances dirigeantes, Quadient s'était fixé comme objectif d'avoir plus de femmes présentes au sein de l'équipe de direction à la fin de l'année fiscale 2019. Au 1<sup>er</sup> février 2020, l'équipe de direction compte deux femmes.

Objectifs	Initiatives	Résultats 2019
<b>Augmenter la représentation des femmes parmi les cadres</b>	Féminisation des instances dirigeantes	<ul style="list-style-type: none"> <li>Conseil d'administration: 40 % de femmes à fin 2019<sup>(a)</sup></li> <li>Avec un taux 31 %, la part des femmes au sein de Quadient reste relativement stable.</li> <li>À la fin de l'année 2019, les femmes managers représentent 26,4 % de l'effectif total des managers.</li> </ul>
	Égalité hommes/femmes	<ul style="list-style-type: none"> <li>Les femmes représentent 19,2 %, parmi les « <i>senior leaders</i> », en augmentation de 60 % par rapport à 2018.</li> </ul>
<b>Promouvoir la diversité et l'inclusion</b>	Emploi de personnes en situation de handicap	<ul style="list-style-type: none"> <li>Taux d'emploi des personnes ayant déclaré être en situation de handicap au niveau de l'entreprise : 1,7 %.</li> <li>Taux d'emploi des personnes ayant déclaré être en situation de handicap en France : 3 %.</li> </ul>
	Emploi des seniors	<ul style="list-style-type: none"> <li>Les collaborateurs de plus de 55 ans atteignent 20 % de l'effectif total.</li> </ul>
	Emploi des <i>millennials</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Les <i>millennials</i> représentent 22,5 % de l'effectif.</li> </ul>

(a) En accord avec la loi française et le code AFEP-MEDEF, l'administrateur salarié n'est pas comptabilisé dans le calcul de parité.

#### EMPOWER WOMEN PROGRAM

Le programme « *Empower* » est un réseau pour aider les femmes à accéder aux rôles de *leadership*. Le programme est conçu pour fournir des connaissances pratiques et des compétences axées à la fois sur les défis et les possibilités pour les femmes en *leadership*. Les dirigeantes construiront un puissant réseau d'apprentissage et, à leur tour, aideront d'autres femmes et feront partie de leur réussite. Le programme « *Empower Women* » est parrainé par Geoffrey Godet, le Directeur Général et l'équipe de direction de Quadient.

#### QUADIENT SWITZERLAND SOUTIEN LES PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP

En Suisse, Quadient continue de soutenir les personnes en situation de handicap. L'entreprise a, par exemple, confié les tâches d'expédition des consommables ainsi que certaines tâches de dépôt à la fondation ESPAS. Cette fondation œuvre pour l'intégration sociale et économique des personnes qui, pour des raisons de santé, ne sont plus en mesure de travailler sans aménagement spécifique. Son objectif premier est de réussir l'intégration des femmes et des hommes souffrant d'un handicap physique ou mental. ESPAS offre des prestations de sous-traitance commerciale et industrielle aux entreprises, institutions et autres organisations.

Quadient compte 92 employés en situation de handicap au sein de son personnel. L'entreprise souhaite faciliter leur embauche et leur intégration en leur offrant des postes de travail adaptés le cas échéant.

#### Encourager les employés à soutenir les communautés de leur choix

En 2019, Quadient a continué à entreprendre des initiatives de bénévolat et de mécénat pour soutenir les communautés locales. 81 382 euros ont été collectés au profit de projets d'intérêt général dans différents secteurs, tels que l'éducation, la santé et l'aide sociale, figurant régulièrement parmi les nombreuses actions de mécénat recensées via un questionnaire qualitatif transmis aux différentes filiales de Quadient.

Par ailleurs, les employés de l'entreprise ont consacré 1594 heures au bénévolat. Certaines des filiales donnent du temps à leurs employés pour soutenir des projets caritatifs depuis plusieurs années.

Par exemple, Quadient Inc. (ex Neopost USA) offre à ses employés la possibilité de participer à la lutte contre le cancer par le biais du comité « *Community* », avec des marches de bienfaisance telles que la *Breast Cancer Walk* ou *Making Strides against Breast Cancer*. Ces initiatives visent à rassembler les communautés dans la lutte contre cette maladie mortelle. En outre, *Making Strides* est le plus grand réseau d'événements sur le cancer du sein aux États-Unis. Ces initiatives permettent de collecter des fonds pour l'*American Cancer Society*, qui mène des recherches sur le cancer du sein et propose aux patients des services tels que des trajets gratuits pour se rendre en chimiothérapie, des lieux de séjour gratuits à proximité des traitements et une ligne d'assistance téléphonique en direct 24 heures sur 24, 7 jours sur 7.

Quadient Inc. a également recueilli des fonds pour « *New Reach* », une agence sociale qui aide des milliers de foyers et de personnes vulnérables à trouver la stabilité et l'autonomie. L'agence propose un large choix de logements et de services qui répondent aux besoins divers et complexes des familles, des jeunes et des personnes sans abri.

Depuis 2007, Quadient France (ex Neopost France) soutient l'association SOS Villages d'Enfants à travers une opération de produit-partage. Créée en 1956, la mission de SOS Villages d'Enfants est de donner aux frères et sœurs séparés de leurs parents pour des raisons familiales graves le bonheur de grandir ensemble selon un mode de vie familial, aux côtés d'une mère SOS. Quadient a renouvelé son soutien à l'association en contribuant au financement des travaux de rénovation des différents lieux d'accueil, à hauteur de 20 000 euros en 2019.

En Allemagne, plusieurs employés ont participé à la Journée de la santé à Munich en partenariat avec le DKMS (fichier allemand des donneurs de moelle osseuse) - une organisation qui se fixe pour objectif de vaincre le cancer du sang. Certains des employés de Quadient se sont inscrits comme donneurs ce jour-là et ont été sensibilisés au sujet de la santé au travail.

Quadient Oceania (ex Neopost Australia) continue de contribuer à l'opération « *Go Pink* », une journée caritative visant à collecter des fonds pour la *National Breast Cancer Foundation*, qui œuvre pour la recherche sur le cancer. Dans le cadre de cette opération, les employés ont porté des vêtements roses et ont fait des donations. Dans ce contexte, des fonds ont été collectés pour la Fondation du cancer du sein.

Quadiant Ireland (ex Neopost Ireland Ltd) s'est également engagé dans la lutte contre le cancer en soutenant la Société Cancer Society. À Dublin, les employés ont également participé à *Run in the Dark 2019* au profit du Mark Pollock Trust. La mission du Trust est de trouver et de mettre en relation des personnes atteintes de lésions de la moelle épinière dans le monde entier afin d'accélérer le développement d'un remède contre la paralysie.

Depuis 2014, Quadiant Canada (ex Neopost Canada) fait partie du programme «Partenaires pour la vie» de la Société canadienne du sang. Il s'agit d'un organisme national, indépendant et sans but lucratif qui gère le système canadien d'approvisionnement en sang. D'autres initiatives caritatives sont menées par nos employés, telles que le *Red Door Shelter*, une collecte de fonds pour aider les familles dans le besoin, et le *Helping Hands Food Shelter*, une collecte d'aliments.

En Angleterre, Quadiant Technologies Limited (ex Neopost Technologies Ltd) soutient l'initiative «*Make a Wish*».

Cette association caritative réalise des vœux pour des enfants atteints de maladies graves. Plusieurs activités de collecte de fonds ont été organisées : un total de 5114 livres sterling a été récolté.

En outre, dans le cadre d'un programme de stages, Quadiant UK & Quadiant International Supply (ex Neopost Ltd & NISL) ont travaillé en association avec *Career Ready* et avec une école locale appelée *Sacred Heart*. L'un des objectifs des étudiants était de coordonner des événements afin de collecter des fonds pour les organisations caritatives de leur choix. Plusieurs actions ont été menées, par exemple, un programme d'apprentissage pour les diplômés, une politique permettant aux employés de prendre jusqu'à deux jours pour faire du bénévolat au sein de la communauté, y compris des projets communautaires et de travailler avec des organisations caritatives locales.

## CONSTRUIRE LA CONFIANCE ET LA SATISFACTION DES CLIENTS EN PROPOSANT DES SOLUTIONS ET DES SERVICES INNOVANTS, SÉCURISÉS ET DURABLES

La satisfaction client, l'innovation, ainsi que la fiabilité et la disponibilité ou encore la sécurité des solutions et services, constituent les principaux enjeux de Quadiant vis-à-vis de ses clients et partenaires. Ces enjeux sont adressés dès la conception des offres, solutions et services et se traduisent par des objectifs ambitieux, qui font l'objet d'un suivi régulier.

tendances d'innovation qui auront le plus d'impact dans les années à venir figurent en premier lieu l'intelligence artificielle, la réalité virtuelle et augmentée ou encore la technologie du *machine learning*.

### Exploiter les technologies numériques et l'innovation pour développer les nouvelles fonctionnalités des solutions existantes et concevoir celles de demain

Quadiant place l'innovation au cœur de sa stratégie. En 2019, l'entreprise a consacré 4,7% de son chiffre d'affaires dans l'innovation et la recherche & développement.

L'entreprise est propriétaire de ses marques et possède environ 320 familles de brevets publiés. Quadiant a déposé neuf brevets en 2019.

L'équipe Innovation se consacre à l'étude et au développement de nouvelles solutions et technologies qui constitueront la base de nouvelles activités, ou transformeront celles déjà existantes. Parmi les grandes

Les ateliers d'innovation et les conférences régulières avec les utilisateurs permettent de présenter aux clients et partenaires les nouvelles technologies et mises à jour et d'échanger sur leurs attentes et besoins. En 2019, la première conférence annuelle *Global Inspire Days* s'est tenue au Texas, réunissant des experts en solutions, des dirigeants d'entreprises et des responsables informatiques de divers secteurs et pays. Les *Inspire Days* proposent des mises à jour technologiques, des échanges d'expériences et de meilleures pratiques pour aider les clients à mener à bien leurs projets clés, notamment : l'amélioration de l'engagement des clients, la réussite de la transformation numérique et une stratégie multicanale efficace.

Objectif	Initiatives	Resultats 2019
	Innovation avec et pour les partenaires	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Organisation de plusieurs ateliers d'innovation avec des partenaires chaque année.</li> <li>• En 2019, organisation des <i>Global Inspire Days</i> : 3 jours de conférences et sessions techniques qui ont réuni plus de 400 participants de 23 pays.</li> <li>• Des <i>Innovation Days</i> locaux ont eu lieu dans 8 villes en 2019.</li> </ul>
Investir dans l'innovation	Culture d'innovation diffusée auprès des collaborateurs	• Organisation de workshops internes et mise en ligne de documentation sur l'Intranet pour sensibiliser les collaborateurs à l'innovation.
	Montant des investissements en innovation et R&D	• Quadiant a investi 53,2 millions d'euros en innovation et R&D.
	Organisation et politique de gestion de la propriété intellectuelle	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Équipe propriété intellectuelle interne dédiée.</li> <li>• Comité de brevets.</li> <li>• Politique déployée au sein de l'ensemble des sites de R&amp;D.</li> </ul>
	Dépôt de brevets	• Portefeuille de 320 familles de brevets et 9 demandes de dépôt de brevets en 2019.

### FOCUS SUR LES SOLUTIONS DIGITALES

En 2019, l'entreprise a annoncé la disponibilité de la version 14 (R14) de Quadiant Inspire - sa version la plus

avancée et la plus complète à ce jour. Cette plateforme de gestion des communications clients (CCM) aide les organisations à créer et à fournir des communications

clients personnalisées et conformes sur les canaux numériques et traditionnels, à partir d'un *hub* centralisé. Quadient Inspire 14 intègre plus de 1 100 améliorations et nouvelles fonctionnalités autour de quatre enjeux fondamentaux : la simplification de l'expérience utilisateur, l'amélioration de la personnalisation des communications, une interopérabilité accrue pour assurer une intégration plus robuste des données et du contenu, et enfin, une capacité de déploiement hautement évolutive, sur un environnement *cloud* privé ou public, ce qui permet d'optimiser l'envoi des communications plus rapidement et avec une plus grande performance.

En 2019, Quadient a lancé la version 8.2 d'OMS-500, une solution logicielle qui permet d'optimiser et rationaliser les processus métiers d'une entreprise en automatisant la production et l'envoi de documents, remplaçant ainsi les processus manuels inefficaces. Cette solution permet, au travers d'une interface web intuitive, d'envoyer des communications personnalisées et sécurisées, au bon destinataire, à l'instant choisi, via des canaux présélectionnés par les clients. Plus flexible, cette nouvelle version supporte davantage de type de données, permet un traitement automatisé par lots et peut être déployée dans le cloud en tant que solution SaaS.

#### FOCUS SUR LES SOLUTIONS LIÉES AU COURRIER ET LES CONSIGNES COLIS AUTOMATIQUES

En 2019, Quadient s'est concentré sur deux projets innovants liés à ses solutions de courrier: DS-1200 et SMART/IX.

Aujourd'hui, la DS-1200 est considérée comme la solution de traitement du courrier la plus avancée sur le marché. Elle permet d'assembler automatiquement jusqu'à 800 000 courriers par mois. Conçue pour répondre aux exigences de production de grand volume de courrier, la DS-1200 G4i offre des performances optimales avec un encombrement minimum. A la pointe de la technologie, la DS-1200 G4i se distingue notamment sur les fonctions de chargement du papier plus efficaces mais aussi sur l'intelligence prédictive permettant d'estimer le moment où le travail sera terminé.

Les solutions de consignes colis automatiques de Quadient permettent de faciliter les processus de livraison et de retour des colis, que ce soit pour des livraisons à domicile, pour du *click & collect* chez les commerçants ou pour des dépôts ou enlèvements de colis par des transporteurs. En 2019, Quadient a mené à bien de nombreux projets portant sur le développement de casiers intelligents, l'expérience utilisateur, des applications mobiles et la sécurité. Parmi ces nouvelles fonctionnalités figurent notamment la gestion des livraisons via une nouvelle application mobile ainsi qu'un scanner infrarouge permettant de détecter la présence de colis dans chaque casier.

#### Concevoir des solutions de pointe pour répondre aux besoins des clients tout en contribuant au développement durable

##### ECO-CONCEPTION DES PRODUITS

Afin de réduire l'impact de ses produits tout au long de leur cycle de vie, Quadient s'est engagé activement et avec succès dès 2006 dans une démarche d'éco-conception, démarche qui fait partie intégrante de la stratégie de l'entreprise. Quadient accorde une attention particulière à l'efficacité énergétique, à l'utilisation de substances dangereuses, à la longévité, à la

recyclabilité, à la modularité et à l'évolution de ses produits. Le haut niveau de durabilité et de fiabilité des pièces et des composants permet à l'entreprise d'adhérer aux principes d'une économie circulaire. Cette boucle vertueuse favorise la réparation, la réutilisation et le recyclage éventuel des matériaux plutôt que leur élimination.

Aujourd'hui, toutes les nouvelles gammes de machines à affranchir et de plieuses-inséreuses de bureau bénéficient de cette approche d'éco-conception.

##### DES SOLUTIONS INNOVANTES ET DURABLES

Quadient s'efforce en permanence de proposer des solutions innovantes dans le respect de l'environnement. L'essor du commerce électronique et son impact sur la consommation de carton et de matériaux d'emballage ont amené la société à concevoir et à créer des solutions innovantes pour s'adresser aux acteurs de ce marché.

##### Innovation dans le domaine du Shipping

Toujours en quête d'innovation, l'entreprise a conçu et développé des solutions automatisées d'emballages permettant de confectionner des colis sur mesure en temps réel. Ces solutions, baptisées CVP permettent de réduire considérablement l'impact environnemental au sein de la chaîne d'approvisionnement en réduisant les volumes d'emballage des colis et par conséquent les émissions liées aux transports. L'emballage sur mesure permet d'économiser jusqu'à 20% sur les matériaux d'emballage et de réduire jusqu'à 50% le volume des colis ainsi confectionnés. Depuis 2016, Quadient s'est distingué parmi les professionnels de la logistique et de l'emballage en obtenant des prix en France et aux États-Unis. En 2019, la solution CVP a reçu le prix du produit de l'année par les lecteurs du *Material Handling Product News* (MHPN) dans la catégorie emballage.

##### RÉPONDRE À LA PROBLÉMATIQUE DE LA LIVRAISON DU DERNIER KILOMÈTRE ET DES RE-LIVRAISONS

Avec l'essor du e-commerce, le dernier kilomètre de livraison est devenu un enjeu crucial des sociétés de transport. Les consommateurs ont largement adopté les achats en ligne et recherchent de plus en plus des services adaptés à leurs besoins mais également plus respectueux de l'environnement. Les consignes colis automatiques de Quadient offrent une réponse à ces problématiques. Ces solutions contribuent en effet à réduire les livraisons manquées et permettent de réduire les émissions de CO<sub>2</sub> liées à la re-livraison des colis.

#### Proposer des solutions et des services de haute qualité, fiables et sécurisés

##### SÉCURITÉ DES PRODUITS

Quadient est particulièrement vigilant quant à la sécurité des produits qu'il met sur le marché et au respect des exigences réglementaires européennes et internationales. Ces exigences sont prises en compte lors du développement des produits. Des tests de validation et de qualification sont d'abord effectués en interne avant d'être confirmés par des laboratoires externes indépendants. Des tests opérés en externe permettent de garantir la sécurité des produits. Ils portent principalement sur la conformité aux exigences UL (*Underwriters Laboratories*) ; aux exigences réglementaires russes GOST-R et aux exigences CE portant notamment sur la compatibilité

électromagnétique (Directive 2004/108/CE), la limitation de la tension utilisée dans les matériels électriques (Directive 2006/95/CE « Basse tension ») ou encore la restriction de l'utilisation de certaines substances dangereuses (Directive 2011/65/CE « RoHS »). D'autres tests également opérés en externe permettent de vérifier la conformité aux exigences de Compatibilité Électromagnétique (CEM); aux exigences FCC aux États-Unis (*Federal Communications Commission*) et au label australien c-tick garantissant la faible exposition des personnes aux champs électromagnétiques. Des tests sont également effectués sur les émissions sonores des produits, sur des essais de chutes ainsi que sur la conformité aux exigences *Energy Star*. Ce dernier label créé par l'agence américaine *Environmental Protection Agency* et reconnu par l'Union Européenne, définit des critères de consommation d'énergie pour une meilleure efficacité énergétique des équipements de bureau. Cette efficacité dépend de la consommation électrique en fonctionnement mais aussi de l'existence d'un mode veille.

Le contexte réglementaire concernant les équipements électriques et électroniques évolue constamment sur le plan européen et international. La participation active de l'entreprise au sein des organisations professionnelles telles que l'Alliance Française des Industries du Numérique (l'AFNUM) et au sein des réunions de travail de l'Autorité Nationale en France, permet à Quadient de suivre ces évolutions et d'anticiper celles à venir. Parmi tous les textes réglementaires auxquels l'entreprise doit se conformer, une attention particulière est portée sur les directives européennes RoHS et DEEE, le décret français portant sur l'utilisation des nanomatériaux qui est applicable ainsi que le règlement REACH.

#### MESURE DE LA SATISFACTION DES CLIENTS

Quadient mène plusieurs enquêtes de satisfaction auprès de ses clients pour les activités de solutions liées au courrier (Mail-Related Solutions - MRS), d'automatisation des processus métier (Business Process Automation - BPA) et de gestion de l'expérience client (Customer Experience Management - CXM).

- Pour les activités Mail-Related Solutions, deux enquêtes annuelles de satisfaction et de fidélité sont menées auprès de milliers de clients de Quadient. Ces enquêtes sont réalisées par téléphone dans les principaux pays de la société, en collaboration avec une société externe de relations avec la clientèle. L'objectif de ces enquêtes est d'évaluer les tendances de la clientèle en matière de systèmes d'expédition et de documents et de proposer des plans d'action pour continuer à satisfaire les clients autant que possible. Au total, plus de 40 critères sont évalués sur une échelle de satisfaction de 1 à 5 ;
- Pour les activités Customer Experience Management et Business Process Automation des enquêtes annuelles sont menées en raison de la base de clients plus restreinte pour ces activités. De nombreux critères de satisfaction sont également évalués par les clients.

Grâce à ces enquêtes, Quadient évalue ses forces et faiblesses, ainsi que leur importance pour le client, afin de déterminer les domaines d'amélioration prioritaires. Des plans d'amélioration sont ensuite préparés et gérés tant au niveau de l'entreprise (principalement en R&D) qu'au niveau des entités commerciales. Ces plans se concentrent sur deux domaines complémentaires : la gamme de produits et tous les processus en contact avec le client.

En outre, des enquêtes sur le terrain sont menées par les entités commerciales pour mesurer la satisfaction des clients en temps réel, comprendre leurs attentes sur les processus clés et répondre rapidement à toute insatisfaction des clients. Pour les consignes colis automatiques, Parcel Pending, qui opère aux États-Unis, mène des enquêtes post-interaction pour évaluer le service à la clientèle et pour presque toutes les lignes commerciales, des enquêtes post-maintenance sont menées à la suite de l'assistance fournie aux clients. Les résultats de ces enquêtes sont partagés avec les employés pour améliorer la satisfaction client. D'après les dernières enquêtes réalisées, le taux de satisfaction global était de 96% en 2019.

Objectif	Initiatives	Résultats 2019
<b>Fournir des produits, des solutions et des services de haute qualité, fiables et sûrs</b>	Disponibilité des applications digitales	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Le taux de disponibilité des solutions <i>cloud</i> Quadient est de 99,88 %.</li> <li>• Le taux de service concernant le temps de résolution des bugs est de 90% en 2019.</li> </ul>
	Satisfaction client	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 96 % de taux de satisfaction client en 2019.</li> <li>• 93 % pour la gestion de l'expérience client (CXM).</li> <li>• 97 % pour les solutions liées au courrier (MRS).</li> <li>• 94 % pour l'automatisation des processus métier (BPA).</li> </ul>

## AGIR DE MANIÈRE ÉTHIQUE ET RESPONSABLE

Quadiant attend de chacun de ses employés qu'il agisse avec honnêteté et intégrité, et qu'il respecte les lois, règles et réglementations régissant tous les aspects de l'entreprise, y compris la recherche, le développement, la fabrication, le marketing, la vente et la distribution de produits et de services et solutions associés. Au-delà des obligations réglementaires, Quadiant a défini les normes éthiques que l'entreprise souhaite encourager en interne auprès de ses employés et dans le cadre de son dialogue avec l'ensemble de ses parties prenantes externes.

### Promouvoir une culture d'intégrité et de conduite éthique par le biais du programme de conformité de Quadiant

#### LE CODE D'ÉTHIQUE

Destiné à promouvoir un comportement éthique auprès des collaborateurs et parties prenantes externes, le Code d'Éthique de Quadiant fixe le cadre de référence de ses exigences et pratiques, cadre sur lequel l'entreprise s'appuie pour prendre ses décisions et mener ses activités. Il couvre un large éventail de sujets que la société considère comme essentiels : les droits de l'Homme, les employés (santé et sécurité au travail, diversité, équité et respect, développement des employés, dialogue ouvert et organes représentatifs), l'éthique des affaires (lois antitrust et concurrence loyale, corruption, engagement politique, communication), les relations commerciales (clients et partenaires), les actifs de la société et les tiers (protection des actifs de l'entreprise, informations confidentielles et protection des données, respect des droits de propriété intellectuelle), la citoyenneté et l'engagement responsable (protection de l'environnement et engagement sociétal).

Quadiant demande à tous ses collaborateurs, quel que soit leur rôle, fonction ou entité, de respecter ce Code d'Éthique. Il attend également de ses partenaires et fournisseurs qu'ils agissent de manière conforme à son Code. Pour faciliter sa diffusion en interne, il est disponible dans les langues suivantes : français, anglais, néerlandais, allemand, italien, espagnol et tchèque. Chaque entité met le Code à disposition de ses collaborateurs sur leur Intranet local ou en leur distribuant une version imprimée. Il est également disponible sur le nouveau site web de l'entreprise :

<https://www.quadiant.com/about-us/corporate-responsibility>.

#### PRÉVENTION ET LUTTE CONTRE LA FRAUDE ET LA CORRUPTION

Conformément à son Code d'Éthique, Quadiant respecte les lois anti-corruption des pays dans lesquels il intervient et applique une tolérance zéro envers les pratiques illégales telles que la remise ou l'acceptation de pots-de-vin, que ce soit par l'intermédiaire d'un de ses employés ou par un tiers agissant pour le compte de l'entreprise. Quadiant rejette toute forme de corruption et interdit d'extorquer, d'accepter, de proposer ou de donner, directement ou indirectement, des pots-de-vin, cadeaux ou autres avantages. De plus, l'entreprise sensibilise et forme régulièrement ses salariés à la prévention contre la fraude et la corruption.

Le Conseil d'administration de Quadiant compte onze membres majoritairement indépendants. De plus, le règlement intérieur du Conseil d'administration ainsi que la

mise en place en 2012 d'une procédure de gestion des conflits d'intérêts (*Conflict of interest policy*) et d'une procédure de prévention contre la fraude permettent de minimiser les risques d'abus et de délits. En outre, les managers concernés ont l'obligation de signer annuellement un formulaire relatif aux conflits d'intérêts pour les contrôles internes.

#### LOIS ANTI-TRUST ET CONCURRENCE LOYALE

Quadiant n'accepte pas les pratiques anti-concurrentielles notamment la fixation des prix, le truquage d'offres et de réponses à des appels d'offres ou le partage de clients, marchés ou territoires. Ainsi, Quadiant interdit à ses collaborateurs toute entente avec les concurrents visant à restreindre la nature ou la quantité de produits ou services proposés, toute entente avec les fournisseurs ou autres partenaires visant à entraver la concurrence loyale, ou encore l'échange d'informations avec les concurrents sur les stratégies de l'entreprise en matière de produits ou de prix.

#### DISPOSITIF D'ALERTE PROFESSIONNELLE

Quadiant a mis en place un dispositif d'alerte professionnelle pour faciliter le signalement de tout manquement éventuel à son code d'éthique. Différents canaux sont disponibles pour remonter les alertes. Les employés sont encouragés à privilégier le circuit hiérarchique dans un premier temps. Toutefois, si un employé considère qu'informer son supérieur hiérarchique pourrait présenter des difficultés (hypothèse notamment où il serait l'auteur du comportement incriminé) ou que l'alerte signalée pourrait ne pas donner lieu à un suivi approprié, celui-ci pourra contacter directement l'un des services suivants : RH, Conformité, Juridique ou Audit interne. Pour renforcer ce processus, un outil de reporting détaillé et confidentiel « *Quadiant Ethics line* » sera lancé en mai 2020. Cet outil, hébergé et exploité par un tiers externe, NAVEX Global, aidera les employés à signaler les cas de fraude, d'abus et autres comportements répréhensibles sur le lieu de travail, grâce à un formulaire en ligne et une ligne d'assistance téléphonique, disponible 24 heures sur 24, 365 jours par an. Tous les manquements à l'éthique, qu'ils aient été signalés ou non, seront analysés par le comité d'éthique et de conformité, composé du Directeur des ressources humaines, du Directeur Juridique Corporate, du Directeur du contrôle interne et du Directeur RSE et Conformité.

#### DROITS DE L'HOMME

Quadiant mène ses activités dans le respect des principes fondamentaux énoncés dans la Déclaration universelle des Droits de l'Homme des Nations Unies et des conventions de l'Organisation Internationale du Travail. L'entreprise condamne fermement l'esclavage moderne et le trafic d'êtres humains, toutes les formes de travail illégal, forcé ou obligatoire, en particulier le travail des enfants, la discrimination en matière d'embauche et d'emploi, et la restriction de la liberté d'association et du droit de négociation collective.

Quadiant soutient ces principes dans son Code d'Éthique, dans ses relations de pratiques d'embauche, ainsi qu'avec ses partenaires, fournisseurs et clients. Il veille à ce que ses activités soient conformes à son Code par le biais de procédures et systèmes de contrôle internes, notamment des examens opérationnels réguliers, la gestion des risques, des audits internes et l'évaluation des fournisseurs du Groupe.

## Protéger les données confiées à Quadient contre les menaces internes et externes

Au-delà des équipements intelligents dédiés au traitement du courrier physique, l'offre de l'entreprise comprend également des solutions logicielles permettant la communication digitale entre une entreprise et ses clients via différents canaux (courrier, e-mail, applications web, applications mobiles...). D'autres solutions logicielles de traitement et de suivi d'expéditions de colis viennent compléter l'offre de Quadient.

De nombreuses données confidentielles ou non transitent chaque jour par les systèmes et les infrastructures, sur Internet et dans le *cloud*. Les menaces apportées par les cyber-attaques, la négligence ou encore l'obtention d'accès illégaux peuvent entraîner la corruption, le vol, la perte ou une fuite de tout ou partie des données de l'entreprise ou de données personnelles ou encore entraîner une interruption d'activité.

La protection des systèmes et des infrastructures est l'une des préoccupations majeures de l'entreprise. Pour y faire face, l'entreprise a défini des politiques de sécurité regroupant les exigences à respecter pour une utilisation correcte et sécurisée de ses propres données et de celles qui lui sont confiées par ses parties prenantes telles que les collaborateurs, les clients, les fournisseurs et autres partenaires. Ces politiques de sécurité ont été déployées dans l'ensemble des pays où est implantée l'entreprise. Elles sont obligatoires et s'appliquent à l'ensemble des entités et des collaborateurs de Quadient mais également à l'ensemble des prestataires et consultants intervenant sur ses sites ou ayant accès à ses systèmes.

Une instance de gouvernance a été mise en place pour gérer les politiques applicables en matière de sécurité de l'information. Elle se compose d'un responsable de la sécurité de l'information, d'un réseau d'experts répartis sur les différents sites de l'entreprise. Son rôle est de surveiller le déploiement des politiques de sécurité, d'analyser les incidents et les performances en matière de sécurité et d'adapter ces politiques en conséquence.

Objectifs	Initiatives	Résultats 2019
<b>Élargir le système de gestion de la sécurité de l'information à toutes les activités</b>	Organisation d'un réseau de responsables sécurité au niveau de Quadient, des <i>business units</i> et des sites	<ul style="list-style-type: none"> <li>Réseau constitué d'experts locaux animé par le responsable de la sécurité de l'information de l'entreprise.</li> <li>Analyse des incidents de sécurité, de la performance de sécurité et de l'avancement des projets liés à la sécurité lors des revues de sécurité mensuelle.</li> </ul>
	Programme de certification ISO 27001	<ul style="list-style-type: none"> <li>5 entités sont certifiées ISO 27001 (couvrant 22 % des effectifs), dont deux ont également la certification ISO 27018 (<i>Cloud</i>) et répondent au référentiel de sécurité Open SAMM.</li> </ul>
<b>Veiller à ce que les données soient reçues, utilisées et gérées de manière responsable</b>	Programme d'audits internes et externes sur la sécurité et tests d'intrusion réguliers sur les systèmes et applications de l'entreprise	<ul style="list-style-type: none"> <li>25 audits de sécurité réalisés en 2019 couvrant les activités MRS, CXM et BPA.</li> </ul>
	Programme de protection des données personnelles conformément au règlement RGPD et CCPA <sup>(1)</sup>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Déploiement de la politique de protection des données personnelles et des procédures répondant aux exigences du règlement.</li> <li>Déploiement d'une organisation globale avec un responsable de la protection des données au niveau de l'entreprise (membre du comité exécutif de l'entreprise), des régions jusqu'au niveau local avec des coordinateurs présents sur chaque site.</li> <li>Mise en place des nouvelles exigences du CCPA en Amérique du Nord.</li> <li>2 audits de conformité réalisés auprès des entités Quadient France et Quadient UK.</li> </ul>

### PROGRAMME DE CERTIFICATION ISO 27001

Quadient déploie actuellement un programme de certification selon le référentiel ISO 27001 couvrant en priorité les sites dont les activités concernent le développement des solutions logicielles, des infrastructures et de leur support. En 2019, cinq entités sont certifiées ISO 27001 dont deux sont également certifiées ISO 27018.

### RÉSPLECT DE LA RÉGLEMENTATION SUR LA PROTECTION DES DONNÉES

#### Conformité RGPD <sup>(2)</sup>

Parmi les actions déjà réalisées figurent : la mise à jour du registre des traitements de données qui permet de

cartographier l'ensemble des données personnelles ainsi que leurs modalités de traitement et d'usage, l'ajout de clauses dans les contrats des clients et des fournisseurs, l'établissement de questionnaires/recommandations pour une gestion plus efficace de la base de données des clients potentiels. La société a mis également à jour sa procédure de gestion des incidents. Une formation a été dispensée auprès des métiers les plus exposés et manipulant des données personnelles des clients et des collaborateurs. L'ensemble du dispositif doit être audité pour garantir qu'il est opérationnel et efficace. Deux audits de conformité ont d'ailleurs déjà été réalisés cette année auprès des entités Quadient France et Quadient UK.

(1) California Consumer Privacy Act.

(2) Règlement général sur la protection de données.

**Conformité à la réglementation américaine en matière de protection de la vie privée (CCPA Compliance)**

L'inventaire des données de toutes les entités américaines a été réalisé dans un premier temps pour évaluer la conformité aux exigences du CCPA. Les premières lignes directrices du CCPA ont été fournies aux entreprises et Quadient a déjà sélectionné un prestataire de services pour l'analyse des risques qui sera mise en œuvre en 2020.

**S'engager avec des partenaires et des fournisseurs qui adhèrent à des standards éthique et responsable semblables à ceux de Quadient**

Quadient étend ses engagements en matière de RSE et d'éthique à l'ensemble de ses partenaires, qui doivent se conformer aux lois et réglementations applicables, aux conventions de l'Organisation Internationale du Travail ainsi qu'à sa politique d'achats responsables.

Pour ce faire, la direction des achats et partenariats industriels, en collaboration avec la direction RSE et QHSE (Qualité, Hygiène, Sécurité, Environnement), a déployé depuis 2016 son Code de conduite Fournisseurs et sa politique d'achats responsables auprès de l'ensemble de son panel de fournisseurs de production. La politique de lutte contre l'esclavage moderne et le trafic d'êtres humains vient compléter les dispositions prises par l'entreprise pour soutenir le respect des Droits de l'Homme.

Quadient a également communiqué sa politique sur le minerais de conflit à ses fournisseurs de matériel électronique et leur a demandé de fournir de preuves qu'ils n'utilisent pas de minerais de conflit dans la fabrication des composants qu'ils fournissent à Quadient.

Quadient cherche à établir des partenariats mutuellement bénéfiques avec ses fournisseurs et à réaliser des affaires avec eux de manière responsable, éthique et durable. Ainsi, l'entreprise s'efforce de travailler uniquement avec des partenaires qui partagent ses valeurs et possèdent des règles d'éthique équivalentes aux siennes.

L'entreprise s'attache également à choisir ses fournisseurs avec soin, de manière équitable et intègre. Ils sont sélectionnés selon la stratégie d'achats établie ou sur appel d'offres en fonction de leur aptitude à satisfaire les exigences de l'entreprise en matière de qualité, prix, service, fiabilité, technologie, sécurité, environnement et éthique. L'entreprise s'efforce par ailleurs de ne pas créer de situation de dépendance mutuelle en termes de chiffre d'affaires, de technologie et de savoir-faire.

Quadient s'assure du respect de ses exigences par ses fournisseurs au travers des échanges, visites, audits et évaluations de performance réalisés par ses équipes. Au-delà des aspects contractuels et des audits de sélection des fournisseurs, la direction des achats et partenariats industriels lance chaque année depuis 2017 une campagne d'évaluation des pratiques RSE de ses fournisseurs. Ceux ne satisfaisant pas aux exigences de l'évaluation sont priés de fournir un plan d'actions.

Objectifs	Initiatives	Résultats 2019
<b>Veiller à ce que les fournisseurs adhèrent au Code de conduite fournisseurs</b>	Évaluation de la performance RSE des fournisseurs	<ul style="list-style-type: none"> <li>221 fournisseurs évalués depuis 2017 représentant 98,9 % du montant des achats de production des usines du Lude, de Drachten et des partenaires OEM en 2019.</li> <li>89,2 % des fournisseurs évalués en 2019 ont obtenu un score satisfaisant aux exigences de l'entreprise. Un plan d'action est demandé aux fournisseurs qui ne satisfont pas au Code de conduite fournisseurs.</li> </ul>
<b>Évaluer les pratiques et les politiques de RSE des fournisseurs</b>	Audits RSE de fournisseurs	<ul style="list-style-type: none"> <li>6 audits RSE réalisés auprès des fournisseurs de rang 2 en Asie (Chine et Malaisie) en 2018.</li> </ul>
	Implication et formation des collaborateurs sur les achats responsables	<ul style="list-style-type: none"> <li>Formation RSE et éthique sur 2 journées des équipes achats et qualité fournisseur présentes en Asie (Hong Kong). Ces équipes couvrent l'ensemble des relations avec les fournisseurs de l'entreprise en Chine et en Malaisie.</li> <li>Échanges avec l'équipe d'acheteurs pour définir conjointement des critères RSE adaptés aux différents types de fournisseurs en particulier sur les sujets sociaux.</li> </ul>
	Implication des fournisseurs et réponses aux agences de notation extra-financière	<ul style="list-style-type: none"> <li>Référencement selon la conformité aux critères définis par l'entreprise.</li> <li>Quadient a obtenu le statut <i>Gold</i> (69/100) à la dernière évaluation réalisée par EcoVadis en 2019. Il partage son profil avec ses clients (critère de sélection dans certains cas) et fournisseurs et invite ses fournisseurs à répondre au questionnaire EcoVadis. En 2019, Quadient a gagné 10 points sur son score lié aux achats responsables par rapport à 2018.</li> </ul>

**Lutte contre le gaspillage alimentaire**

Compte tenu de la nature des activités de Quadient, les thèmes tels que : la lutte contre l'insécurité alimentaire, la lutte contre les déchets alimentaires, le respect du bien-être animal ou de la production alimentaire durable tels que définis par l'article L.225-102-1 du Code de commerce ne font pas partie des principaux risques identifiés dans l'analyse de risques réalisée en 2019. Par conséquent, le rapport ne couvre pas ces questions.

**Évasion fiscale**

La question de l'évasion fiscale est présentée au chapitre 4, relatif aux facteurs de risque et au contrôle interne du document d'enregistrement universel.

## RÉDUIRE L'EMPREINTE ENVIRONNEMENTALE DE QUADIENT

Quadient est engagé depuis de nombreuses années dans une démarche de protection et de préservation de l'environnement. Compte tenu de ses activités, les principaux défis environnementaux de l'entreprise concernent d'une part les impacts de ses produits et solutions tout au long de leur cycle de vie et d'autre part son empreinte carbone.

Les principaux engagements environnementaux de Quadient, formalisés dans le Code d'Éthique, se concentrent sur l'innovation et l'écoconception des produits, leur remanufacturing et la valorisation des déchets générés par les sites industriels et les produits en fin de vie, favorisant ainsi les principes de l'économie circulaire. Ce code fixe également un cadre pour l'ensemble des entités de Quadient, qui s'engagent dans la réalisation d'actions permettant de réduire leur empreinte carbone.

### Encourager les principes de l'économie circulaire dans les activités de l'entreprise afin de réduire l'empreinte environnementale de Quadient

L'économie circulaire désigne un ensemble de pratiques permettant de préserver, mieux exploiter et moins gaspiller les ressources naturelles. Elle constitue une démarche globale qui vise à changer de paradigme par rapport à l'économie dite linéaire. Chez Quadient, elle se traduit par les actions suivantes :

#### ÉCONOMIE DE LA FONCTIONNALITÉ

L'économie de la fonctionnalité est l'offre ou la vente de l'usage d'un bien ou d'un service plutôt que le bien lui-même. Elle vise à développer des solutions intégrées de biens et services dans une perspective de développement durable. Ainsi, l'échange économique ne repose plus sur le transfert de propriété de biens, qui restent la propriété du producteur tout au long de son cycle de vie, mais sur le consentement des usagers à payer une valeur d'usage.

Le modèle économique de Quadient s'inscrit dans cette logique. Celui-ci repose sur la fourniture de services (location ou *leasing*) de traitement de courrier tel que la mise sous plis et l'affranchissement plutôt que la vente de machines. Ils incluent en général la gestion de la maintenance et la fourniture de cartouches d'impression. Ainsi, les produits permettant de fournir ces services aux clients appartiennent toujours à l'entreprise et sont récupérés en fin de contrat ou en fin de vie. L'opportunité est apparue de remettre sur le marché ces produits, après leur *remanufacturing*.

#### ECO-CONCEPTION DES PRODUITS

La politique d'écoconception de Quadient accorde une attention particulière à l'efficacité énergétique, à l'utilisation de substances dangereuses, à la longévité, la recyclabilité, la modularité et la mise à niveau de nos produits afin de minimiser leur impact sur l'environnement tout au long de leur cycle de vie.

Le haut niveau de durabilité et de fiabilité des pièces et composants utilisés permet à l'entreprise d'adhérer aux principes d'une économie circulaire. Cette boucle vertueuse favorise la réparation, la réutilisation et le recyclage éventuel des matériaux plutôt que leur

élimination. À cette fin Quadient a intégré des règles strictes d'éco-conception dans ses processus de conception et de développement. Celles-ci ont permis à l'entreprise d'identifier les phases du cycle de vie des produits, les technologies et les composants qui ont le plus d'impact sur l'environnement. Par ailleurs, les efforts réalisés ont permis d'obtenir des résultats très encourageants concernant les gains environnementaux de ses nouvelles générations de produits, démontrant au même temps des gains économiques importants.

Aujourd'hui encore, toutes les gammes de machines à affranchir et de plieuses-inséreuses de bureau bénéficient de cette approche d'éco-conception. En 2019, dans le cadre de sa démarche d'amélioration continue, l'entreprise a conduit une analyse du cycle de vie de certains de ses équipements et solutions logicielles.

#### REMANUFACTURING DES PRODUITS

Le *remanufacturing* marque une nouvelle étape dans la stratégie environnementale de Quadient en s'inscrivant dans une logique plus globale d'économie circulaire. Il s'agit d'un processus industriel au cours duquel un produit est récupéré du terrain (produit en fin de contrat, de démonstration, d'échange) puis inspecté, démonté, nettoyé, et mis à jour en termes de fonctionnalités (équipements et solutions logicielles). Les pièces d'usure sont remplacées par des pièces neuves ou elles-mêmes issues du *remanufacturing*. Après remontage, l'ensemble est testé, puis emballé. Ces produits remanufacturés sont donc équivalents aux produits neufs offrant ainsi les mêmes caractéristiques techniques et de fiabilité. Ils sont ensuite remis sur le marché avec la garantie d'un produit neuf.

Quadient a mené une étude sur le *remanufacturing* des produits de la gamme de machines à affranchir, il a permis de mesurer l'impact sur le déploiement de tels produits chez les clients. Cette étude, menée par des spécialistes indépendants de l'économie circulaire, montre qu'une machine remanufacturée présente un gain environnemental pouvant atteindre jusqu'à 37% de moins en terme de gaz à effet de serre (GES) générés tout au long de son cycle de vie qu'une machine neuve.

Au-delà des impacts environnementaux et des économies de matières premières, le *remanufacturing* des produits s'inscrit dans une démarche vertueuse permettant notamment de maintenir de l'emploi dans les usines de production de l'entreprise, mais aussi de mieux maîtriser la qualité des produits du parc des machines installées chez les clients. Depuis 2014, 20 emplois directs ont notamment été maintenus sur le site industriel du Lude, ainsi que six emplois indirects chez des sous-traitants locaux.

#### GESTION DES DÉCHETS

Les déchets générés par Quadient sont principalement ceux issus des opérations de production et logistique ainsi que ceux issus des produits qu'il met sur le marché. Il s'agit des déchets d'emballages, les consommables usagés, pièces de rechange et les produits en fin de vie. En tant que producteur responsable d'équipements, Quadient s'efforce de réduire les déchets à la source, tout au long de ses processus de fabrication, afin d'éviter que ses produits ne finissent dans des décharges en fin de vie. À cette fin, le Groupe a mis en place des programmes de reprise des équipements et des consommables.

Objectifs	Initiatives	Résultats 2019
<b>Promouvoir les programmes de reprise et de recyclage des produits et des consommables</b>	Éco-conception des produits	<ul style="list-style-type: none"> <li>Politique d'éco-conception déployée au sein des équipes projets et R&amp;D pour les gammes de produits machines à affranchir et mise sous plis.</li> </ul>
<b>Réduire la production de déchets dans le cadre des activités industrielles</b>	Remanufacturing des produits	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mise en place d'une logistique inverse mondiale pour collecter les produits en fin de contrat de leasing/location ou en fin de vie.</li> <li>38 814 unités remanufacturées en 2019.</li> </ul>
<b>Maintenir un taux élevé de recyclage des déchets</b>	Valorisation et recyclage des déchets	<ul style="list-style-type: none"> <li>1 230,03 tonnes de déchets industriels non dangereux en 2019 (contre 1 356,97 en 2018).</li> <li>10,28 tonnes de déchets industriels dangereux en 2019 (contre 18,82 tonnes en 2018).</li> <li>95,6% de déchets industriels valorisés (contre 99,6% en 2018) dont 90% de recyclage de matériaux en 2019 (en 2018, le recyclage des matériaux représentait 92%).</li> <li>766 tonnes de déchets d'équipements électriques et électroniques (DEEE) en 2019.</li> <li>Mise en place d'un procédé de collecte des consommables des machines à affranchir aux États-Unis, Canada, France, Royaume-Uni, Irlande, Benelux et en Allemagne.</li> <li>31% des consommables de machines à franchir collectés auprès des clients.</li> </ul>

### Soutenir la transition vers une économie bas-carbone en réduisant les émissions de gaz à effet de serre de l'entreprise

Conscient des conséquences des risques liés au changement climatique, Quadient a analysé les effets potentiels de ce phénomène sur ses activités. Trois risques pouvant l'impacter à moyen ou à long terme ont été identifiés et sont décrits ci-dessous :

- Risque lié à l'intensification des événements et catastrophes naturelles : en raison de leur situation géographique, certains sites de Quadient ainsi que certains partenaires industriels et fournisseurs sont exposés à des événements ou catastrophes naturelles tels que les tremblements de terre ou à des phénomènes climatiques tels que les ouragans, cyclones, typhons ou encore les inondations et les raz-de-marée qui vont s'intensifier de plus en plus. Le centre logistique de Memphis, le site de production de Drachten ou les bureaux de Quadient à Hong Kong semblent les plus exposés. Ces événements sont susceptibles d'affecter la disponibilité de certaines pièces et composants nécessaires à la fabrication des produits, de dégrader des installations de production, de ralentir la chaîne d'approvisionnement, d'interrompre momentanément la production et la distribution et potentiellement de menacer la sécurité des employés ;

- Risque lié à l'évolution des réglementations en matière de réduction des émissions de gaz à effet de serre : Quadient est attentif à l'évolution de telles réglementations existantes ou futures dont le durcissement pourrait avoir un impact défavorable sur ses activités et ses ventes futures, augmentant ainsi ses coûts opérationnels et réduisant sa rentabilité ;
- Risque lié au changement de comportement des parties prenantes : la volonté partagée des clients, des investisseurs ou encore des actionnaires de réduire les émissions de CO<sub>2</sub> ainsi que l'évolution des réglementations permettent de développer un intérêt croissant pour les entreprises, dont les activités et les produits proposés impactent le moins possible l'environnement. La plupart des appels d'offre pour des marchés publics ou privés intègrent des critères sur la performance environnementale et notamment sur l'empreinte carbone des produits et des prestations délivrées. L'article 173 de la loi sur la transition énergétique demande aux investisseurs institutionnels de publier avec transparence l'intégration de critères RSE dans leurs opérations d'investissement.

Objectif	Initiative	Résultats
<b>Réduire les émissions de gaz à effet de serre liées aux solutions et aux activités</b>	Réduire la consommation et améliorer l'efficacité énergétique	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 57 % des entités de l'entreprise sont certifiées ISO 14001 dont 100 % des sites industriels.</li> <li>• Utilisation de locaux à haute performance énergétique ou certifié BREEAM : Bagneux, Rueil-Malmaison, Stratford (UK), Milford (USA), réduction de la surface occupée par l'entreprise de 2 % comparé avec 2018.</li> <li>• Remplacement d'équipements obsolètes, investissement dans des d'équipements plus performants voire labellisés (chaudières, pompe à chaleur, compresseur à récupération de chaleur), rénovation de bâtiment (isolation par l'extérieur), mise en place de capteurs de présence, d'un éclairage LED.</li> <li>• Communication et sensibilisation du personnel aux éco-gestes.</li> <li>• Opération de virtualisation de serveurs informatiques : 18 racks de serveurs et d'équipements tels que des routeurs, switch, UPS, équipements de communication, équipements de stockage, câbles ont été réduits à 3 racks depuis l'opération réalisée en octobre 2018 chez Quadient UK.</li> <li>• Baisse de consommation d'énergie de 8 % par rapport à 2018 (27 399 MWh en 2019 contre 29 909 MWh en 2018).</li> </ul>
	Réduire les impacts liés au transport de marchandises	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Éco-conception des produits : réduction du poids des produits et optimisation du volume d'emballage au regard du volume du produit.</li> <li>• Opération de ré-internalisation de certaines activités de production en Asie vers l'Europe (Le Lude et Loughton) réduisant en même temps les impacts de livraison à l'international.</li> <li>• Optimisation de la planification et des approvisionnements : suivi du taux de remplissage des containers, suivi des modes de transport entre fret maritime et fret expédié en aérien.</li> <li>• Sélection des fournisseurs de transport ayant une logistique respectueuse de l'environnement (optimisation des tournées de livraison, économie de carburant).</li> </ul>

### ÉNERGIE BAS CARBONE

Quadient Canada s'est engagé pour plusieurs années avec Bullfrog Power, fournisseur leader d'énergie verte au Canada. En signant ce partenariat, Quadient réduit son empreinte environnementale en soutenant des projets de production d'énergies renouvelables. Le principe est d'alimenter le réseau de distribution d'énergie du Canada avec une quantité d'énergie renouvelable équivalente à celle consommée par l'ensemble des sites Quadient au Canada. Cette initiative contribue à la réduction de la production d'énergie par des installations de production utilisant des combustibles fossiles ou nucléaires. Ainsi, chaque kWh d'énergie consommé est compensé par la fourniture d'un kWh d'énergie renouvelable. L'électricité verte est produite à partir de la force éolienne ou hydraulique, elle peut donc être considérée comme non polluante et non émettrice de CO<sub>2</sub>. Le biogaz provient de la récupération de méthane issu de sites d'enfouissement de déchets et est également considéré comme non émetteur de CO<sub>2</sub>. Plusieurs autres entités de Quadient ont fait le choix d'utiliser une énergie renouvelable. C'est le cas

pour l'électricité en Suède (Quadient Sverige), en Suisse (Quadient Switzerland), et en Allemagne (Quadient DOPIX Germany). En France, la géothermie est utilisée pour chauffer en partie les locaux hébergeant le siège social de Quadient.

### PARTICIPATION AU QUESTIONNAIRE DU CDP (ANCIENNEMENT CARBON DISCLOSURE PROJECT) 2019

Depuis 2009, Quadient répond au questionnaire du CDP. Le CDP est une organisation qui gère un système mondial de publication d'informations permettant aux organisations d'évaluer et de comparer leur politique environnementale. Il évalue la performance des entreprises sur leur management et leur performance en matière de changement climatique et classe les sociétés répondantes de « D- » (note la plus basse) à « A » (note la plus haute). En 2019, Quadient a obtenu le score « B » correspondant au niveau Management et positionnant ainsi l'entreprise au-dessus de la moyenne des sociétés en général en France et en Europe (score moyen B-).

## AUTRES INFORMATIONS EXTRA-FINANCIÈRES

Le périmètre du reporting 2019 n'inclut pas Human Inference et Temando qui ont été respectivement cédé et fermé en 2019.

Données sociales	2019	2018	2017
<b>Effectif selon le genre <sup>(a)</sup></b>			
Nombre de femmes	1 687	1 717	1 829
Nombre d'hommes	3 731	3 829	3 969
<b>NOMBRE TOTAL DE SALAIRES (HORS INTÉRIMAIRES ET PRESTATAIRES)</b>	<b>5 418</b>	<b>5 546</b>	<b>5 798</b>
<b>Effectif par type de contrat</b>			
CDI	5 325	5 443	5 713
CDD	93	103	85
Intérimaires et prestataires	111	207	185
<b>Répartition des entrées et sorties <sup>(b)</sup></b>			
Entrées	668	704	742
Sorties	710	878	889
<b>Formation</b>			
Nombre de collaborateurs ayant bénéficié d'au moins une formation dans l'année	4 640	4 716	4 514
Nombre d'heures de formation	114 350	122 232	127 026
<b>Diversité</b>			
Femmes managers	271	281	275
Hommes managers	756	775	781
Employés en situation de handicap	92	80	94
<b>Absentéisme <sup>(c)</sup></b>			
Lié aux accidents du travail avec arrêt	0,12%	0,15%	0,08%
Lié aux accidents de trajet	0,04%	0,04%	0,05%
Lié aux maladies professionnelles	0,01%	0,00%	0,01%
Lié à la maladie (hors congé maternité et paternité)	4,63%	3,59%	2,89%
<b>TAUX D'ABSENTÉISME MOYEN</b>	<b>4,8%</b>	<b>3,77%</b>	<b>3,03%</b>
<b>Accidents du travail</b>			
Nombre d'accidents du travail	91	90	87
Nombre d'accidents du travail avec arrêts	30	35	33
Nombre de jours de travail perdus suite aux accidents de travail avec arrêts de travail	1 175	1 824	1 089
Taux de fréquence des accidents du travail	4,2	4,7	4,2
Taux de gravité des accidents du travail	0,16	0,25	0,14

(a) Effectifs présents au 31 janvier ayant un contrat avec une entité de l'entreprise hors contrats d'intérim et stagiaires.

(b) Les entrées et sorties dans le cadre de la mobilité interne ne sont pas prises en compte.

(c) L'absentéisme est exprimé en jours travaillés.

DÉCLARATION DE PERFORMANCE EXTRA-FINANCIÈRE  
Informations sociales, sociétales et environnementales

Données environnementales	2019	2018 <sup>(a)</sup>	2017
<b>Eau</b> (en m <sup>3</sup> )	<b>41 789</b>	<b>47 402</b>	<b>57 001</b>
<b>Énergie</b> (en MWh)			
Consommation d'électricité	16 055	17 224	17 130
Consommation de gaz	9 082	10 981	11 233
Consommation de chauffage urbain	2 122	1 555	2 076
Consommation de fioul	140	147	123
<b>TOTAL CONSOMMATION D'ÉNERGIE (EN MWH)</b>	<b>27 399</b>	<b>29 909</b>	<b>30 562</b>
<b>Scope 1 émissions directes</b> (en Teq CO <sub>2</sub> )			
Émissions dues aux déplacements des véhicules de société	7 713	8 313	10 155
Émissions dues à la combustion de gaz naturel sur site	1 430	1 745	2 272
Émissions dues à l'usage de réfrigérants	1 088	1 081	1 406
Émissions dues à la combustion de fioul domestique sur site	33	34	32
<b>TOTAL SCOPE 1 (EN TEQ CO<sub>2</sub>)</b>	<b>10 264</b>	<b>11 173</b>	<b>13 865</b>
<b>Scope 2 émissions indirectes</b> (en Teq CO <sub>2</sub> )			
Émissions dues à l'achat d'électricité	5 921	6 353	6 663
Émissions dues à l'achat de chauffage urbain	575	404	333
<b>TOTAL SCOPE 2 (EN TEQ CO<sub>2</sub>)</b>	<b>6 496</b>	<b>6 757</b>	<b>6 996</b>
<b>Scope 3 autres émissions indirectes</b> (en Teq CO <sub>2</sub> )			
Émissions dues au transport de marchandises amont et aval <sup>(b)</sup>	2 834	3 447	2 912
Émissions dues aux déplacements professionnels	9 574	9 202	7 880
Émissions dues aux déplacements domicile travail	8 555	Non disponible	Non disponible
Émissions dues à l'utilisation des machines à affranchir commercialisées <sup>(c)</sup>	Non disponible	6 446	7 264
Émissions dues au traitement des déchets d'équipements électriques et électroniques collectés <sup>(d)</sup>	Non disponible	117	141
<b>Déchets liés aux activités industrielles <sup>(e)</sup></b> (en tonnes)			
Déchets industriels non dangereux	1 230,0	1 356,9	1 293,8
Déchets industriels dangereux	10,3	18,8	17,3
<b>TOTAL DÉCHETS INDUSTRIELS (EN TONNES)</b>	<b>1 240,3</b>	<b>1 357,7</b>	<b>1 311,1</b>
<b>% de déchets envoyés dans une filière pour revalorisation</b>	<b>95,6%</b>	<b>99,6%</b>	<b>89,9%</b>
<b>Déchets liés à la fin de vie des produits mis sur le marché</b>			
Déchets d'équipements électriques et électroniques (en tonnes)	766	782	943
% de déchets envoyés dans une filière pour valorisation <sup>(f)</sup>	75%	78%	73%

**(a)** Les données 2018 ont été revues à la baisse en raison d'une correction de certains facteurs d'émission.

**(b)** Les données concernent le transport de marchandises amont et aval géré par l'entreprise. Le transport géré par les entités localement n'a pas été pris en compte.

**(c)** En 2017 et 2018, les calculs ont été réalisés sur la base de la consommation annuelle d'électricité d'une machine à affranchir lors de son utilisation x la durée de vie moyenne d'un contrat client x le nombre de machines à affranchir commercialisées dans l'année écoulée dans un pays donné x le facteur d'émission de l'électricité du pays en question. L'entreprise réalise actuellement des analyses de cycle de vie qui permettront de calculer les émissions dues à l'utilisation des principaux produits commercialisés.

**(d)** En 2017 et 2018, les émissions ont été estimées sur la base de la quantité de déchets d'équipements électriques et électroniques reportés pour l'année écoulée x la quantité de CO<sub>2</sub> générée par tonne de déchet traitée pour un scénario fin de vie correspondant au modèle français.

L'entreprise revoit actuellement sa méthodologie de calcul de ses émissions directes et indirectes. Cet indicateur sera publié dans la prochaine déclaration de performance extra-financière.

**(e)** Les données concernent l'ensemble des sociétés effectuant des activités industrielles : NISA, NTSA, NTL, NTBV, NISL Memphis.

**(f)** Valorisation matière et valorisation énergétique.

## NOTES MÉTHODOLOGIQUES ET PÉRIMÈTRE DU REPORTING RSE

### Périmètre du reporting RSE

Les informations présentées ci-après concernent les sociétés consolidées de Quadient au 31 janvier 2020 incluses dans le périmètre du reporting RSE. Le périmètre du reporting RSE a été établi conformément aux articles L.233-1 et L. 233-3 du Code de commerce et couvre toutes les activités du Groupe, selon les règles définies ci-dessous. Sont incluses dans le périmètre toutes les entreprises qui sont sous le contrôle opérationnel du Groupe au 31 janvier de l'année rapportée et respectant une des deux conditions mentionnée ci-après :

- toutes les entreprises ayant des activités liées à la chaîne d'approvisionnement (fabrication, assemblage, personnalisation, achat et opérations de logistique) ;
- toutes les entreprises ayant des activités de R&D, de vente et distribution ou de finance et ayant des effectifs de plus de 25 salariés (à l'exception des périmètres de reporting consolidés pour Quadient s.r.o, Quadient Norge, Quadient Germany, Quadient Oceania and Quadient Inc.).

Sont ainsi exclus du périmètre du reporting : Quadient India, Quadient Finance Ireland Ltd, Quadient Finance France, Neopost Mailing Logistics System, and Neopost Global Services, icon Communication Dynamics, Parcel Pending and Packcity Japon. Ces exclusions représentent au total 275 personnes, soit 4,8% des effectifs. Le périmètre du reporting RSE représente donc 95,2% de l'effectif global. Par ailleurs, au cours de l'exercice 2019, Human Inference a été cédé et les activités de Temando arrêtées.

Lorsqu'une des entités n'est pas en mesure de fournir de données pour un indicateur spécifique, et que celles-ci ne peuvent pas être estimées, la Société est exclue de l'indicateur en question et une note d'explication le précise.

Les évolutions au niveau du périmètre du reporting ou des méthodologies de calcul ne permettent pas toujours

d'effectuer une comparaison pertinente des données de l'année fiscale 2019 avec celles de 2018. Ces changements sont mentionnés et précisés au niveau des indicateurs, à chaque fois qu'ils ont eu lieu, afin de faciliter la bonne interprétation de ces derniers.

De plus, certaines thématiques ne sont pas abordées dans ce rapport, et ce, lorsqu'elles sont jugées non pertinentes au regard de l'activité de Quadient. Ces informations concernent notamment l'environnement avec le thème relatif à l'utilisation des sols et à la biodiversité, le gaspillage alimentaire, et l'alimentation durable.

### Démarche de reporting

La démarche de reporting pour l'exercice 2019 a été précisée et détaillée à travers un protocole de reporting RSE pour la collecte des informations quantitatives et qualitatives requises. Ce protocole a été déployé en anglais au sein de toutes les entités du périmètre RSE et il est également disponible sur le site Internet sécurisé dédié aux données RSE. Il a permis, d'une part de préciser les définitions et les méthodes de calcul pour chaque indicateur et d'autre part de détailler les étapes dans le processus de reporting, comme indiqué ci-dessous :

- planning, collecte, consolidation des données qualitatives et quantitatives et contrôles de cohérence ;
- vérification des données : conformément à la réglementation, Quadient a fait auditer l'ensemble des informations communiquées dans son rapport RSE.

En janvier 2020, comme chaque année depuis 2015, des web-meetings spécifiques ont également été proposés aux entités, qui souhaitent approfondir certains points du reporting. Les données quantitatives ont été collectées auprès des entités à l'aide de tableaux de bord et les données qualitatives ont été recueillies grâce des questionnaires en ligne.

■ **TABLE DE CONCORDANCE AVEC LES INFORMATIONS REQUISES DANS LA DÉCLARATION DE PERFORMANCE EXTRA-FINANCIÈRE**

Thème	Pages	Concordance avec le document d'enregistrement universel 2019
<b>Présentation du modèle d'affaires</b>	8 à 9	Modèle d'affaires
<b>Description des principaux risques extra-financiers liés à l'activité du Groupe</b>	19 à 20	Stratégie et politique RSE
<b>Description des politiques pour prévenir, identifier et atténuer la survenance des risques extra-financiers et de leurs résultats, y compris indicateurs clés.</b>	22 à 34	En référence à la cartographie des risques RSE, concordance avec les onze risques prioritaires suivants : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Développement du capital humain, attraction et rétention des talents</li> <li>• Diversité et environnement de travail inclusif</li> <li>• Engagement envers les communautés</li> <li>• Santé, sécurité et bien-être au travail</li> <li>• Éco-conception, solutions innovantes et durable</li> <li>• Droits de propriété intellectuelle</li> <li>• Protection et intégrité des données</li> <li>• Non respect du Code d'Éthique</li> <li>• Achats responsables et Droits de l'Homme</li> <li>• Économie circulaire</li> <li>• Changement climatique</li> </ul>
<b>Respect des Droits de l'Homme</b>	29	Droits de l'Homme
<b>Lutte contre la corruption</b>	29	Prévention et lutte contre la fraude et la corruption
<b>Changement climatique (contribution et adaptation)</b>	32 à 34	Réduire l'empreinte environnementale de Quadient
<b>Économie circulaire</b>	32 à 33	Encourager les principes de l'économie circulaire dans les activités de l'entreprise afin de réduire l'empreinte environnementale de Quadient
<b>Gaspillage alimentaire, lutte contre la précarité alimentaire, respect du bien-être animal, alimentation responsable, équitable et durable</b>	31	Compte tenu de la nature de ses activités, le Groupe considère que ces sujets ne constituent pas un risque RSE significatif et ne justifient pas un développement dans le présent document.
<b>Accords collectifs et impacts</b>	22 à 26	S'engager auprès des collaborateurs et des communautés locales
<b>Lutte contre les discriminations et promotion de la diversité</b>	24 à 25	Promouvoir une culture de la diversité et d'inclusion, représentative de la philosophie de Quadient en matière d'égalité des chances
<b>Engagements sociétaux</b>	25 à 26	Encourager les employés à soutenir les communautés de leur choix
<b>Lutte contre les fraudes</b>		La question de l'évasion fiscale est présentée au chapitre 4, relatif aux facteurs de risque et au contrôle interne, du document d'enregistrement universel.

# Rapport de l'organisme tiers indépendant sur la déclaration consolidée de performance extra-financière

Exercice clos le 31 janvier 2020

À l'Assemblée Générale,

En notre qualité d'organisme tiers indépendant, accrédité par le COFRAC sous le numéro 3-1681 (portée d'accréditation disponible sur le site [www.cofrac.fr](http://www.cofrac.fr)) et membre du réseau de l'un des commissaires aux comptes de votre société (ci-après « entité »), nous vous présentons notre rapport sur la déclaration consolidée de performance extra-financière relative à l'exercice clos le 31 janvier 2020 (ci-après la « Déclaration »), présentée dans le rapport de gestion en application des dispositions des articles L. 225-102-1, R. 225-105 et R. 225-105-1 du code de commerce.

## RESPONSABILITÉ DE L'ENTITÉ

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

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

## INDÉPENDANCE ET CONTRÔLE QUALITÉ

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

## 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 ni sur la conformité des produits et services aux réglementations applicables.

## NATURE ET ÉTENDUE DES TRAVAUX

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

- nous avons pris connaissance : de l'ensemble des entités incluses dans le périmètre de consolidation et de l'exposé des principaux risques ;
- nous avons apprécié le caractère approprié du Référentiel au regard de sa pertinence, son exhaustivité, sa fiabilité, sa neutralité et son caractère compréhensible, en prenant en considération, le cas échéant, les bonnes pratiques du secteur ;
- nous avons vérifié que la Déclaration couvre chaque catégorie d'information prévue au III de l'article L. 225-102-1 en matière sociale et environnementale ainsi que de respect des droits de l'homme et de lutte contre la corruption et l'évasion fiscale ;
- nous avons vérifié que la Déclaration présente les informations prévues au II de l'article R. 225-105 lorsqu'elles sont pertinentes au regard des principaux risques et comprend, le cas échéant, une explication des raisons justifiant l'absence des informations requises par le 2<sup>ème</sup> alinéa du III de l'article L. 225-102-1 ;
- nous avons vérifié que la Déclaration présente le modèle d'affaires et une description des principaux risques liés à l'activité de l'ensemble des entités incluses dans le périmètre de consolidation, y compris, lorsque cela s'avère pertinent et proportionné, les risques créés par ses relations d'affaires, ses produits ou ses services ainsi que les politiques, les actions et les résultats, incluant des indicateurs clés de performance afférents aux principaux risques ;
- nous avons consulté les sources documentaires et mené des entretiens pour :
  - apprécier le processus de sélection et de validation des principaux risques ainsi que la cohérence des résultats, incluant les indicateurs clés de performance retenus, au regard des principaux risques et politiques présentés, et
  - corroborer les informations qualitatives (actions et résultats) que nous avons considérées les plus importantes présentées en Annexe 1. Pour certains risques (lutte contre la corruption, lutte contre l'évasion fiscale, propriété intellectuelle), nos travaux ont été réalisés au niveau de l'entité consolidante, pour les autres risques, des travaux ont été menés au niveau de l'entité consolidante et dans une sélection d'entités listées ci-après : NISA Le Lude, Neopost AG, et NISA/NTSA Bagneux ;
- nous avons vérifié que la Déclaration couvre le périmètre consolidé, à savoir l'ensemble des entités incluses dans le périmètre de consolidation conformément à l'article L. 233-16 avec les limites précisées dans la Déclaration ;
- nous avons pris connaissance des procédures de contrôle interne et de gestion des risques mises en place par l'entité et avons apprécié le processus de collecte visant à l'exhaustivité et à la sincérité des Informations ;
- pour les indicateurs clés de performance et les autres résultats quantitatifs que nous avons considérés les plus importants présentés en Annexe 1, nous avons mis en œuvre :
  - 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 contributrices listées ci-dessus et couvrent entre 8 % et 10 % des données consolidées sélectionnées pour ces tests (8 % des effectifs, 10 % des consommations d'énergie) ;
- nous avons apprécié la cohérence d'ensemble de la Déclaration par rapport à notre connaissance de l'ensemble des entités incluses dans le périmètre de consolidation.

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

## MOYENS ET RESSOURCES

Nos travaux ont mobilisé les compétences de six personnes et se sont déroulés entre décembre 2019 et avril 2020 sur une durée totale d'intervention de 5 semaines.

Nous avons mené six entretiens avec les personnes responsables de la préparation de la Déclaration.

## CONCLUSION

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

Paris-La Défense, le 30 avril 2020

L'Organisme Tiers Indépendant  
ERNST & YOUNG et Associés

Éric Duvaud  
Associé développement durable

Jean-François Bélorgey  
Associé

## ANNEXE 1 : INFORMATIONS CONSIDÉRÉES COMME LES PLUS IMPORTANTES

### Informations sociales

*Informations quantitatives (incluant les indicateurs clé de performance)*

La part des collaborateurs en CDI  
 Le taux de rétention des collaborateurs  
 Le nombre d'heures de formation  
 La part des collaborateurs ayant suivi au moins une formation  
 Le taux d'absentéisme lié aux accidents de travail avec arrêt  
 La part des femmes dans le Groupe  
 La part des femmes managers

*Informations qualitatives (actions ou résultats)*

L'attraction et la rétention des talents  
 Le renforcement de l'engagement des collaborateurs  
 Le développement du capital humain  
 La qualité de vite et bien-être au travail  
 La diversité et l'égalité de traitement  
 La sécurité des données personnelles des collaborateurs

### Informations environnementales

*Informations quantitatives (incluant les indicateurs clé de performance)*

La quantité de déchets industriels dangereux et non dangereux produits  
 La part des déchets valorisés  
 La quantité de Déchets d'Equipements Electriques et Electroniques (DEEE) produits  
 Les consommations d'énergies  
 Les émissions de gaz à effet de serre (scope 1 et 2)

*Informations qualitatives (actions ou résultats)*

L'éco-conception et le remanufacturing des produits  
 La valorisation des déchets  
 Les actions menées pour la réduction de l'empreinte carbone

### Informations sociétales

*Informations quantitatives (incluant les indicateurs clé de performance)*

Le taux de satisfaction client des activités CXM, BPA et MRS  
 Les dépenses d'Innovation et R&D  
 Le taux de déploiement du code éthique dans les entités du Groupe  
 Le nombre d'entités certifiées ISO 27001  
 La part des fournisseurs évalués répondant aux exigences du Code de conduite des fournisseurs  
 Le nombre de brevets déposés

*Informations qualitatives (actions ou résultats)*

L'impact local (emploi, développement, riverains, dialogue...)  
 La sous-traitance et les fournisseurs (enjeux environnementaux et sociaux)  
 Les mesures prises en faveur de la santé et la sécurité des consommateurs  
 L'innovation et la conception de produits durables  
 La fiabilité des produits des gammes des machines à affranchir et de mises sous plis  
 La disponibilité des solutions digitales  
 La satisfaction des clients  
 Les actions engagées pour prévenir la corruption et l'évasion fiscale  
 Les actions menées pour la conformité RGPD  
 La politique d'achats responsables  
 Le respect des droits de la propriété intellectuelle



quadi<sup>7</sup>ent



42-46, avenue Aristide Briand  
92220 BAGNEUX - FRANCE

[www.invest.quadient.com](http://www.invest.quadient.com)