RAPPORT ANNUEL 2017

PAYMENT INNOVATOR

Worldline

PARTENAIRE DE PAIEMENT VISIONNAIRE

1,6 Md €
Chiffre d'affaires 2017

+9 400
Talents dans le monde

29
Pays

Worldline est le leader européen de l'industrie des paiements et des services transactionnels. Avec près de 45 ans d'expérience, nous sommes une entreprise paneuropéenne hautement innovante, d'envergure mondiale, qui fournit des services de paiements et transactionnels sécurisés couvrant l'intégralité de la chaîne de valeur des paiements.

Nos solutions nouvelle génération, omnicanales et de bout en bout, assurent des transactions transparentes pour les services commerçants, financiers, mobiles et e-transactionnels.

Nous construisons des partenariats à long terme avec nos clients, qui comptent des institutions financières, des détaillants, des gouvernements, l'industrie du transport, des établissements de santé, des opérateurs de télécommunications et des entreprises de services publics.

La puissance et la fiabilité des plateformes de Worldline, la sécurité de ses solutions, l'étendue de sa couverture géographique et la qualité de ses services sont à la hauteur des capacités d'innovation de l'entreprise.

MERCHANT SERVICES

Acquisition Commerçants • Acceptation des paiements omni-canal • Solutions de terminaux de paiement Digital Retail • Cartes Privatives & Programmes de Fidélisation

FINANCIAL SERVICES

Traitement Émetteurs • Traitement Acquéreurs Paiements Non-Cartes • Digital Banking

MOBILITY & E-TRANSACTIONAL SERVICES

Services Numériques de Confiance e-Consommateur & Mobilité • Billetterie Electronique

SOMMAIRE

Page **4** ..... MESSAGE DE THIERRY BRETON

Page **5** ..... INTERVIEW AVEC GILLES GRAPINET

Page **8** ..... RÉSULTATS 2017

Page **10** ..... PRÊT POUR DE NOUVELLES PERSPECTIVES DE CROISSANCE

Page **14** ..... INNOVATION

Page **18** ..... GOUVERNANCE

Page **20** ..... TRANSACTIONS CONTINUES

Page **22** ..... ÉTABLIR DE NOUVELLES TENDANCES

Page **24** ..... MERCHANT SERVICES

Page **28** ..... FINANCIAL SERVICES

Page **32** ..... MOBILITY & E-TRANSACTIONAL SERVICES

Page **36** ..... TRUST 2020

Page **42** ..... INFORMATIONS AUX ACTIONNAIRES

Page **43** ..... EN SAVOIR PLUS

MESSAGE

DE THIERRY BRETON,
PRÉSIDENT-DIRECTEUR
GÉNÉRAL D'ATOS,
PRÉSIDENT DE WORLDLINE

Le développement fructueux de Worldline depuis son entrée en bourse en 2014 montre que cette décision a été bénéfique pour l'entreprise qui a ainsi pu libérer tout son potentiel au sein du Groupe Atos. En effet, Worldline a réalisé tous ses objectifs financiers et stratégiques année après année, créant une réelle valeur pour nos actionnaires, nos clients et plus généralement pour l'entreprise.

Trois ans après son entrée en bourse, Worldline se positionne clairement comme le leader européen mondial des paiements numériques et des e-transactions. Une accélération de la croissance organique, un puissant moteur d'innovation et une série d'acquisitions ont permis à l'entreprise d'acquérir l'envergure, le savoir-faire et les valeurs d'un véritable acteur de premier plan au sein de son environnement hautement concurrentiel.

À une époque où le secteur des paiements et des transactions connaît de profonds bouleversements, Worldline est de plus en plus reconnue comme un leader innovant grâce à un portefeuille global unique et novateur de solutions propriétaires destinées aux banques, aux commerçants et à tout autre secteur où les transactions sont au cœur des activités.

En outre, grâce à son bilan très positif et à sa génération de flux de trésorerie disponibles, Worldline va continuer à réaliser des acquisitions créatrices de valeur de toutes tailles afin de renforcer son leadership paneuropéen. Profitant des méthodologies éprouvées du Groupe Atos, l'entreprise a fait ses preuves en intégrant rapidement et efficacement de nouvelles sociétés afin de créer de la valeur ajoutée pour les clients et les actionnaires. Financièrement disciplinée, Worldline est également agile et évolue rapidement. Son Conseil d'administration lui a clairement confié le mandat de se positionner comme un consolideur européen de premier plan.

Worldline est une entité autonome mais fait également partie intégrante de la stratégie digitale globale du Groupe Atos. L'expertise de Worldline joue en effet un rôle crucial dans la réussite de la « Digital Transformation Factory » d'Atos car elle fournit des capacités optimales de différenciation au sein des services financiers, du secteur de la vente et d'autres domaines. Ensemble, nous fournissons à nos clients toutes les solutions dont ils ont besoin pour réaliser leur transformation digitale, de la cybersécurité à l'intelligence artificielle en passant par les e-paiements.

Aucune autre entreprise en Europe ne peut offrir à ses clients un portefeuille aussi solide de solutions innovantes et éprouvées couvrant l'ensemble de la chaîne de valeur des paiements.

L'histoire de Worldline au cours des trois dernières années témoigne du succès de sa vision et de ses experts extrêmement talentueux dans le domaine des technologies digitales. Je suis convaincu que les trois prochaines années seront tout aussi satisfaisantes.

Thierry Breton
Président-Directeur Général d'Atos,
Président de Worldline

INTERVIEW

AVEC GILLES GRAPINET,
DIRECTEUR GÉNÉRAL DE WORLDLINE
DIRECTEUR GENERAL ADJOINT D'ATOS,
FONCTIONS GLOBALES

WORLDLINE A-T-IL ATTEINT SES OBJECTIFS EN 2017 ?

Nous avons de nombreuses raisons d'être satisfaits lorsque nous jetons un regard sur ce que nous avons réalisé en 2017.

2017 a été une année charnière pour Worldline : première année de notre plan stratégique 2017-2019 et première année complète après la fusion avec Equens. Les indicateurs sont au vert : croissance organique significative du chiffre d'affaires avec une accélération de la croissance publiée conformément aux objectifs fixés pour la seconde moitié de l'année ; amélioration de notre rentabilité d'environ 240 points de base et forte génération de flux de trésorerie. Dans la foulée de ces bons résultats, nous avons parachevé en 2017 la première et fructueuse phase de l'intégration d'equensWorldline. Pour préparer notre croissance future, nous avons lancé de nombreuses offres très innovantes et avons enregistré un développement commercial très actif au second semestre, qui se traduit par un pipeline record d'opportunités commerciales.

> « Un peu plus de trois ans après notre introduction en bourse, nous avons défini notre identité d'entreprise pan-européenne innovante, qui livre des services de paiement de haute qualité et à grande échelle et qui crée de la valeur pour ses actionnaires, ses clients et ses employés. »

QUELS FURENT LES FAITS MARQUANTS DE CETTE ANNÉE ?

Les performances de notre activité de Services aux Commerçants est solide au Benelux grâce à de nombreux nouveaux produits, et le point d'orgue de 2017 est la belle réussite de notre développement en Inde, où nous avons contribué de manière décisive à la politique de démonétisation du gouvernement. Nous y avons également soutenu de nombreuses banques locales dans le cadre de la modernisation de leur commerce de détail et de leurs points de vente, par le déploiement et la gestion de plus d'un demi-million de terminaux de paiement et de QR codes supplémentaires. Les Services aux Commerçants se sont aussi rapidement diversifiés en Europe centrale, avec l'intégration réussie de PaySquare et le lancement de notre activité KB SmartPay en République Tchèque dans le cadre du partenariat réussi avec Komerční banka.

Dans les Services Financiers, le succès d'equensWorldline met en évidence les avantages de nos capacités de traitement, nous positionnant favorablement pour la nouvelle ère d'opportunités d'externalisation du traitement des transactions cartes mais aussi compte-à-compte. Nous avons déjà commencé à profiter de notre envergure européenne pour aider les banques à se préparer à la mise en œuvre de la DSP2 et au déploiement des paiements instantanés.

Dans notre Ligne de Services Mobilité & Services Web Transactionnels, nos services aident les entreprises et les gouvernements à s'intégrer pleinement dans l'ère du digital et à y intégrer les problématiques de paiement électronique. Nous transformons, par exemple, les processus de billetterie des compagnies ferroviaires et de transport dans de nombreux pays d'Europe. En France, notre expertise en matière de numérisation sécurisée permet à une série d'agences gouvernementales d'améliorer leurs services digitaux, leurs système de paiement d'impôt ou d'aides publiques, et de les sécuriser pour tous les citoyens.

DEPUIS SON INTRODUCTION EN BOURSE, WORLDLINE SE CONCENTRE CLAIREMENT SUR LES FUSIONS ET ACQUISITIONS. POUVEZ-VOUS NOUS RAPPELER LES PRINCIPALES OPÉRATIONS DANS CE DOMAINE EN 2017 ?

Nous nous sommes d'abord concentrés sur la bonne intégration de nos acquisitions de 2016. 2017 s'est avérée une remarquable première année pour l'intégration d'equensWorldline – la fusion entre Equens et les anciennes entités européennes de traitement financier de Worldline – ce qui a prouvé notre capacité à combiner des opérations, à générer des synergies et à créer une culture commune en un laps de temps très court. Worldline est à présent la plus importante entreprise de traitement financier d'Europe et les opportunités de croissance pour l'avenir sont là.

Nous avons en même temps continué à identifier des possibilités d'acquisition créatrices de valeur et avons signé et bouclé 4 nouvelles transactions l'année dernière : First Data Baltics, Digital River World Payments, MRL Posnet et en toute fin d'année Diamis.

Avec l'acquisition de First Data Baltics nous avons la ferme ambition d'accélérer notre croissance dans les pays nordiques. La nouvelle entité 'Worldline Baltics' a assuré à notre Groupe une présence prééminente en Lettonie, en Estonie et en Lituanie, où nous occupons aujourd'hui une position de numéro 1 en tant que processeur de paiement pour les banques.

L'acquisition de Digital River World Payments, basée en Suède, offre à Worldline une passerelle de paiement (« payment gateway ») mondiale de premier plan avec des capacités d'agrégation de paiement avancées et très complémentaires avec notre passerelle de paiement par internet existante. Nous pouvons à présent prendre position sur l'un des segments de marché les plus prometteurs, celui des paiements internationaux par internet des commerçants mondiaux.

Nous avons également renforcé notre présence dans les marchés émergents, en particulier en Inde, et sommes ravis d'avoir conclu l'acquisition de MRL Posnet, entreprise qui s'intègre parfaitement dans nos opérations existantes dans ce pays. Cela offre à notre Groupe une présence unique sur un marché qui connaît l'une des plus fortes croissances au monde.

Enfin, nous avons acquis Diamis, un fournisseur de logiciels de paiement pour de grandes banques en Europe, reconnu pour sa suite de logiciels de gestion des liquidités et des paiements interbancaires.

COMMENT L'INNOVATION VA-T-ELLE SOUTENIR LES PLANS DE CROISSANCE DE WORLDLINE ?

L'innovation est le moteur de notre entreprise. Nos clients choisissent Worldline pour la qualité de ses services, ses coûts compétitifs et parce qu'ils veulent un partenaire à long terme qui continuera à innover et qui les aidera à se maintenir au niveau de leurs concurrents – voire à les devancer !

En 2017, nous avons investi plus de 100 millions d'euros, soit près de 7 % de notre chiffre d'affaires, dans nos plateformes et solutions de traitement avancées. C'est beaucoup. Cela montre à quel point notre entreprise se focalise sur l'innovation. Plus que jamais, nous allons faire en sorte que l'innovation reste l'un de nos principaux facteurs de différenciation.

Nous continuerons à investir dans nos solutions propriétaires, car nous pouvons tirer parti de toutes nos économies d'échelle en matière de recherche & développement. Worldline est un acteur reconnu dans le domaine de l'innovation en matière de paiements. Nous avons par exemple commencé à étudier le potentiel de la technologie blockchain il y a quatre ans, bien avant qu'elle ne fasse le buzz et nous avons déjà commencé à mettre en œuvre des projets concrets basés sur la blockchain.

Aujourd'hui, une autre de nos priorités en matière de R&D réside dans l'application de l'intelligence artificielle aux paiements. Qu'il s'agisse d'améliorations graduelles à court terme ou d'une rupture technologique à plus long terme, notre agenda d'innovations est déterminé par ce dont nos clients ont besoin pour mieux réussir à l'avenir. Que ce soit des commerçants livrant concurrence à des pure players internet, ou des banques devant répondre aux bouleversements réglementaires et technologiques, nos clients comptent sur nos performances technologiques et nos capacités à apporter des idées nouvelles, parce que ce sont des facteurs qui contribueront à leur succès futur.

COMMENT L'ENTREPRISE ATTIRE-T-ELLE LES MEILLEURS TALENTS ?

Nous grandissons rapidement et la technologie change tout le temps, mais nous voulons maintenir d'une manière ou d'une autre une culture et une âme spéciales à Worldline. Nous sommes déterminés à renforcer au sein de notre communauté ce sentiment d'appartenance à une organisation axée sur l'humain. La reconnaissance de notre marque employeur a encore progressé en 2017, j'en veux pour preuve que nous séduisons davantage de jeunes talentueux et d'ingénieurs nouvellement diplômés et que nos taux d'érosion des effectifs sont nettement inférieurs à ceux des années précédentes et par rapport à nos pairs.

Les nouvelles générations d'employés et les nouvelles tendances comportementales nous incitent à progresser constamment en tant qu'employeur au travers d'une culture de l'intégration transparente et équitable, tournée vers l'innovation, la diversité, le développement personnel et la récompense du travail et des performances. Nos collaborateurs sont à l'origine de notre succès et nous continuerons nos efforts dans la durée pour faire de notre entreprise un environnement le plus épanouissant et le plus motivant pour eux.

QUEL EST LE RÔLE DE LA RESPONSABILITÉ SOCIÉTALE D'ENTREPRISE (RSE) CHEZ WORLDLINE ?

La RSE est une de mes principales priorités. Elle est un facteur fondamental de la solidité d'une entreprise, permettant de produire de bons résultats à court terme mais également de traverser les décennies à venir et de répondre de manière adéquate aux attentes de toutes les parties prenantes de l'entreprise. Au bout du compte, c'est synonyme de bonne gestion. Une entreprise n'est un vrai leader que si elle est un leader en RSE. L'un ne va pas sans l'autre. Lorsque nos clients externalisent leurs opérations auprès de Worldline, c'est généralement pour de nombreuses années. Ils peuvent prendre de telles décisions parce qu'ils savent que nous serons présents sur le long terme et que nous mettrons tout en oeuvre pour que notre entreprise soit robuste et durable. Chez Worldline, les objectifs de notre programme RSE Trust 2020 sont ancrés dans tous les éléments qui définissent notre entreprise : l'innovation, la qualité du service et la sécurité, notre empreinte carbone, le traitement éthique et respectueux des employés et des clients. Ce sont tous des éléments essentiels de notre identité en tant qu'entreprise durable.

QUELLES SONT VOS PRIORITÉS POUR 2018 ?

Nous devons continuer à accélérer notre croissance organique et atteindre nos objectifs de rentabilité et de trésorerie conformément à notre plan 2017-2019. Nous continuerons à nous appuyer sur l'intégration d'equensWorldline et sur nos acquisitions réalisées en 2017. Nous le ferons en réalisant des synergies et en apportant à nos clients les avantages de nos économies d'échelle et de l'élargissement de notre portefeuille. D'un point de vue stratégique, nous restons centrés sur l'indispensable consolidation du secteur européen des paiements, aujourd'hui très fragmenté. Enfin, nous continuerons à nous concentrer sur des opportunités de fusions-acquisitions créatrices de valeur.

Worldline doit rester au cœur de toutes les tendances et innovations qui redessinent en permanence le paysage du secteur des paiements. Les réglementations visant à encourager l'open banking en Europe et l'arrivée des paiements instantanés pourraient changer en profondeur l'expérience du client, tandis que les paiements en ligne et les technologies numériques apportent de nouvelles opportunités de croissance aux commerçants, aux entreprises industrielles et aux gouvernements. Worldline est prête à aider tous ses clients, à les accompagner pour saisir ces opportunités, en Europe et ailleurs dans le monde.

> « Nos clients comptent sur nous, nos idées nouvelles et nos prouesses technologiques. Qu'il s'agisse des commerçants en concurrence avec les pure players Internet ou des banques qui réagissent aux disruptions technologiques et réglementaires, tous reconnaissent que notre innovation technologique est la clé de leur succès futur. »

Gilles Grapinet,
Directeur Général

WORLDLINE EN CHIFFRES DEPUIS L'INTRODUCTION EN BOURSE EN 2014

ENV. +40 %
D'AUGMENTATION DU CHIFFRE D'AFFAIRES ANNUEL

ENV. +65 %
D'AUGMENTATION DE L'EBO

ENV. +75 %
D'AUGMENTATION DES FLUX DE TRÉSORERIE DISPONIBLES

RÉSULTATS

PROGRESSION DYNAMIQUE EN 2017

EN MILLIONS D'EUROS	2017	2016	CROISSSANCE ORGANIQUE
CHIFFRE D'AFFAIRES*	1 593,9 €	1 532,9 €	+4,0 %
ÉXÉDANT BRUT OPÉRATIONNEL (EBO)*	335,4 €	285,3 €	+17,6 %
% EBO*	21,0 %	18,6 %	+240 points de base
FLUX DE TRÉSORERIE DISPONIBLE**	176,0 €	136,5 €	+28,9 %

* À périmètre constant et taux de change moyen en décembre 2017 en cumul annuel
** Exercice 2016 ajusté pour présenter la représentation des actifs et des passifs liés aux activités de médiation

CHIFFRE D'AFFAIRES PAR LIGNE DE SERVICES

Mobility & e-Transactional Services
22 %
du chiffre d'affaires total
350,0 millions €

Merchant Services
34 %
du chiffre d'affaires total
535,5 millions €

Financial Services
44 %
du chiffre d'affaires total
708,3 millions €

PIPELINE

Au 4e trimestre 2017, les réserves de l'entreprise s'élevaient à 2,6 milliards d'euros, avec une perspective très positive pour les trois Lignes de Services.

DURABILITÉ

En 2017, Worldline a aussi renforcé sa position de leader dans le développement durable en réalisant des progrès significatifs par rapport à ses objectifs TRUST 2020 et en gagnant deux places pour se hisser au 7e rang des 10 premières sociétés les mieux notées de l'indice Gaïa. Nous avons aussi reçu le niveau Or d'EcoVadis, et notre responsabilité d'entreprise et nos performances en matière de développement durable ont été reconnues par de nombreuses agences de notation externes.

OBJECTIFS 2018

- **CROISSANCE ORGANIQUE DU CHIFFRE D'AFFAIRES**, à périmètre constant et taux de change compris entre **5 %** et **7 %**.
- **MARGE EBO** entre **22 %** et **23 %.**
- **FLUX DE TRÉSORERIE DISPONIBLE** entre **200 MILLIONS D'EUROS** et **210 MILLIONS D'EUROS,** dont env. 20 MILLIONS D'EUROS de FRAIS DE MISE EN ŒUVRE DE LA SYNERGIE.

« Nous nous distinguons de nos concurrents par une culture industrielle et technologique unique, une présence pan-européenne aujourd'hui sans équivalent et une très solide assise financière. Worldline est parfaitement positionné pour saisir les opportunités stratégiques futures et atteindre dans les années à venir un nouveau palier de dunamique de croissance de son chiffre d'affaires et de rentabilité. »

Gilles Grapinet, *Directeur Général*

« Nous avons présenté des chiffres très solides pour 2017, alimentés par des records historiques d'activités commerciales et par l'intégration très rapide et réussie de nos acquisitions. Grâce à de multiples opportunités de croissance et un catalogue d'innovations plus robuste que jamais, nous continuerons d'augmenter en 2018 notre chiffre d'affaires, notre rentabilité et nos flux de trésorerie disponibles, en accord avec nos objectifs de 2019 et de leadership. »

Eric Heurtaux, *Directeur Financier*

PRÊT POUR DE NOUVELLES PERSPECTIVES DE CROISSANCE

Avec des activités commerciales à leur plus haut niveau, la réussite des récentes acquisitions et un portefeuille d'innovations débordant de nouveaux produits et services, Worldline est en bonne voie pour réaliser ses objectifs de croissance.

STRATÉGIE DE CROISSANCE DE WORLDLINE

- Développer une croissance organique robuste
- Se concentrer sur les fusions et acquisitions
- Profiter de son positionnement européen unique tout en poursuivant ses objectifs dans le monde

ÉTENDRE SON DÉVELOPPEMENT MONDIAL

Avec l'objectif de devenir le leader du traitement des paiements le plus innovant en Europe et au-delà, Worldline a renforcé ses compétences en paiement digital, sa présence internationale et ses opportunités de croissance en 2017 grâce à plusieurs fusions et acquisitions importantes.

DIGITAL RIVER WORLD PAYMENTS

FIRST DATA BALTICS

MRL POSNET

DIAMIS

STRATÉGIES DE RÉUSSITE

Le Groupe vise une croissance à long terme par le déploiement de capacités technologiques de paiement de classe mondiale et de plateformes innovantes, sécurisées et industrielles qui s'intègrent en continu dans les segments à forte croissance de la chaîne de valeur des paiements. Le Groupe veut garder son leadership en matière de technologie et d'innovation grâce à un vaste portefeuille d'actifs dont il détient la propriété intellectuelle, en suivant une feuille de route audacieuse en matière d'innovation et d'investissement.

ACCÉLÉRER SA CROISSANCE ORGANIQUE

Pour atteindre ses objectifs de 2019, Worldline se concentre sur ces leviers d'accélération de la croissance organique de ses branches d'activité mondiales :

- Profiter de l'envergure pan-européenne unique de Worldline et de son leadership incontesté dans les services financiers ;
- Développer fortement la plateforme pan-européenne de Worldline pour les services marchands tous commerces ;
- Apporter son expertise en matière de paiement et de réglementation aux nouveaux marchés de la mobilité et des transactions électroniques.

OBJECTIFS 2019

6 % à 8 %
CROISSANCE DU CHIFFRE D'AFFAIRES

+23 %
MARGE EBO

230 à 245 M €
FLUX DE TRÉSORERIE DISPONIBLE

« Nous nous distinguons de nos concurrents par nos actifs stratégiques uniques, notre vaste expérience, notre catalogue de produits innovants et notre puissance financière. Worldline est parfaitement positionné pour saisir les opportunités stratégiques futures et atteindre un nouveau niveau de rentabilité et de croissance de son chiffre d'affaires. »

Gilles Grapinet,
Directeur Général

« Nous bénéficions d'une forte impulsion dans l'ensemble de nos activités. Avec un catalogue de produits plus solide, une portée internationale améliorée, des synergies d'acquisitions et l'accélération de son chiffre d'affaires, Worldline, qui est déjà un leader incontesté des paiements et transactions, est parfaitement prêt à conquérir de nouveaux marchés. »

Marc-Henri Desportes,
Directeur Général Adjoint

> « Ayant suivi notre stratégie de 2017, nous sommes maintenant bien prêts pour aller plus loin. En 2017, nous avons intégré Equens avec succès et notre organisation est devenue une entreprise encore plus internationale, capable de saisir des opportunités qui se sont concrétisées en 2017 par plusieurs acquisitions importantes. Nous avons mis à niveau nos plateformes et nos solutions pour qu'elles puissent intégrer de nouvelles activités, et nous avons également préparé nos équipes. Le développement de notre effectif composé de personnes talentueuses est un élément important de notre stratégie, pour continuer à développer et livrer nos solutions. Nous sommes maintenant plus forts que jamais et nous sommes prêts à accélérer notre croissance, en intégrant de nouvelles activités que nous gagnerons organiquement et par le biais d'autres acquisitions. »
>
> **Marc-Henri Desportes,** *Directeur Général Adjoint*

CHEMINS DE CROISSANCE

Dans son activité de **Services Financiers**, Worldline bénéficie d'une envergure pan-européenne et d'une position leader dans des pays clés, qui a été renforcée par l'acquisition récente des activités de First Data dans les pays baltes et l'intégration de Diamis avec ses plateformes spécialisées pour les paiements internationaux et la gestion des liquidités. En plus de profiter de la croissance continue des volumes de transactions traitées, Worldline veut saisir les opportunités des nouvelles réglementations et technologies, notamment la DSP2 et les paiements instantanés, grâce à son vaste portefeuille de solutions de paiement innovantes.

Dans son activité de **Services aux Commerçants**, Worldline vise une forte accélération de l'acquisition commerciale et l'acceptation des paiements électroniques, ainsi que le développement des paiements digitaux en Inde suite à l'acquisition de MRL Posnet. En Europe centrale et orientale, qui sont des zones à forte croissance, le Groupe continuera de profiter de l'intégration de PaySquare et du lancement de KB SmartPay. La demande augmente pour les solutions de portefeuilles marchands, de vente au détail digitale et d'analyse de données marchandes. De plus, les capacités de collecte de paiements électroniques issues de l'acquisition de Digital River World Payments, son accès aux clients de premier plan et sa couverture géographique contribuent déjà fortement à ses revenus.

Dans son activité **Mobilité & Services Web Transactionnels**, Worldline prévoit de bénéficier des tendances de forte croissance du marché des solutions digitales sécurisées, en particulier pour les services de numérisation sécurisée, l'Internet des Paiements et la billetterie digitale. Grâce à ses solides atouts technologiques, son savoir-faire et son expérience dans la conception et l'exploitation de plateformes de nouvelle génération, le Groupe est idéalement positionné pour devenir le leader de ce secteur d'activité à fort potentiel.

UN CONSOLIDATEUR NATUREL

La solidité du profil financier de Worldline, sa connaissance approfondie du marché européen et son expertise dans l'intégration réussie des acquisitions lui permettent d'être prêt pour atteindre ses objectifs et consolider le secteur européen des paiements.

STIMULER LA PERFORMANCE DES VENTES PAR PLUSIEURS CANAUX

En 2017, Worldline a accéléré le déploiement d'un programme dans l'ensemble de l'entreprise visant à transformer les ventes et dynamiser ses performances. En cherchant à augmenter le nombre d'opportunités commerciales sur plusieurs canaux, étendre ses partenariats avec les banques et générer des opportunités de ventes croisées avec Atos, l'objectif de l'équipe commerciale expérimentée de Worldline est d'accélérer la croissance organique du chiffre d'affaires sur les deux prochaines années.

INNOVATION DANS LES SERVICES À VALEUR AJOUTÉE

En proposant un large éventail de solutions sur toute la chaîne de valeur des paiements, Worldline offre des solutions innovantes qui répondent aux tendances et défis du marché. Ses plateformes industrielles à grande échelle et son engagement important en matière de R&D sont au cœur de son succès. Worldline dispose d'une équipe R&D dédiée qui interagit avec un large réseau d'experts internes afin de mettre en œuvre sa politique R&D visionnaire.

Pour permettre à ses clients d'avoir toujours une longueur d'avance Worldline développe rapidement ses services à valeur ajoutée dans les services bancaires digitaux, l'authentification mobile, les paiements et les portefeuilles mobiles, les offres sur cartes électroniques, les cartes privées, les programmes de fidélisation et les services tous commerces. En même temps, le Groupe développe et livre aussi des services numériques innovants, y compris des services de billetterie électronique, d'administration gouvernementale en ligne, des services quotidiens connectés et des solutions en ligne pour les consommateurs.

TEAM² ÉLÈVE L'EFFICACITÉ À UN PLUS HAUT NIVEAU

Accroître l'efficacité de ses opérations est une priorité stratégique permanente pour Worldline. La réussite de son programme TEAM, de 2014 à 2017, a permis d'améliorer considérablement la qualité de ses services et l'efficacité de ses opérations, et a généré 160 millions d'euros d'économies, avec un an d'avance. Le programme a contribué à transformer le modèle industriel et opérationnel de Worldline et a permis d'améliorer les coûts et la qualité en continu et de mettre l'accent sur l'efficacité comme partie intégrante de sa culture.

Son initiative de suivi, TEAM², vise désormais à réaliser des économies supplémentaires, dont une marge opérationnelle supplémentaire (EBO) de 150 millions d'euros d'ici à 2019, en profitant pleinement de sa taille et son champ d'applications industrielles. Le programme s'est étendu aux sociétés récemment acquises en 2017.

Dans le cadre de TEAM², Worldline a mis en place un plan d'action pour réduire les incidents en 2017, maintenir ses performances exceptionnelles en termes de qualité de service et garantir la robustesse et la positivité de l'expérience client.

JOURNÉE DES INVESTISSEURS

Le 3 octobre 2017, la direction de Worldline a accueilli au siège de la société à Bezons, en France, les analystes du secteur et les actionnaires pour une grande journée pendant laquelle ont été abordés tous les éléments relatifs aux performances et à la stratégie de l'entreprise. L'équipe de direction a présenté sa vision et sa feuille de route, la gestion des ressources humaines, les priorités R&D comme la blockchain, l'importance de la sécurité et l'efficacité et l'engagement continu de Worldline en matière de responsabilité sociale et environnementale.

COMMERCIALISATION RAPIDE

L'un des objectifs de TEAM² est d'accélérer la livraison de produits innovants et de haute qualité sur le marché. Un autre levier de développement est l'utilisation d'une infrastructure virtuelle hébergée dans le Cloud, qui permet de profiter pleinement des possibilités riches et variées de l'IT actuelle. Dans le cadre de TEAM², Worldline intensifie aussi l'automatisation sur le lieu de travail, en particulier l'automatisation par des processus robotiques, pour générer des économies, améliorer la précision et la satisfaction de ses employés.

FAVORISER L'EXCELLENCE DANS SON EFFECTIF EN CROISSANCE

Le personnel fort de plus de 9 400 collaborateurs et talents est le cœur et l'âme du Groupe. À mesure que Worldline se développe et s'étend sur de nouveaux marchés et de nouvelles technologies, attirer et retenir des talents est essentiel à son succès.

Fin 2017, Worldline a lancé une campagne majeure pour recruter 1 500 experts dans un grand nombre d'activités, dont la banque digitale, l'IoT, la santé, l'e-commerce et le transport. L'une de ses forces est d'être une entreprise très ouverte, accueillant des talents divers et recrutant prioritairement des personnes pour leurs compétences et leur passion pour l'entreprise.

Pour attirer et retenir des personnes dynamiques et talentueuses, Worldline renforce ses liens avec les universités de premier plan et son image de marque d'employeur, et améliore ses processus d'intégration des nouveaux membres, dont un nouveau programme pour les juniors. Worldline s'engage à donner à ses employés un environnement de travail qui leur permet de développer leurs compétences et leurs talents et qui soutient leur équilibre de vie professionnelle-personnelle.

AUX FRONTIÈRES DE L'INNOVATION

Worldline est reconnu comme un des leaders mondiaux de la R&D et de l'innovation dans les paiements et transactions. Le Groupe travaille en étroite collaboration avec ses clients et partenaires de toutes tailles, dans son écosystème, pour trouver de nouvelles façons de créer de la valeur avec des technologies de pointe. Worldline se concentre à la fois sur la fourniture d'innovations progressives dans ses activités opérationnelles et la préparation à des opportunités de disruption digitale à long terme.

4 500
INGÉNIEURS

49 %
DES EMPLOYÉS DU DÉPARTEMENT R&D SONT DES DOCTEURS ET ÉTUDIANTS EN THÈSE

BÂTIR DES PONTS VERS L'AVENIR

Worldline oriente ses efforts d'innovation et de R&D vers la création d'opportunités et de nouveaux services pour ses clients dans trois domaines principaux. Le Groupe développe des moyens innovants pour améliorer l'expérience utilisateur, augmenter la sécurité des services de confiance et créer de la valeur ajoutée grâce au traitement de larges volumes de données.

Dans tous ces domaines, la priorité absolue de Worldline est de permettre à ses clients d'enrichir leurs offres et de développer de nouveaux services. Les clients sont au cœur de sa stratégie de R&D : les innovations ne sont poursuivies que lorsque le client a un besoin avéré, que le marché est prêt et que le modèle économique est viable. Lors d'ateliers d'innovation avec ses clients, Worldline présente les tendances émergentes, ses démonstrations de faisabilité ainsi que ses solutions pour chaque client.

Qu'il s'agisse d'améliorations progressives de produits et services existants ou de disruptions à long terme, les chercheurs de Worldline innovent dans des domaines qui évoluent rapidement comme l'authentification, la connectivité, les nouveaux moyens de paiement, les assistants personnels, la sécurité, la blockchain, l'analyse des données et l'intelligence artificielle.

Worldline travaille aussi de plus en plus étroitement avec un écosystème croissant de multinationales, d'institutions académiques et de start-ups, en partageant les risques et en développant des innovations avec d'autres partenaires en pointe dans leur domaine. Ceci permet à ses clients de bénéficier d'innovations disruptives qui ont le potentiel de transformer non seulement des produits et des services, mais également des marchés entiers.

« La division R&D et Innovation de Worldline repousse les limites des technologies transactionnelles. Pour optimiser nos résultats, nous veillons attentivement sur le marché pour y déceler des nouvelles opportunités et nous travaillons en étroite collaboration avec nos partenaires et clients. Notre travail consiste à dépasser les technologies de pointe pour offrir à nos clients toujours plus de rapidité, plus de sécurité et plus d'efficacité dans la gestion de leurs transactions. »

Nicolas Kozakiewicz,
Directeur de la Recherche & du Développement et de l'Innovation

PIONNIERS DE LA BLOCKCHAIN

Worldline travaille sur la blockchain depuis bien longtemps, avant même que le protocole ne devienne un mot familier. Ses projets initiaux ont intégré les paiements Bitcoin dans ses solutions en ligne et terminaux de paiement. Depuis, le Groupe a développé au total plus de 15 démonstrations de faisabilité et démonstrations des capacités uniques de la blockchain pour la traçabilité et la responsabilité des données dans des domaines comme les soins de santé, les paiements P2P et la gestion de la chaîne logistique. En 2017, Worldline a présenté son livret de maintenance digital pour véhicules au Mobile World Congress. Le Groupe a aussi développé une application blockchain avec Bureau Veritas qui permet de suivre les aliments de la ferme jusqu'en boutique, en fournissant aux consommateurs, aux marques et aux détaillants des informations à chaque étape du parcours du produit.

Worldline a été sélectionné pour diriger le projet Bloomen de la Commission européenne, qui étudie les moyens de déployer la blockchain dans le secteur des médias pour permettre des transactions entre utilisateurs en ligne et offrir de nouveaux moyens de création de contenu, de partage, de consommation personnalisée, de monétisation et de droits d'auteur.

CRYPTOGRAPHIE SÉCURISÉE CONTRE LES ORDINATEURS QUANTIQUES

L'arrivée des ordinateurs quantiques dans un avenir proche rendra les normes actuelles de la cryptographie obsolètes. Ce n'est pas une question de « si » mais de « quand ». Worldline est étroitement impliqué dans les efforts mondiaux pour protéger les données de la menace quantique. En partenariat avec l'Institut de recherche XLIM à Limoges, en France, Worldline travaille actuellement sur un projet pour le NIST (Institut national des normes et de la technologie) aux États-Unis pour normaliser les algorithmes de résistance quantique.

AUTHENTIFICATION BIOMÉTRIQUE

L'époque où on mémorisait plusieurs mots de passe et codes PIN est peut-être bientôt révolue. En collaboration avec des partenaires de premier plan dans le domaine, Worldline développe de nouvelles formes d'authentification multifactorielles et multimodales qui s'appuient sur des innovations de pointe comme la reconnaissance des visages, la manière de taper au clavier et même les allures (les smartphones pourront bientôt dire qui est l'utilisateur selon la façon dont il ou elle marche). Le défi consiste à intégrer ces technologies tout en préservant une expérience utilisateur optimale.

UTILISATION DE L'IA POUR DÉTECTER LA FRAUDE

L'analyse de données et l'intelligence artificielle offrent de nouvelles capacités à tous les niveaux du secteur des paiements et des transactions, de l'identification des utilisateurs au traitement des données et à l'identification de la fraude. Worldline est fortement impliqué dans la recherche en intelligence artificielle qui permettra le traitement en temps réel des informations et la détection des anomalies. Le Groupe travaille en partenariat avec des universités de premier plan en Belgique, en France, en Allemagne et en Italie pour développer de nouveaux algorithmes pour le secteur des services financiers qui détecteront et préviendront la fraude presque instantanément.

ROBOTS POUR LE COMMERCE

Worldline a signé un accord avec Hease Robotics, un fabricant français de robots de service B2B, pour développer conjointement des services robotiques destinés aux secteurs de la distribution et de l'hôtellerie. Le partenariat permettra à Worldline d'intégrer des fonctionnalités comme le paiement, la détection de personnes, de leur humeur, de la voix, des nouvelles expériences utilisateur, l'authentification nouvelle génération, la sécurisation et la gestion des appareils connectés (sur des robots faisant face aux clients dans les espaces publics comme les centres commerciaux, gares et lieux de divertissement et d'événements).

PLUS DE SÉCURITÉ POUR LES APPLICATIONS MOBILES

Les smartphones peuvent être au centre des stratégies client de presque toutes les banques et détaillants, mais sans protection, ils sont très vulnérables aux attaques malveillantes. Pour aider à protéger l'utilisateur final contre les attaques, le piratage et la fraude, Worldline a lancé en 2017 WL Mobile Intrusion Protection, une nouvelle solution pour sécuriser les applications mobiles sur les smartphones. La solution est entièrement conforme aux réglementations européennes sur la protection des données et permet aux banques et aux commerçants d'accroître la confiance de leurs clients et accélérer l'adoption des services mobiles.

L'IA ARRIVE SUR LES VOIES FERRÉES

Au cours des deux dernières années, l'intelligence artificielle est devenue une partie visible de la vie quotidienne. Avec Alexa d'Amazon Echo et Amazon Echo Dots, les assistants vocaux alimentés par l'IA, autrefois réservés à la science-fiction, jusqu'à il y a peu, sont maintenant devenus une réalité pour de nombreux foyers qui peuvent utiliser Alexa pour commander des biens et services ou contrôler des appareils. Worldline aide les entreprises de toutes tailles à saisir les opportunités de cette technologie en plein essor. En 2017, Worldline a permis aux clients de Redspottedhanky.com, un important détaillant indépendant de billets de train au Royaume-Uni, de planifier leurs voyages et trouver les meilleurs tarifs disponibles grâce à la Skill Alexa sur Amazon Echo.

PERCÉE DE LA FINTECH EN AFRIQUE

Un accord avec l'entreprise fintech africaine InTouch en 2017 permettra à Worldline et au géant de l'énergie Total de promouvoir l'innovation dans le paiement aux stations-services sur tout le continent africain. Total et Worldline prendront en charge le déploiement de la solution Guichet Unique d'InTouch dans huit pays africains : Burkina Faso, Cameroun, Côte d'Ivoire, Kenya, Mali, Maroc, République de Guinée et Sénégal.

Guichet Unique fournit aux réseaux de vente au détail un appareil convivial qui permet d'accepter de manière sécurisée et transparente tous les moyens de paiement, y compris l'argent mobile et les paiements par cartes privées et espèces. Il permet aussi aux détaillants de proposer des services tiers, comme des abonnements aux contenus multimédia, le paiement de factures, le transfert d'argent, le rechargement de cartes, la banque et l'assurance. Worldline fournira l'infrastructure d'hébergement sécurisée et industrielle à InTouch.

CONSERVER LE PASSÉ AVEC LES NOUVELLES TECHNOLOGIES

Worldline a mis en place un système d'archivage hautement sécurisé pour conserver les films stockés en format numérique, en partenariat avec Hiventy. Le mécanisme d'archivage digital innovant, basé sur l'infrastructure fournie par Worldline, vise à conserver les films légendaires de la marque cinématographique Pathé en numérique et en toute sécurité de manière durable et rentable.

PRIX DE L'INNOVATION EN 2017

PRIX DU POINT DE VENTE MOBILE, THE MERCHANT PAYMENTS ECOSYSTEM (MPE) EN 2017

La démonstration de faisabilité WL In-Vehicle Payment utilisant le nouveau système d'exploitation pour automobile GENIVI®. La solution permet une expérience de service au volant continu puisque les conducteurs peuvent payer des biens et des services n'importe quand, n'importe où, sans sortir de leur voiture.

L'AUTHENTIFICATION DIGITALE PRIMÉE

WL Trusted Interactions permet aux conseillers de créer une relation de confiance avec leurs clients sur la base d'une messagerie électronique et du partage de documents. Avec cette solution, ils peuvent communiquer facilement entre eux et partager et signer des contrats à distance via des plateformes de messagerie et des plateformes partagées sécurisées.

La solution WL Authentication Process Management fonctionne comme une plateforme d'authentification intelligente pour différents services digitaux, afin d'aider les banques à naviguer parmi les nouvelles réglementations et exemptions complexes. Avec ce produit, vous pouvez ainsi fournir la même expérience client pour chaque service, tout en réduisant le coût d'une authentification forte.

2017 ASSISES DE L'ADCET TROPHÉE D'ARGENT DE LA MEILLEURE INNOVATION

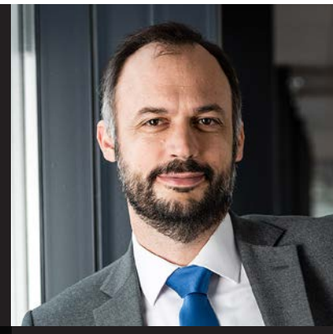
WL Tap 2 Use permet d'utiliser les cartes sans contact, les appareils mobiles et la technologie des accessoires connectés pour monter et descendre des transports en commun gérés par les opérateurs ou autorités des systèmes de transport de passagers.

GOUVERNANCE

COMITÉ EXÉCUTIF

GILLES GRAPINET

Directeur Général de Worldline, Directeur Général Adjoint d'Atos, Fonctions Globales

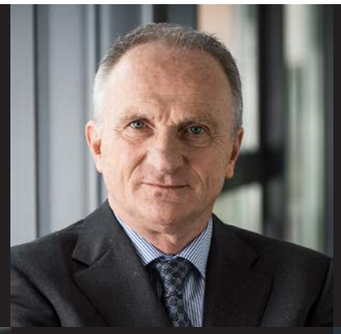


MARC-HENRI DESPORTES

Directeur Général Adjoint de Worldline

VINCENT ROLAND

Directeur de Merchant Services



MICHAEL STEINBACH

Directeur Général d'equens Worldline et Directeur de Financial Services

OLIVIER STUCKENS

Directeur de Mobility & e-Transactional Services

CHRISTOPHE DUQUENNE

Directeur Technique et Directeur des Opérations

ÉRIC HEURTAUX

Directeur Financier

WOLF KUNISCH

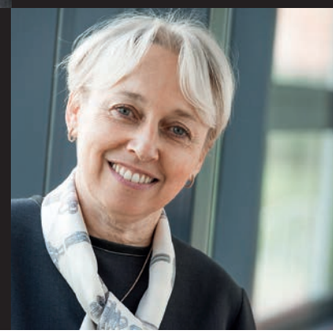
Directeur des Opérations et Directeur Général Adjoint d'equens Worldline

LISA COLEMAN

Directrice Royaume-Uni et Directrice MTS Allemagne & CEE

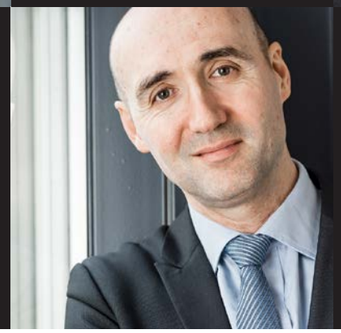
CLAUDE FRANCE

Directrice France (hors equens Worldline) et Directrice MTS Benelux & pays nordiques



PATRICE GRY

Directeur des Ressources Humaines



PASCAL MAUZÉ

Directeur Commercial et Marketing

CHARLES-HENRI DE TAFFIN

Directeur Juridique, Compliance & Audit Interne

ÊTRE EN PÔLE POSITION EN TERMES DE GOUVERNANCE D'ENTREPRISE

En 2014, l'entreprise s'est engagée à mettre en œuvre les recommandations du Code de la Gouvernance d'entreprise de l'AFEP-MEDEF pour les entreprises cotées. À l'initiative du Président du Conseil, les questions de gouvernance d'entreprise sont régulièrement à l'ordre du jour des réunions du Conseil. En effet, le Conseil a toujours exprimé sa volonté de prendre en compte et parfois même d'anticiper les recommandations d'amélioration de la gouvernance de l'entreprise applicables aux sociétés cotées lorsque ces recommandations sont en accord avec les intérêts de la société et de ses actionnaires.

CONSEIL D'ADMINISTRATION

Composition du Conseil d'administration : la règle de parité est pleinement appliquée au niveau du Conseil d'administration, qui est composé de 9 directeurs, dont 4 femmes, soit 44 % de ses membres, et de 3 membres indépendants (soit 33 % de ses membres).

LES 9 MEMBRES DU CONSEIL D'ADMINISTRATION SONT ACTUELLEMENT :

THIERRY BRETON
Président du Conseil d'administration de Worldline
Président du Conseil d'administration et Président-Directeur Général d'Atos SE

GILLES GRAPINET
Directeur Général de Worldline
Directeur Général Adjoint d'Atos SE, chargé de la coordination des Fonctions Globales

SOPHIE HOUSSIAUX
Directrice R&D des activités Big Data et Sécurité d'Atos

DANIELLE LAGARDE
Directrice des Ressources Humaines EMEA de Jones Lang Lasalle

GILLES ARDITTI
Directeur Exécutif, Relations Investisseurs & Communication Financière d'Atos SE

URSULA MORGENSTERN
Directrice Allemagne d'Atos SE

SUSAN TOLSON
Membre du Conseil d'administration, Administratrice de sociétés et organisations à but non lucratif

ALDO CARDOSO
Administrateur de sociétés et Président du Conseil d'administration de Bureau Veritas

LUC RÉMONT
Directeur Exécutif, Opérations Internationales du groupe Schneider Electric

TRANSACTIONS CONTINUES
À TRAVERS 3 LIGNES DE SERVICES

Worldline couvre toute la chaîne de valeur des paiements et transactions digitales. L'engagement sans faille du Groupe pour la sécurité, la qualité du service, l'innovation et l'excellence opérationnelle lui a permis de devenir leader dans ses trois Lignes de Services : Services aux Commerçants, Services Financiers et Mobilité & Services Web Transactionnels.

MERCHANT SERVICES [MS]

DYNAMISER LE COMMERCE AVEC DES SERVICES DE PAIEMENT AVANCÉS

La combinaison unique de l'expertise de paiement, du numérique et des transactions des services marchands de Worldline permet aux commerçants d'augmenter leurs ventes et d'améliorer l'expérience client.

Ses services digitaux et de paiement aux commerçants couvrent la totalité de la chaîne de valeur du secteur de la vente en ligne et en magasin. Grâce à sa présence internationale en rapide extension, la Ligne de Service MS enregistre une croissance rapide dans des zones géographiques comme l'Inde et l'Europe centrale. Sur la base d'une méthode de bout en bout sur tous ses marchés, Worldline livre un parcours digital réel aux commerçants et à leurs clients, et facilite l'interaction avec les consommateurs grâce à des services homogènes sur tous les appareils (en plaçant le paiement au cœur de l'expérience de shopping).

FINANCIAL SERVICES [FS]

CONSOLIDATION DU TRAITEMENT DES PAIEMENTS EN EUROPE

L'industrie des paiements est entrée dans une nouvelle ère, déclenchée par une innovation technologique transformatrice, de nouvelles réglementations et une concurrence accrue. Les consommateurs veulent être en mesure de payer en toute situation et via tout canal.

En tant que leader européen du traitement financier, Worldline investit massivement dans la fourniture de solutions nouvelles et innovantes pour les paiements et transactions par carte, développées par sa marque experte equensWorldline. Grâce à son savoir-faire et à son expérience, Worldline aide ses clients à s'adapter à la nouvelle réalité des paiements instantanés et des transactions digitales pour qu'ils puissent transformer leurs modèles économiques, faire face aux risques et fraudes et anticiper les changements réglementaires partout dans le monde. L'étendue des activités du Groupe et sa gamme complète de services lui permettent de travailler au plus près de ses clients pour les aider à se préparer à un avenir plein d'opportunités.

MOBILITY & E-TRANSACTIONAL SERVICES [MTS]

AMÉLIORER L'ENGAGEMENT DIGITAL DES CLIENTS AU-DELÀ DU PAIEMENT

L'engagement digital du consommateur va bien au-delà du simple paiement. Au sein de sa Ligne de Services Mobilité & Services Web Transactionnels, Worldline déploie toute son expérience et son savoir-faire dans la gestion et la sécurisation de transactions à la pointe de l'économie digitale.

L'expertise du Groupe englobe des services aussi variés que la numérisation sécurisée pour les secteurs réglementés, l'Internet des Paiements, la billetterie digitale pour les opérateurs de transport et les centres de contact pour les entreprises multinationales. Partout où Worldline est présent, le Groupe aide nos partenaires et clients à se conformer à la réglementation, à sécuriser leurs systèmes et transactions et à réinventer leur engagement client pour l'avenir digital.

"Nous assistons à des changements fondamentaux sur le marché des services financiers. La standardisation et la mondialisation des traitements créent de nouvelles opportunités d'innovation et de développement pour Worldline. Suite à l'intégration réussie d'equensWorldline, nous sommes aujourd'hui le plus important processeur financier en Europe. Étant donné notre taille et notre capacité d'innovation, nous jouons un rôle essentiel en aidant les institutions financières à s'adapter aux bouleversements technologiques et aux changements réglementaires en Europe et ailleurs."

Michael Steinbach,
Directeur Général d'equensWorldline et Directeur de Financial Services

"Par sa taille, son expertise technique et sa qualité de service, Worldline est le partenaire privilégié des commerçants qui souhaitent élever leur activité commerciale au niveau supérieur. En 2017, nous avons vu une augmentation rapide des transactions sur plusieurs de nos principaux marchés, avec le soutien d'une série d'acquisitions réussies. Avec de nouveaux produits comme notre terminal VALINA et des innovations digitales comme notre portefeuille marchand, notre Ligne de Services améliore l'expérience client pour les commerçants du monde entier."

Vincent Roland,
Directeur de Merchant Services

"Pour tous nos clients, nous sommes un acteur clé de la révolution digitale dans l'interaction avec le client. En 2017, nous avons constaté une augmentation de la demande mondiale des services dans tous nos domaines d'activité, notamment la billetterie digitale, la numérisation sécurisée et l'Internet des Paiements, ainsi que notre offre de centre de contact mondiale. Grâce à notre présence internationale et aux investissements continus dans l'innovation dans des domaines comme la blockchain, l'identité digitale et l'IoT industriel, nous aidons nos clients à saisir les opportunités de la transformation digitale."

Olivier Stuckens,
Directeur de Mobility & e-Transactional Services

[FS]

44 %
DU CA TOTAL

+6,4 %
DE CROISSANCE DU CA

708,3 M €
DE CHIFFRE D'AFFAIRES

[MS]

34 %
DU CA TOTAL

+5,4 %
DE CROISSANCE DU CA

535,5 M €
DE CHIFFRE D'AFFAIRES

[MTS]

22 %
DU CA TOTAL

-2,6 %
DE CROISSANCE DU CA

350,0 M €
DE CHIFFRE D'AFFAIRES

ÉTABLIR DE NOUVELLES TENDANCES

Worldline utilise l'innovation technologique pour élever le business de ses clients que ce soit grâce à des distributeurs automatiques équipés d'écrans tactiles intuitifs, la traçabilité d'un produit alimentaire de son origine à son point de consommation ou encore aux paiements en ligne sécurisés via un chatbot.

env. 1,2 M
DE TERMINAUX GÉRÉS DANS LE MONDE

INNOVATION

VALINA ANNONCE UN NOUVEAU MONDE POUR LES PAIEMENTS AUTOMATIQUES AUX POINTS DE VENTE SANS SURVEILLANCE

Plus proche d'une tablette ou d'un smartphone que d'un terminal de paiement traditionnel, le VALINA connaît un succès fulgurant depuis ses débuts sur le marché en 2017.

Le terminal basé sur Android, qui est conçu pour être utilisé sur les distributeurs automatiques, les kiosques à tickets, les parcmètres, les pompes à essence et autres points de vente sans surveillance, offre aux clients un tout nouveau niveau de service.

En utilisant un écran tactile plutôt qu'un clavier ancienne génération, le VALINA crée un dialogue intuitif avec le client, permettant aux commerçants d'intégrer des services à valeur ajoutée. Par exemple, les détaillants sont en mesure de fournir plus d'informations sur les produits sur l'écran tactile et d'offrir des remises et des coupons de fidélité à leurs clients.

Les autres fonctionnalités du VALINA incluent la visualisation de la publicité du commerçant et des avis certifiés des clients. Les détaillants peuvent aussi utiliser leur VALINA pour collecter des données de marché inestimables.

Worldline croit que ce terminal innovant, résistant à l'eau et au vandalisme, annonce une nouvelle ère dans la vente automatique sans surveillance.

env. +12 Md
DE TRANSACTIONS DE PAIEMENT NON-CARTE PAR AN

INNOVATION & PARTENARIAT

LANCEMENT DU COMMERCE CONVERSATIONNEL EN FRANCE

Afin de faciliter le paiement sécurisé en ligne des clients via un chatbot, Worldline s'est associé au réseau bancaire français Groupement des Cartes Bancaires CB.

Les chatbots deviennent une partie intégrante de la vie quotidienne en ligne. Les gens les utilisent non seulement pour trouver des informations, mais aussi pour commander des biens et services et effectuer des transactions.

Pour les sites marchands, Worldline a intégré un chatbot basé sur Facebook Messenger qui guide le client à travers le processus de commande et d'achat de manière simple et intuitive. Lorsque le client a fait son choix et souhaite payer, il peut utiliser le système Paylib intégré dans l'application. L'expérience d'achat est simple, ce qui facilite la commande et le paiement des produits directement depuis le service de messagerie instantanée.

> « Notre partenariat avec Worldline sur ce projet de commerce conversationnel démontre la qualité de nos relations avec les acteurs qui anticipent les tendances futures et font le succès des nouvelles technologies. »
>
> **Philippe Laulanie,** *Directeur Général, Groupement des Cartes Bancaires CB*

+2 M
D'OBJETS CONNECTÉS

INNOVATION

BIEN UTILISER LA BLOCKCHAIN

La technologie blockchain peut transformer complètement le monde des paiements, des transactions et de la gestion des identités. Chez Worldline, la blockchain est une priorité des efforts de recherche et de développement depuis ces dernières années, ce qui a permis de réaliser des progrès importants sur des projets clés de deux de ses principaux marchés.

Worldline a été sélectionné par la Commission européenne pour mener le projet Bloomen. Cette initiative pionnière vise à utiliser la blockchain pour renforcer la protection du dépôt légal, permettre des micro-paiements rapides pour accéder aux contenus média et améliorer la transparence de la gestion et la monétisation des droits d'auteur. Bloomen développera des moyens innovants pour que les organisations médiatiques européennes partagent, protègent les droits d'auteur et monétisent leurs contenus.

Worldline a rejoint le consortium Alastria en Espagne, une plateforme qui développe la technologie des registres distribués dans plusieurs secteurs économiques. Alastria se concentre actuellement sur l'utilisation de la blockchain pour gérer les identités digitales.

Parallèlement, en France, le Groupe travaille en étroite collaboration avec Bureau Veritas, spécialiste mondial de la mise à l'essai, l'inspection et la certification appliquée à la logistique, pour développer des applications de la blockchain permettant à l'industrie agroalimentaire de tracer les aliments de la ferme à la fourchette. Ce partenariat a mené au lancement d'Origin, le premier label de traçabilité au monde, qui fournira aux consommateurs un historique complet du parcours d'un produit en utilisant un code QR en magasin tout en garantissant la sécurité des données de la blockchain

> « Le projet Bloomen relève le défi du pilotage de la technologie blockchain dans le secteur des médias pour responsabiliser les citoyens européens et les industries culturelles et créatives. Je souhaite au consortium d'atteindre ses objectifs ambitieux. »
>
> **Rapolas Lakevicius,** *Chargée de programme à la Commission européenne*

MERCHANT SERVICES EN 2017

TRANSFORMER LE COMMERCE AVEC DES MÉTHODES DE PAIEMENT INNOVANTES

Les nouvelles technologies de paiement et les nouvelles réglementations transforment rapidement les services de paiement pour les commerçants. Dans ce monde où les paiements sont de plus en plus complexes, le rôle de Worldline, un partenaire solide et expérimenté pour les commerçants et les institutions financières, est encore plus crucial.

Avec nos solutions de bout en bout et notre souci de la qualité, la conformité et la sécurité, nous pouvons réduire la complexité des solutions de paiement actuelles et garantir aux commerçants de recevoir leur argent correctement, quel que soit le système utilisé par leurs consommateurs. Pour les banques, nous travaillons en étroite collaboration au développement de stratégies communes de commercialisation, en réunissant nos forces pour atteindre les commerçants avec des méthodes qui anticipent les tendances du marché.

Pour tous nos clients, l'innovation en matière de paiement est une priorité. En plus des transactions efficaces et à faible coût, les commerçants sont impatients de mettre en œuvre les services de vente au détail digitaux de Worldline et les systèmes de paiement omni-canal interactifs pour les aider à construire et développer leurs relations clients.

En 2017, nous avons franchi une étape importante dans ce nouveau monde avec le lancement de VALINA, notre terminal de nouvelle génération pour les kiosques et distributeurs automatiques. Nous avons aussi déployé notre application mobile Merchant Wallet, pour aider les commerçants à améliorer et personnaliser leurs services aux consommateurs. Ce n'est qu'un aperçu de l'avenir où les terminaux de nouvelle génération et les technologies digitales de Worldline permettront aux commerçants d'améliorer l'expérience client et leurs ventes.

UNE FORCE D'ENVERGURE

En plus de nos atouts technologiques, notre taille est un autre avantage concurrentiel, surtout pour les commerçants internationaux. Les grands revendeurs européens recherchent des solutions transfrontalières efficaces qu'ils peuvent utiliser sur tous leurs marchés géographiques. Worldline est l'un des seuls acteurs capables de fournir ces solutions. Par exemple, en 2017, nous avons fourni à Trinity Purchasing une offre de paiement unique que leurs clients peuvent utiliser dans plus de 1 200 hôtels dans plusieurs pays. Et suite à notre acquisition de Digital River World Payments, qui fournit des services de paiement en ligne internationaux aux multinationales, nous avons accès à une base de clientèle internationale et entrons dans de nouvelles zones géographiques prometteuses, grâce à notre nouvelle offre WL Online Payment Acceptance.

D'autres acquisitions en 2017 ont encore permis d'accroître notre taille, conformément à notre plan d'accélération d'expansion internationale. En Europe centrale, notre croissance est forte suite à la création de KB SmartPay avec Komerční banka. Nous voyons aussi un fort potentiel en Europe du Nord, notamment suite à l'acquisition de First Data Baltics. Et après notre acquisition de MRL Posnet en Inde, nous avons consolidé notre position de leader sur l'un des marchés dont la croissance est la plus prometteuse au monde.

Avec une part de marché croissante dans les zones géographiques principales, des nouveaux actifs de haute performance et un pipeline prometteur d'innovation produit et d'alliances bancaires, Worldline est mieux placé que jamais pour aider ses commerçants à établir de nouvelles relations avec leurs clients et augmenter leurs achats.

Vincent Roland,
Directeur Merchant Services

+200K
COMMERÇANTS EN EUROPE

ENV. 1,2 M
DE TERMINAUX GÉRÉS DANS LE MONDE

ENV. 2 Md
TRANSACTIONS PAR CARTE PAR AN

ENV. 68K
SITES E-COMMERCE GÉRÉS

AU CŒUR DE LA NOUVELLE ÉCONOMIE DIGITALE EN INDE

Avec l'acquisition de MRL Posnet, l'une des plateformes de paiement les plus dynamiques en Inde, Worldline a renforcé sa position sur l'un des marchés les plus prometteurs au monde pour les services de paiement.

Fondée en 2008, MRL Posnet exploite une passerelle de paiement innovante qui inclut une plateforme de gestion de terminaux à la pointe de la technologie permettant le déploiement, la gestion et la conclusion des transactions des terminaux de paiement.

L'acquisition de MRL Posnet par Worldline est tout à fait en phase avec le plan ambitieux de démonétisation qui a transformé le paysage des paiements en Inde et a placé les paiements digitaux au cœur de l'économie.

La transaction a permis à Worldline de disposer d'une clientèle supplémentaire importante de banques en Inde. En combinant les technologies de MRL Posnet et les relations clients à des investissements continus dans l'innovation, Worldline est maintenant idéalement placé pour accompagner les banques et les commerçants indiens dans le développement des paiements digitaux, à travers tout le pays.

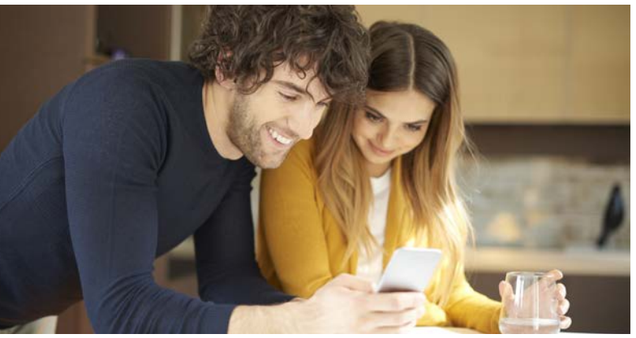
YOMANI ACCÉLÈRE LE SUCCÈS DE LA MODE EN ALLEMAGNE

Quand le distributeur international de mode C&A a décidé de renouveler ses terminaux de paiement en Allemagne, il a sélectionné l'un des produits les plus performants du marché, le YOMANI de Worldline.

Pour la grande distribution qui a beaucoup de passage sur plusieurs points de vente, le paiement par carte est essentiel pour continuer d'offrir des niveaux compétitifs en termes de sécurité, rapidité et d'expérience client. Le design intemporel du YOMANI, sa longue période de garantie et sa disponibilité ont été des facteurs décisifs pour C&A. En magasin, le nouveau matériel permet de gérer les transactions plus rapidement et de garantir une sécurité totale et un service client amélioré pour les paiements par carte et sans contact.

En 2017, Worldline a installé environ 2 200 nouveaux terminaux de paiement YOMANI dans les magasins C&A dans toute l'Allemagne. Grâce à la gestion de projet par l'équipe locale de Worldline, l'installation a été terminée en trois mois.

> « L'installation rapide des terminaux YOMANI par Worldline nous a permis d'avoir une solution robuste et sécurisée pour offrir à nos clients la meilleure expérience de paiement possible. »
>
> **C&A**



WL MOBILE WALLET EN TÊTE DES PLATEFORMES EN MARQUE BLANCHE

La technologie des paiements intelligents a entraîné une révolution des modes de déplacement des gens. Worldline est convaincu que les commerçants d'autres secteurs peuvent aussi profiter de ces nouveaux modes de transaction avec les consommateurs.

Le WL Merchant Wallet est une réalité : il aide les consommateurs à bénéficer d'un processus d'achat simple et transparent, et permet aux commerçants d'améliorer leur taux de conversion et d'accroître la fidélité de leurs clients. Les détaillants peuvent stocker les données de paiement d'un client afin que celui-ci puisse effectuer un achat en toute sécurité via une application mobile ou un site Web sans avoir à saisir ses informations bancaires à chaque transaction.

Les analystes Ovum ont classé le Mobile Wallet de Worldline comme leader en 2017 sur le marché des portefeuilles mobiles à marque blanche. C'est une reconnaissance de la position dominante de Worldline sur le marché avec cette solution réputée comme la meilleure de sa catégorie. Ovum a mis en évidence les caractéristiques uniques du portefeuille mobile de Worldline, qui offre une gamme complète de services de bout en bout, en lien direct avec son offre plus étendue de portefeuille marchand, WL Merchant Wallet.

> « La plateforme Mobile Wallet de Worldline offre aux clients des modes de configuration variés et une haute flexibilité pour l'exploitation de tout service de portefeuille mobile, et acquiert rapidement une impressionnante expérience du déploiement à grande échelle dans les services financiers, et même de plus en plus dans d'autres secteurs. »
>
> **Ovum, 2017**

WL ONLINE PAYMENT ACCEPTANCE PROPOSE DES SOLUTIONS DE PAIEMENT EN LIGNE À L'ÉCHELLE MONDIALE

À la suite de l'acquisition de Digital River World Payments en 2017, Worldline a acquis de nouvelles capacités pour faciliter les paiements par Internet des commerçants internationaux et des grands commerces de détail.

La société basée à Stockholm est un leader mondial des services de paiement en ligne, offrant des solutions d'acceptation et d'optimisation des paiements en ligne pour des grandes marques dans divers secteurs, notamment le voyage, la vente au détail, la vente directe et les biens digitaux. La plateforme mondiale, maintenant rebaptisée WL Online Payment Acceptance, possède l'une des plus larges empreintes géographiques et d'acquisition-collecte pour soutenir les devises et systèmes de paiement nationaux et internationaux dans un total de 175 pays.

Cette acquisition permet d'étendre considérablement la portée d'action du Groupe et ses capacités pour répondre à la demande croissante de ses commerçants internationaux.

CAPACITÉS ÉTENDUES

Services de collecte de paiement en ligne

Accès à une base clientèle de marchands de premier niveau

Expansion de la portée d'action mondiale vers de nouvelles zones géographiques (par exemple : États-Unis, Brésil et Suède).

DES PAIEMENTS ÉLECTRONIQUES RAPIDES POUR LES CLIENTS D'ENI

En Belgique, Worldline aide le fournisseur international d'électricité et de gaz Eni à faciliter le paiement de ses factures par les clients, où qu'ils soient et quand ils le souhaitent.

Grâce à sa page de paiement en ligne Sips sécurisée et innovante, les clients d'Eni peuvent désormais payer une facture sur le site Internet d'Eni, par e-mail ou en utilisant l'application Eni sur leurs smartphones ou tablettes.

Sur un appareil mobile, les clients n'ont pas besoin d'utiliser un lecteur de carte, car la page de paiement Sips ne nécessite que l'entrée d'un code PIN. Pour payer en toute sécurité par e-mail ou en via le site web d'Eni, les clients doivent seulement scanner le code QR à l'écran avec l'application Bancontact, puis entrer leur code PIN.

En plus d'être rapide et efficace, l'introduction de la facturation électronique pour Eni permettra d'économiser des tonnes de papier chaque année et de réduire le gaspillage.

> « Nos relations avec nos clients sont fondamentales pour Eni. Les innovations comme la facturation électronique de Worldline aident à simplifier leur vie et à améliorer la visibilité de notre marque sur le marché. Nous sommes très heureux de l'adoption du service de facturation électronique depuis son lancement. »
>
> **Eni**

EXTENSION DE NOTRE SÉJOUR AVEC PREMIER INN

Depuis le lancement des cartes pour compte professionnel Whitbread pour la chaîne d'hôtels Premier Inn, le programme géré par Worldline a contribué à faire de Premier Inn l'une des chaînes d'hôtels les plus populaires pour les voyageurs d'affaires partout au Royaume-Uni.

Lorsqu'ils utilisent leur carte, les employés n'ont pas à s'occuper d'envoyer et de traiter les reçus. Quant à eux, les contrôleurs financiers reçoivent le détail complet de l'utilisation de la carte par titulaire.

Pour mesurer son succès, le système de carte de compte professionnel contribue actuellement à environ 25 % du chiffre d'affaires annuel des hôtels et restaurants Premier Inn.

En 2017, Worldline a signé un contrat de trois ans avec Whitbread pour continuer à gérer le programme. Les cartes permettent aux voyageurs d'affaires de payer facilement leurs repas et leur logement, tout en assurant un contrôle des coûts efficace et transparent pour leurs employeurs.

Worldline a la capacité de concevoir et construire des services de bout en bout, via sa solution WL Business Account Card, pour les entreprises de tout secteur qui veulent offrir une carte de compte professionnel à leurs clients professionnels, quel que soit le type et la taille de l'organisation concernée.

> « Nos clients commerciaux recherchent un service de paiement facile à utiliser et efficace à gérer. Nous savons à quel point cela est important de choisir les hôtels et restaurants, et nous sommes ravis que le système fourni par WL Business Account Card aide de nombreux professionnels à choisir les hôtels et les restaurants de Premier Inn. »
>
> **Karen Plumb,** *Directrice de la demande, Whitbread*

LES SÉJOURS EN HÔTEL FACILITÉS AVEC TRINITY

Grâce à une solution de paiement à l'échelle européenne proposée par Worldline, les clients de plus de 1 200 hôtels et restaurants de 16 pays d'Europe sont désormais en mesure de régler leurs factures dans leur propre devise, où qu'ils se trouvent.

Trinity Purchasing, une organisation internationale d'achats active dans le secteur de l'hôtellerie, utilise la solution d'acceptation et d'e-commerce de bout en bout de Worldline pour offrir à ses clients une expérience fluide et homogène dans ses hôtels. Par exemple, un Américain séjournant dans un hôtel belge saura presque immédiatement combien de dollars il devra payer en insérant sa carte de crédit dans le terminal de paiement à la réception.

Le portefeuille de Trinity couvre tous les secteurs de l'industrie hôtelière, des hôtels à petit budget aux cinq étoiles, en passant par les complexes de golf, les maisons de repos, les centres de loisirs et les écoles hôtelières. L'accord conclu avec Worldline offre aux clients de toutes ces organisations partenaires une expérience plus simple et plus conviviale, établissant une nouvelle norme pour garantir la transparence financière attendue par les clients de l'hôtel. Worldline a également conçu une application pour Trinity sur laquelle les clients peuvent effectuer des réservations, réaliser des paiements et commander des services hôteliers.

> « Dans l'hôtellerie encore plus que dans tout autre secteur, le client est roi, et notre partenariat avec Worldline permettra aux clients de l'hôtel de tout payer dans leur propre devise. Fini le calcul mental pour convertir les devises. Ce sont ces types de partenariats à haute valeur ajoutée sur lesquels nous voulons mettre l'accent, pour axer toujours plus notre offre sur le client. »
>
> **Bouke Koppert,** *Directeur d'exploitation en Europe continentale, Trinity Purchasing*

FINANCIAL SERVICES EN 2017

MENER LA RÉVOLUTION DU TRAITEMENT FINANCIER

Worldline a démontré être prêt à saisir les opportunités de changements spectaculaires dans l'industrie du traitement financier en Europe et ailleurs.

Les paiements instantanés deviennent une réalité en Europe et dans le monde entier. Le monde du traitement financier et des paiements migre vers une infrastructure standardisée en temps réel, dans laquelle il n'y aura bientôt plus de différentiel de vitesse entre l'envoi d'un paiement de Bruxelles à Paris en euros et un paiement de Berlin à Amsterdam en dollars australiens. Ceci va changer les modèles économiques dans l'industrie financière. Nous constatons que les banques manifestent un grand intérêt pour l'externalisation de leurs opérations de traitement interne. Déjà aujourd'hui, nous aidons de nombreuses banques à s'adapter à cette nouvelle réalité par notre envergure, notre compétitivité en termes de coûts et la robustesse de nos plateformes.

De même, l'Europe accueille maintenant la révolution de la banque ouverte à bras ouverts. Worldline collabore avec les banques pour s'adapter à la DSP2, la deuxième Directive sur les Services de Paiement qui est entrée en vigueur dans l'Union européenne en janvier 2018, qui exige un accès sécurisé aux comptes bancaires par des fournisseurs tiers. Pour nous, la DSP2 est bien plus qu'une simple question de conformité : nous considérons qu'il s'agit d'une opportunité majeure pour les banques d'élargir leur portefeuille de services et gagner de nouveaux clients. Avec des offres comme la gestion des processus d'authentification, l'authentification sécurisée et les services financiers ouverts par API (Interface de programmation applicative) en marque blanche, nous pouvons aider nos clients à prospérer à l'ère de la banque ouverte.

Au-delà du traitement des paiements, nous assistons à une forte croissance de notre activité d'identité électronique, tandis que la migration vers les documents digitaux nous permet de déployer notre expertise dans le domaine de l'authentification et des contrôles d'accès avec la solution WL Access Control Server, ainsi que dans le routage des services de transactions électroniques sur notre plateforme de routage multifonctions.

LA FLEXIBILITÉ ET L'INNOVATION ALIMENTENT LA CROISSANCE MONDIALE

Nous saisissons aussi les opportunités de croissance non organique. Dans la première année après la création d'equensWorldline, nous avons dépassé nos objectifs en termes de chiffre d'affaires, de transactions et de synergies, grâce surtout à l'enthousiasme et la passion de nos collaborateurs. Avec l'acquisition de First Data Baltics, désormais Worldline Baltics, nous avons étendu notre taille et notre empreinte sur le marché stratégique des pays baltes et des pays nordiques, qui connait une forte croissance.

De plus, à mesure que l'innovation et la standardisation des paiements entraînent la globalisation des marchés qui étaient jusqu'ici régionaux, nous accélérons notre croissance en dehors de l'Europe. Nous sommes déjà leaders dans le domaine des licences de paiement par carte en Asie et nous prévoyons de renforcer cette présence en offrant de nouveaux services dans cette région et ailleurs.

Notre envergure mondiale, notre catalogue de produits complet et modulaire, et notre capacité à déployer une variété de modèles différents pour nos clients (de la licence logicielle à l'externalisation complète des processus métiers) facilitent le positionnement idéal de Worldline, à un moment unique pour l'industrie du traitement financier.

Michael Steinbach,
Directeur Général equensWorldline et Directeur Financial Services

+250
INSTITUTIONS FINANCIÈRES

ENV. +12 Md
DE TRANSACTIONS DE PAIEMENT NON-CARTE PAR AN

ENV. 100 M
DE CARTES DE PAIEMENT GÉRÉES

ENV. 7 Md
DE TRANSACTIONS PAR CARTE TRAITÉES PAR AN

LES PAIEMENTS INSTANTANÉS BONDISSENT AUX PAYS-BAS

En ce qui concerne les paiements instantanés, les Pays-Bas s'imposent comme l'un des pays les plus dynamiques d'Europe. En collaboration avec les trois principales banques néerlandaises, equensWorldline prépare la voie pour que les paiements en temps réel deviennent une réalité dès 2019.

Les trois banques, ABN AMRO, ING et Rabobank, ont choisi equensWorldline comme fournisseur d'infrastructure pour les paiements instantanés. equensWorldline mettra à la disposition des institutions une nouvelle infrastructure de paiement européenne et internationale qui permettra le traitement immédiat des paiements, afin que les destinataires reçoivent leur argent dans les plus brefs délais.

Alors que les paiements par carte sont traditionnellement traités par lots, il sera possible, avec l'introduction du temps réel, de réaliser des paiements 24 heures sur 24, 365 jours par an, y compris pendant les week-ends et les jours fériés. Parce qu'il sera toujours possible de vérifier immédiatement si un virement bancaire du payeur au destinataire a bien été effectué, l'arrivée des paiements instantanés aura des avantages majeurs à la fois pour les payeurs et les bénéficiaires.

“ABN AMRO veut offrir à ses clients la meilleure expérience de paiement homogène. Comme nous prévoyons que les paiements instantanés deviendront la « nouvelle norme », nous offrirons ce nouveau service le plus rapidement possible.”

Bart van de Sande,
Directeur Opérations Transactions Bancaires, ABN AMRO

“Les paiements instantanés sont l'avenir des paiements et ING veut offrir une solution supérieure à ses clients. Nous avons sélectionné equensWorldline en raison de ses antécédents positifs et de sa flexibilité lui permettant de soutenir le marché néerlandais.”

Roel Popping,
Directeur Paiements, ING Nederland

“Le traitement des paiements en temps réel est l'avenir et nous devons offrir à nos clients des solutions supérieures qui nous permettent de rester compétitifs face aux nouveaux entrants dans les services financiers.”

Erik Kwakkel,
Vice-Président Exécutif Services Paiements, Rabobank

INNOVATION

SÉCURISER LE COMMERCE EN LIGNE EN EUROPE DU NORD

L'amélioration de la sécurité du commerce en ligne, la réduction de la fraude et l'augmentation de la confiance des consommateurs constituent une priorité pour tous les acteurs du secteur des services financiers.

En 2017, Worldline a déployé sa solution WL Access Control Server (ACS) pour Danske Bank. Ce protocole 3D-Secure pour les paiements Internet, développé par Visa et Mastercard, authentifie le détenteur de la carte pendant les transactions de commerce en ligne, et est utilisé par Danske Bank sur ses canaux digitaux pour ses clients au Danemark, en Suède, en Finlande, en Norvège et au Royaume-Uni.

Livrée en mode SaaS pour faciliter la mise en place du service, la solution WL Access Control Server couvre la gestion du workflow, la surveillance et le reporting des activités, ainsi que la prévention des fraudes. Elle assure l'authentification forte du client requise par l'Autorité bancaire européenne et les nouvelles règles bancaires dans l'UE (DSP2).

LA DSP2 SE POSITIONNE AU CENTRE DE LA SCÈNE

Dans la perspective de la DSP2, la deuxième Directive sur les Services de Paiement de l'UE entrée en vigueur en janvier 2018, Worldline a remporté plusieurs contrats en 2017 pour des plateformes sécurisées conformes à la DSP2 avec la mission de gérer les demandes d'accès aux comptes bancaires.

En 2017, Worldline a aussi travaillé avec ses clients bancaires européens pour développer des démonstrations fonctionnelles de faisabilité pour les services d'initialisation des paiements et d'informations des comptes, sur la base d'interfaces de programmation applicative (API) et entièrement intégrées aux applications de routage existantes. Le Groupe travaille aussi en étroite collaboration avec des partenaires pour saisir les opportunités de cette révolution.

INNOVATION & PARTENARIAT

UNE API GLOBALE AVEC APIGEE EDGE

Dans le cadre de sa préparation au nouveau paysage bancaire ouvert en Europe, Worldline a intégré le logiciel Apigee Edge afin que les institutions financières et les tierces parties, telles que les fintechs et les organisations B2C, puissent développer de nouveaux moyens pour interagir et se connecter aux clients bancaires.

Le logiciel Apigee Edge est une solution de gestion de premier ordre pour les interfaces de programmation applicative (API), créant ainsi une valeur commerciale supplémentaire pour les clients des services financiers de Worldline grâce à des solutions bancaires ouvertes personnalisées. Ces solutions permettent aux institutions financières de lancer rapidement et facilement des services digitaux innovants, conformes aux exigences réglementaires applicables en Europe.

Pour soutenir la croissance de nouveaux écosystèmes compatibles avec les API, Worldline fournit aussi une intégration homogène et positive avec des portails personnalisés pour développeurs.

> « Apigee a une expérience large dans l'aide aux entreprises pour mettre en œuvre une méthode basée sur les API afin de développer leurs activités digitales. Worldline est un excellent exemple d'entreprise qui utilise les API pour innover et être compétitif dans le secteur digital à travers toutes les industries et les écosystèmes, et nous sommes fiers de les aider à accélérer leur stratégie d'API. »
>
> **David Andrzejek,** *Directeur des stratégies API verticales, Apigee*

DEGUSSA BANK PROFITE DES AVANTAGES DE LA SOLUTION DE BOUT EN BOUT DE WORLDLINE

Alors que la complexité de l'activité de paiement augmente, Worldline voit de plus en plus d'institutions financières opter pour l'externalisation de l'ensemble de leurs opérations de paiement.

En 2017, equensWorldline a conclu un accord de partenariat à long terme avec Degussa Bank en Allemagne, afin de traiter tous les paiements de cette institution en pleine expansion. Ses économies d'échelle, son expérience des réglementations et son savoir-faire dans les technologies clés lui permettent d'offrir à Degussa Bank une solution de traitement rentable l'aidant à réduire ses coûts, ses risques d'investissement et sa complexité opérationnelle.

L'accord avec Degussa Bank couvre le traitement SEPA, les paiements transfrontaliers, les paiements de valeur élevée, les services de mise en conformité, les enquêtes, l'archivage et aussi une suite de services complète, y compris le bureau de service SWIFT, l'accès aux entreprises et les paiements papier.

Degussa Bank utilisera la plateforme de back-office d'equensWorldline pour le traitement des paiements, qui fournit un large éventail de fonctionnalités de surveillance et de traitement en temps réel et rend possible des services comme les paiements instantanés, de pair-à-pair et mobiles. Avec l'offre de bout en bout du Groupe, Degussa Bank peut saisir toutes les opportunités de la transformation digitale de l'industrie financière.

> « Le partenariat avec un fournisseur spécialisé comme equensWorldline, qui met continuellement à jour son infrastructure pour répondre aux exigences réglementaires et innove constamment, nous permet de renforcer notre activité en offrant de nouveaux services comme les paiements instantanés ou de pair-à-pair. Travailler avec un fournisseur unique qui couvre toute la chaîne de valeur des paiements nous permet de réduire considérablement les coûts et la complexité de nos opérations. »
>
> **Jürgen Eckert,** *Président du Conseil d'administration, Degussa Bank*

INNOVATION

LES PAIEMENTS DEVIENNENT MOBILES POUR LES CLIENTS DE POSTBANK

En 2017, Worldline a appliqué l'émulation de carte hôte (HCE) pour plusieurs grandes banques européennes afin de leur permettre d'offrir de nouveaux services à valeur ajoutée aux clients qui souhaitent utiliser leurs appareils mobiles pour effectuer des paiements sans contact et d'autres transactions électroniques, en toute sécurité.

En Allemagne, Postbank a introduit les paiements par carte de crédit Visa basés sur la solution de paiement mobile HCE d'equensWorldline. Les clients de Postbank peuvent désormais payer avec leurs smartphones Android sur tous les terminaux sans contact Visa. La fonction de paiement equensWorldline est intégrée à l'application Postbank existante et est disponible pour les clients par une simple mise à jour de l'application. La solution est intuitive et facile à utiliser, dès l'activation du service et lors des paiements : les utilisateurs n'ont pas besoin de saisir des informations manuellement ni de gérer les détails de la carte.

Pour garantir une sécurité maximale, le numéro de carte n'est pas stocké sur le smartphone, mais remplacé par un jeton unique chiffré. De plus, il s'agit de la première solution avec Visa dans l'environnement HCE à exiger une vérification du titulaire de la carte via un code « PIN sur l'appareil » et une reconnaissance digitale pendant la transaction.

RENFORCER BANCONTACT EN BELGIQUE

Cette solution HCE a également été adoptée par la banque Belfius. Ainsi, pour la première fois sur le marché belge, les clients de Belfius n'ont plus besoin de sortir leurs cartes Bancontact, Maestro, Mastercard ou Visa de leur portefeuille pour faire un paiement. Worldline travaille aussi à permettre à tous les détaillants en Belgique, dont la chaîne de supermarchés Delhaize, d'accepter les paiements sans contact par carte et par téléphone mobile.

> « Grâce à la solution d'equensWorldline, nous renforçons nos relations avec nos clients mobiles et Internet. Ce sont des technologies comme HCE qui nous permettent de nous tourner vers l'avenir en pleine confiance. »
>
> **Postbank**

> « En permettant à nos clients d'effectuer des paiements sans contact avec leur smartphone dans nos magasins, nous améliorons encore plus l'expérience client. Nous sommes ravis que cette solution soit devenue possible avec Bancontact, le mode de paiement préféré de nos clients. »
>
> **Roel Dekelver,**
> *Responsable des communications externes, Delhaize*

MOBILITY & E-TRANSACTIONAL SERVICES EN 2017

DONNER L'IMPULSION AUX SERVICES DE NOUVELLE GÉNÉRATION

La Ligne de Services Mobilité & Services Web Transactionnels de Worldline met l'expertise du Groupe dans le domaine des paiements et de la réglementation au service de nouveaux domaines en pleine expansion comme la billetterie digitale, les systèmes sécurisés sans papier pour les marchés fortement réglementés et les services aux voitures connectées, ce que nous appelons l'Internet des Paiements.

En 2017, nous avons saisi les opportunités de croissance sur tous ces marchés. Étant parmi les premières sociétés dans le monde à participer en 2017 au nouveau programme Ready for Transit de Visa, Worldline va stimuler la croissance de la billetterie digitale grâce à la technologie de paiement ouvert sur le marché des transports. La plateforme WL Tap 2 Use permet aux consommateurs de voyager sans devoir acheter un ticket imprimé et propose aussi des solutions de tokénisation pour permettre aux consommateurs d'utiliser les services publics en ville.

Grâce à notre numérisation sécurisée pour les secteurs réglementés, nous avons réussi à soutenir la progression des gouvernements dans leur effort de transformation digitale. En 2017, des agences gouvernementales françaises et des ministères français ont demandé à Worldline de les aider à gérer des projets stratégiques et de sécuriser les services transactionnels critiques de haut volume.

Dans le domaine du quotidien connecté, nous constatons une accélération de la demande pour nos solutions de gestion de flotte et pour nos technologies pour l'Internet des Objets industriel permettant la maintenance à distance ou prédictive possible.

Notre offre de centre de contacts sécurisée sur le Cloud a aussi suscité un très vif intérêt, en tant que solution omni-canal digitale qui aide nos clients, notamment les banques et les entreprises industrielles, à améliorer leurs interactions avec leurs clients sur tous les marchés.

PROFITER DE NOTRE PRÉSENCE MONDIALE

De par notre envergure, nous sommes vraiment une entreprise mondiale. Avec WL Contact et WL Connected Living, nous pouvons accompagner les grandes marques dans leurs opérations mondiales, en assurant la continuité de leurs contrats sur tous les continents. Nous avons aussi étendu notre présence en Amérique latine, en particulier avec nos services de billetterie électronique et de numérisation sécurisée.

En 2018, nous prévoyons d'augmenter encore davantage la croissance de notre chiffre d'affaires en profitant des tendances à la transformation dans la technologie et la réglementation. Par exemple, les nouvelles législations en Europe pour le suivi et la traçabilité des produits du tabac ou pour l'encadrement des services réglementés d'identification, d'authentification et de sécurisation électroniques, offrent à Worldline des opportunités intéressantes pour nous permettre de démontrer notre expertise dans les domaines de la technologie blockchain et l'identification digitale. Nous continuerons d'investir dans l'innovation et les technologies émergentes pour veiller aux opportunités applicatives de la blockchain et de l'intelligence artificielle, pour nos clients. La convergence entre la billetterie et le paiement pour le transport est un autre domaine dans lequel les opportunités sont nombreuses.

Avec des synergies entre les autres branches d'activité de Worldline et par nos relations étroites avec Atos, nous sommes bien positionnés pour profiter pleinement de l'impulsion accélérée sur tous nos marchés principaux.

Olivier Stuckens, *Directeur Mobility & e-Transactional Services*

350
CLIENTS DANS DIVERS SECTEURS

+2 M
D'OBJETS CONNECTÉS

+130
DANS LESQUELS LES OBJETS SONT CONNECTÉS

+16 Md
DE TITRES DE TRANSPORT VENDUS PAR AN

LE GOUVERNEMENT FRANÇAIS PASSE AU NUMÉRIQUE

Worldline est un partenaire stratégique pour de nombreux gouvernements dans leur marche vers la transformation digitale. En 2017, l'expertise du Groupe dans le domaine de la numérisation sécurisée lui a ouvert des contrats avec une série d'agences gouvernementales françaises pour les aider, grâce aux technologies du numérique, à élever leur offre de services aux citoyens à un tout autre niveau.

Dans le secteur de la santé, Worldline met en œuvre un système de communications sécurisées en temps réel pour l'ASIP, qui gère l'organisation du centre d'appel d'urgence SAMU, pour faciliter la réponse des services d'urgence en cas de crise et tracer les appels. Pour le ministère de la Défense, Worldline est en train de créer une solution de bout en bout pour les services de santé en ligne de l'armée.

Dans le secteur de la justice, le Groupe est responsable de la gestion du système sécurisé de gestion des bracelets électroniques portés par les prisonniers. Dans le domaine de la numérisation sécurisée, Worldline a aussi développé un système pour l'ANTS, l'agence gouvernementale française qui supervise l'émission et la gestion des documents électroniques sécurisés.

Offrir des services numériques exige une authentification transparente et une cyber sécurité solide. L'expertise de Worldline dans l'identité, les signatures digitales, les contrats et le stockage le place comme un partenaire naturel des agences gouvernementales qui veulent moderniser leurs systèmes, réduire leurs coûts et améliorer leurs services.

LA NUMÉRISATION SÉCURISÉE DE WORLDLINE POUR LES SECTEURS RÉGLEMENTÉS

9 Md €
DE SUBVENTIONS AUX AGRICULTEURS DE L'UE GÉRÉES EN FRANCE

140 M
DE TRANSACTIONS/AN DU PROGRAMME DE FACTURATION DES MÉDICAMENTS EN ARGENTINE

+50 M
DE DOCUMENTS SÉCURISÉS ET DE CONTRATS ÉLECTRONIQUES ARCHIVÉS

JUSTE LE BILLET EN AMÉRIQUE LATINE

L'Amérique latine est une des régions où Worldline enregistre une croissance élevée et où il existe une demande accrue en particulier pour ses services sécurisés de numérisation et de billetterie digitale.

Ses volumes en termes de billetterie électronique ont considérablement augmenté en 2017, tandis que les opérateurs et les autorités de gestion des transports publics utilisent les solutions de Worldline pour accroître leur efficacité et améliorer l'expérience des passagers. Worldline propose plusieurs systèmes de cartes à puce sans contact en Amérique latine afin que les passagers puissent valider leur trajet avec leurs cartes de voyage, cartes de paiement et portefeuilles mobiles au début et à la fin de leur parcours, et obtenir ainsi le meilleur tarif. Le contrat d'approvisionnement de la ville de Salta en Argentine a été renouvelé en 2017.

Avec ses services de numérisation et d'authentification fiables, Worldline développe de nouveaux canaux de communication entre les gouvernements et les citoyens, pour permettre aux latino-américains d'accéder à des services publics vitaux en ligne et en toute sécurité. En 2017, le Groupe a entretenu des relations étroites avec les prestataires de services de santé et les administrations de recouvrement des impôts de la région.

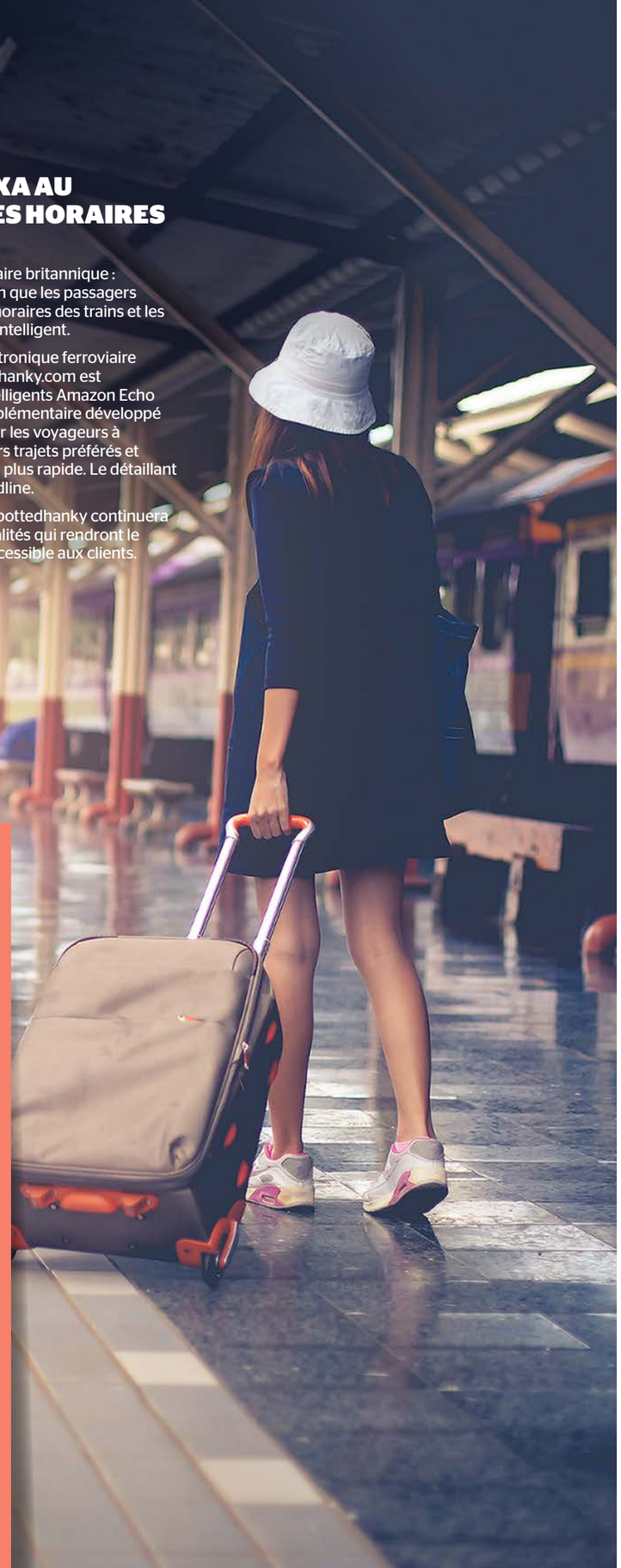
INNOVATION

LE PREMIER SKILL ALEXA AU ROYAUME-UNI POUR LES HORAIRES ET LES TARIFS

C'est une première pour l'industrie ferroviaire britannique : Worldline a lancé un Skill Alexa en 2017 afin que les passagers puissent facilement se renseigner sur les horaires des trains et les tarifs les plus bas en parlant à un appareil intelligent.

Propulsé par le moteur de commerce électronique ferroviaire de Worldline au Royaume-Uni, redspottedhanky.com est désormais disponible sur les appareils intelligents Amazon Echo et Amazon Echo Dot via un Skill Alexa supplémentaire développé par Worldline. Redspottedhanky peut aider les voyageurs à comprendre les horaires, sauvegarder leurs trajets préférés et choisir parmi le service le moins cher ou le plus rapide. Le détaillant de voyages en ligne est une filiale de Worldline.

Lancé sur le magasin de Skills Alexa, Redspottedhanky continuera à s'améliorer avec de nouvelles fonctionnalités qui rendront le voyage en train beaucoup plus facile et accessible aux clients.



INNOVATION

WL TAP 2 USE : TOUS À BORD POUR LA RÉVOLUTION DU RAIL

Qui n'a jamais manqué un train parce que les files d'attente aux guichets étaient trop longues ou les distributeurs de tickets trop difficiles à comprendre ? Grâce aux innovations en matière de billetterie digitale de Worldline, comme la solution WL Tap 2 Use, cette époque pourrait bientôt être révolue en rendant le transport public plus simple, plus efficace et plus agréable pour tous.

WL Tap 2 Use permet aux passagers d'approcher une carte sans contact, un smartphone ou un accessoire connecté contre le terminal pour payer leur billet et monter ou descendre des transports en commun.

En effectuant ce paiement, le client gagne le droit de voyager, tandis que le système WL Tap 2 Use calcule automatiquement le meilleur tarif. En plus d'améliorer l'expérience des transports en commun, WL Tap 2 Use fournit aux opérateurs de transport une mine de données et peut les aider à réduire considérablement leurs coûts d'exploitation.

En 2017, Worldline a obtenu son premier client avec WL Tap 2 Use, l'opérateur de transport Keolis de la ville de Dijon. Worldline a aussi adhéré au nouveau programme Ready for Transit de Visa afin de stimuler la croissance de la billetterie digitale grâce à WL Tap 2 Use.

TROPHÉE D'ARGENT
DE LA MEILLEURE INNOVATION 2017 ASSISES DE L'ADCET

+DE 40 ANS
D'EXPÉRIENCE SUR LE MARCHÉ DES TRANSPORTS

+16 Md €
DE BILLETS DE VOYAGE VENDUS PAR AN

WL CONTACT ÉLEVÉ AU RANG MONDIAL

L'expérience client devient rapidement le facteur de différenciation clé pour toutes les entreprises, et est tout aussi importante que le produit et les critères de prix. Alors que les entreprises cherchent à améliorer leurs services clients et leur accessibilité aux clients sur tous les canaux, Worldline constate une forte augmentation de la demande pour son offre sécurisée Cloud Contact Center.

En 2017, WL Contact est passé d'une solution essentiellement européenne à une offre vraiment mondiale. Le Groupe a introduit le produit sur le marché britannique pour une grande compagnie d'assurance néerlandaise et a démontré sa capacité à accompagner une marque mondiale sur plusieurs continents. Worldline a également signé des nouveaux contrats en France et en Allemagne et renouvelé un accord avec un important cyber détaillant français.

Soutenu par son partenariat avec Unify, une marque d'Atos, et avec des équipes dédiées pour chaque client, WL Contact aidera un nombre croissant d'organisations à transformer leur dialogue avec leurs clients et leur offrir une expérience de classe mondiale.

NOUVELLES FONCTIONNALITÉS LANCÉES EN 2017

- L'outil de collaboration Unify, Circuit, peut être intégré à la plateforme de gestion WL Contact.
- Fonction vidéo pour améliorer l'expérience de service visuel et l'interactivité
- L'outil intégré Dial-Once des centres de contact peut numériser les appels des clients.

30K AGENTS

2,2 Md D'APPELS

35K APPELS SIMULTANÉS

ENTRAÎNER L'IOT VERS L'AVANT

Worldline fournit les plateformes pour débloquer la puissance de l'Internet des Objets dans les maisons où nous vivons, les bureaux et les usines où nous travaillons et même les voitures que nous conduisons.

En 2017, Worldline a remporté le prix du point de vente mobile MPE pour la démonstration de faisabilité de son concept de paiement à bord d'un véhicule. Celle-ci permet aux conducteurs de payer des biens et des services sans avoir à sortir de leur véhicule. Ce concept pourrait s'appliquer à de nombreux autres cas d'usage comme les stations-service, les chargeurs de voitures électriques, le stationnement sur la voie publique, les péages routiers, etc. Utilisant deux solutions Worldline, WL Trusted Authentication et WL Wallet, la solution tout-en-un de paiement en voiture sécurise l'identité digitale du consommateur tout au long du trajet du client et permet de faciliter les interactions.

Les commerçants seront en mesure de tirer le meilleur parti d'un nouveau canal de distribution dans la voiture avec un délai de mise sur le marché rapide car la solution est basée sur des protocoles standard. De plus, les constructeurs automobiles créeront un nouvel écosystème innovant qui améliorera l'expérience du conducteur et la fidélité des clients.

EFFICACITÉ GRÂCE À L'IOT INDUSTRIEL

Dans l'IoT industriel, Worldline permet aux opérateurs d'usines de surveiller et maintenir leurs équipements et dispositifs à distance, pour réduire les coûts et améliorer l'efficacité des usines. Les solutions du Groupe collectent les données des machines afin de les analyser, pour permettre une maintenance prédictive et des diagnostics à distance par des techniciens, partout dans le monde.

Cette solution industrielle IoT de pointe est basée sur la plateforme de communication sécurisée Codex que Worldline a développée avec Siemens, dans le cadre du portefeuille Atos Codex. Worldline prévoit une demande croissante pour ses services d'IoT industriel, car les entreprises de tous les secteurs se tournent vers ces solutions non seulement pour permettre l'assistance à distance, mais aussi pour améliorer leurs performances après-vente, améliorer la connaissance des clients et développer de nouveaux services et branches d'activité.

15 ANS
D'EXPÉRIENCE DANS LA CONNEXION DES DISPOSITIFS INDUSTRIELS

10 %
D'AUGMENTATION DU TEMPS DE DISPONIBILITÉ AVEC LA PLATEFORME DE COMMUNICATION CODEX

TRUST 2020

DURABILITÉ : ÉLÉMENT PRIMORDIAL DE LA STRATÉGIE COMMERCIALE DE WORLDLINE

La révolution digitale transforme radicalement la chaîne de valeur des paiements. L'objectif du Groupe est d'être reconnu comme leader de la Responsabilité Sociétale d'Entreprise (RSE) dans son secteur en cette période cruciale. Pour cela, Worldline aide ses clients à réinventer leurs modèles économiques avec des solutions digitales et de paiement innovantes à fort impact financier, technologique, environnemental et social.

METTRE LA CONFIANCE AU CŒUR DE TOUT CE QUE NOUS FAISONS

Deux ans après le lancement du programme TRUST 2020, Worldline a créé une forte dynamique interne en 2017 pour soutenir ses objectifs ambitieux de RSE. TRUST 2020 décrit quatre axes stratégiques pour assurer la durabilité à long terme des services de Worldline : les opérations commerciales, les employés, la chaîne de valeur et l'environnement.

Basé sur 14 indicateurs de performance clés, TRUST 2020 définit des objectifs et des cibles mesurables que Worldline doit atteindre au sein de son écosystème. En 2017, l'entreprise et ses employés ont redoublé leurs efforts pour atteindre ces objectifs, ce qui a conduit à des résultats significatifs. En effet, en deux ans seulement, Worldline a déjà réalisé près de 40 % de sa feuille de route TRUST 2020, qui constituera une base solide pour la poursuite des progrès de l'entreprise vers son ambition RSE à long terme.

Avec l'ambition de « mettre la confiance au cœur de tout ce que nous faisons », TRUST 2020 est bien accueilli à tous les niveaux de Worldline et ses objectifs RSE sont intégrés à sa stratégie et ses décisions afin d'assurer une croissance responsable et de créer une valeur durable pour l'entreprise et ses parties prenantes. En 2017, des conditions de performance externe liées aux critères de notation ont été appliquées pour la rémunération des membres du Conseil d'Administration.

> « TRUST 2020 renforce la durabilité des opérations de Worldline, consolidant ainsi notre position de leader du marché pour la RSE. Les progrès déjà réalisés confirment l'efficacité de notre stratégie RSE basée sur une approche d'intégration complète de la création de valeur au cœur de notre modèle économique. Par conséquent, Worldline est idéalement positionné pour anticiper et répondre de manière cohérente aux grands enjeux RSE de ses clients, notamment en matière de protection des données, de cyber sécurité, de bien-être au travail, de développement du capital humain et de lutte contre le changement climatique, afin de créer de la valeur durablement pour ses parties prenantes et la société dans son ensemble. »
>
> **Sébastien Mandron,** *Chef de l'Administration et Directeur de la Responsabilité Sociétale d'Entreprise*

BÂTIR DES RELATIONS DE CONFIANCE ET DE LONGUE DURÉE AVEC LES CLIENTS

En 2017, le chiffre d'affaires des solutions durables de Worldline a fortement augmenté (770 M €) et la satisfaction de ses clients est passée à 8,1/10. Près de 60 % des évaluations de l'impact sur la confidentialité ont été réalisées sur ses services critiques, en hausse de 11 points par rapport à 2016.

FAIRE DE WORLDLINE UN ENDROIT OÙ IL FAIT BON TRAVAILLER

En 2017, l'indice Great Place to Work® a continué d'augmenter (+1 point) chez Worldline avec un plus grand nombre d'employés issus des nouvelles entités de Worldline. Le taux de satisfaction global a atteint 58 %, ce qui rapproche le Groupe de son objectif de 60 % pour 2020. 88,4 % des employés étaient satisfaits par les formations proposées.

AMÉLIORER L'IMPACT DE WORLDLINE SUR LA PLANÈTE

Worldline compense désormais 83 % des émissions de CO2 de ses centres de données, bâtiments et voyages d'affaires. 100 % des émissions de CO2 de ses terminaux de paiement (analyse du cycle de vie) ont été compensées en 2017.

ASSURER DES STANDARDS RSE ÉLEVÉS DANS SA CHAÎNE DE VALEUR

100 % des fournisseurs de Worldline ayant obtenu une note inférieure à 40 points pour leur performance en matière de Responsabilité Sociétale d'Entreprise ont été invités à présenter des plans d'action pour améliorer leur performance.

WORLDLINE INTÈGRE LES OBJECTIFS DE DÉVELOPPEMENT DURABLE DES NATIONS UNIES DANS SON PROGRAMME RSE

En 2017, Worldline s'est engagé à contribuer aux **Objectifs de Développement Durable (ODD) des Nations Unies** et à les intégrer dans sa strétégie RSE.

Les ODD définissent une action globale et une feuille de route pour mettre fin à la pauvreté, protéger la planète et assurer la prospérité et la paix pour tous d'ici 2030. Worldline a décidé de s'engager à réaliser les 17 ODD à travers ses solutions durables et sa chaîne de valeur.

Worldline a identifié 5 ODD principaux sur lesquels l'impact de l'entreprise est le plus significatif et sa contribution peut être optimale :

- Promouvoir la paix, la justice et des institutions fortes (ODD 16)
- Assurer un travail décent et la croissance économique (ODD 8)
- S'impliquer pour agir pour le climat (ODD 13)
- Garantir des modes de production et de consommation responsables (ODD 12)
- Veiller à une éducation de qualité universelle et équitable (ODD 4).

Worldline a aussi un impact sur 2 ODD complémentaires :

- La bonne santé et le bien-être (ODD 3)
- Égalité des sexes (ODD 5)

Une analyse interne et externe détaillée, réalisée en 2017, indique que Worldline contribue à un grand nombre d'ODD par ses produits et solutions, ses opérations internes et sa chaîne de valeur.

RECONNAISSANCE DE L'ENGAGEMENT CONTINU DE WORLDLINE POUR LA DURABILITÉ

Niveau EcoVadis Gold pour une performance extra-financière exceptionnelle

Worldline a amélioré son score de 12 points, se hissant ainsi parmi les 1 % d'entreprises les plus durables, toutes catégories confondues, en 2017.

Nouvelles normes GRI pour l'évaluation complète du rapport de Responsabilité d'Entreprise

Pour la quatrième année consécutive, Worldline a atteint la plus haute marche du classement de l'Initiative Global Reporting pour la transparence de ses rapports de Responsabilité d'Entreprise.

Top dix des entreprises pour la transparence et la durabilité

Worldline a gagné deux positions pour se hisser à la 7e place du TOP 10 du Gaïa Index pour la transparence de ses informations extra-financières et ses performances exceptionnelles en matière de développement durable.

Classement AA

MSCI a mis en évidence les solides mesures de sécurité des données et de développement du capital humain de Worldline et ses performances environnementales.

Classement Prime

La protection des données est considérée comme une force de Worldline par Oekom. Ainsi, l'agence de notation a décerné le classement « Prime » à Worldline en reconnaissance de ses normes élevées de qualité, d'indépendance et de transparence.

Entrée dans l'Indice Sustainalytics

Worldline est entré dans l'indice environnemental, social et de gouvernance avec un score de 78/100 qui positionne l'entreprise dans le TOP 5 très restreint de son industrie.

Certifications ISO 14001 renouvelées

Les certifications ont été renouvelées pour les systèmes de gestion environnementale de tous les centres de données et bureaux de plus de 500 employés de Worldline, à l'exception du nouveau site d'equensWorldline à Utrecht.

Communication on Progress

Worldline a publié son premier rapport de progression des principes Global Compact des Nations Unies soutenus par sa politique RSE.

CRÉER DE LA CONFIANCE ET DE LA VALEUR PAR SES SOLUTIONS DURABLES

Worldline crée des solutions intelligentes, durables et innovantes et s'engage à assurer un haut niveau de satisfaction client. Pour mettre en œuvre ses solutions, Worldline assure à ses clients un haut niveau de sécurité et une disponibilité permanente de la plateforme, en temps réel.

LES SOLUTIONS DURABLES STIMULENT LA CROISSANCE DE WORLDLINE

En s'engageant sur un objectif de durabilité lié à ses solutions dans son programme TRUST 2020, Worldline s'efforce d'améliorer l'empreinte économique, éthique, sociale et environnementale de celles-ci. En 2017, le chiffre d'affaires généré par ses solutions innovantes et durables qui contribuent aux progrès environnementaux et sociétaux a bondi de 586 millions à 770 millions d'euros.

Le secteur digital fait face à des défis croissants en termes de sécurité et de protection des données et les solutions Worldline sont conformes au haut niveau de sécurité et de protection des données pour rassurer les clients. Worldline respecte les règles d'entreprise contraignantes et la norme de sécurité de l'industrie des cartes de paiement, PCI DSS.

8,1
LA SATISFACTION CLIENT DE WORLDLINE (7,67 EN 2016)

94 %
DES EMPLOYÉS WORLDLINE SUIVENT UNE FORMATION OBLIGATOIRE SUR LA SÛRETÉ & SÉCURITÉ EN E-LEARNING

SUIVI DES PERFORMANCES DE DURABILITÉ DES FOURNISSEURS EN 2017

75
FOURNISSEURS ONT ÉTÉ ÉVALUÉS PAR ECOVADIS, CE QUI REPRÉSENTE 49 % DES DÉPENSES TOTALES

86,33 %
DES DÉPENSES AUPRÈS DES FOURNISSEURS LOCAUX

DURABLE DE HAUT EN BAS !

En 2017, les pratiques commerciales équitables de Worldline ont été récompensées par un score de 90/100. Worldline encourage la durabilité dans toute sa chaîne d'approvisionnement et en a fait un des principaux critères de sélection de ses fournisseurs.

Worldline demande à ses fournisseurs stratégiques d'être évalués par EcoVadis pour que leur Responsabilité Sociétale d'Entreprise (RSE) soit conforme pendant toute la durée de leur contrat. Si un fournisseur obtient moins de 40 points sur 100, Worldline lui demande de mettre en œuvre les plans d'action pour résoudre les problèmes critiques identifiés par EcoVadis. Si un fournisseur refuse de participer à l'évaluation d'EcoVadis ou n'est pas disposé à coopérer avec Worldline pour améliorer sa performance en matière de RSE, il peut voir son contrat avec Worldline annulé.

L'ÉCO-EFFICACITÉ DANS SES OPÉRATIONS

En 2017, Worldline a mis en place sa nouvelle politique environnementale globale. L'excellence opérationnelle et l'efficacité environnementale, dont la réduction de la consommation d'énergie, sont essentielles pour limiter l'empreinte des activités de Worldline sur l'environnement et proposer des solutions durables aux clients.

ÉQUILIBRER SON EMPREINTE CARBONE

Dans le cadre de TRUST 2020, Worldline s'efforce en permanence d'améliorer l'efficacité énergétique de ses centres de données. Le Groupe cherche à utiliser de l'électricité 100 % sans carbone, si possible, et s'engage à réduire ses émissions de carbone de 2 % chaque année.

L'un des principaux objectifs de TRUST 2020 est de compenser 100 % des émissions de CO2 résiduelles de ses centres de données, ses bureaux, ses déplacements et le cycle de vie de ses terminaux de paiement. Worldline investit dans des projets de parcs éoliens pour développer les sources d'électricité renouvelable, dont l'Inde a tant besoin, une région où Worldline compte 6 % de ses employés. Ce projet est certifié conforme aux normes internationales parmi les plus exigeantes comme la norme de bilan carbone vérifié (Verified Carbon Standard) et la norme CDM Gold. Il est géré en partenariat avec EcoAct, une société spécialisée dans les stratégies de bilan carbone. Le parc éolien peut générer 160 MW de puissance avec 200 éoliennes. En 2017, Worldline a réalisé des progrès significatifs pour compenser les émissions de CO2 résiduelles de ses centres de données, bâtiments et voyages, en passant le taux compensé de 31 % en 2016 à 83 % en 2017.

LES MEILLEURS TERMINAUX DE PAIEMENT

L'ECMA 370 est l'une des normes environnementales les plus utilisées dans le secteur de l'électronique. Worldline a choisi d'évaluer ses terminaux de paiement en fonction des paramètres de l'ECMA 370, pour organiser leur collecte et leur recyclage en fin de vie.

Les premiers produits de la famille de terminaux de Worldline à être évalués sont issus de la série YOMANI. Fin 2017, au moins 75 % du catalogue de terminaux du Groupe avait été certifié pour le label ECMA.

La certification ECMA 370 reconnaît le haut niveau de conformité environnementale et l'excellente performance écologique des terminaux de paiement de Worldline, tout au long de leur cycle de vie. La norme montre que les terminaux sont exempts de substances qui appauvrissent la couche d'ozone et sont entièrement conformes aux directives Reach et RoHS (Restriction des substances dangereuses).

100 %
DES ÉMISSIONS DE CARBONE LIÉES AU CYCLE DE VIE DE SES TERMINAUX DE PAIEMENT ONT ÉTÉ COMPENSÉES EN 2017

UNE MÉTHODE POUR UNE DURABILITÉ AXÉE SUR LES PERSONNES

L'embauche de personnes très qualifiées et talentueuses et leur intégration à Worldline sont des éléments fondamentaux dans la stratégie de Responsabilité Sociétale d'Entreprise de Worldline. Le Groupe est déterminé à être reconnu comme un employeur attractif et une organisation qui valorise l'apprentissage.

PROMOUVOIR SON CAPITAL FÉMININ

En accord avec ses objectifs TRUST 2020, Worldline a lancé en 2017 un vaste programme d'égalité des sexes pour développer des actions qui favorisent l'égalité des sexes, notamment en augmentant le nombre de femmes occupant des postes de direction. Ce programme doit renforcer l'attractivité du Groupe auprès des meilleurs talents, femmes ou hommes, dans l'ensemble de ses géographies.

L'écart de capital féminin est un indice qui mesure le nombre de femmes aux postes de direction par rapport au nombre de femmes dans les effectifs. D'ici 2020, l'ambition de Worldline est de réduire l'écart de capital féminin à zéro.

WOMEN @Worldline

ACCUEILLIR SES NOUVEAUX TALENTS

Worldline a embauché plus de 1 000 talents experts dans le digital en 2017. Le Groupe a aussi accueilli les nouveaux arrivants des sociétés acquises en 2017. Au niveau mondial et local, les nouvelles recrues de Worldline ont été accueillies par diverses initiatives, comme des petits déjeuners de bienvenue et à travers le programme Wellbeing@Worldline, Integration@Worldline.

UN FORT SENTIMENT D'APPARTENANCE DANS L'ENSEMBLE DE L'ENTREPRISE

Le programme Wellbeing@Worldline a mis en place en 2017 des pratiques qui encouragent la reconnaissance mutuelle du travail accompli, la collaboration et la flexibilité à tous les niveaux, tout en accroissant les opportunités de carrière des employés. L'engagement pour le bien-être des employés de Worldline Chili a remporté le prix « Best Chile 2017 » dans la catégorie des petites entreprises.

MOBILITÉ INTERNATIONALE POUR SES EMPLOYÉS

En 2017, Worldline a lancé un programme d'études supérieures pour développer l'expérience internationale des nouveaux employés et renforcer son initiative de Volontariat International en Entreprise (VIE).

Le développement de la carrière des collaborateurs de Worldline est une priorité permanente. Le Groupe a une méthode de recrutement « interne d'abord » pour répondre aux opportunités d'emploi. En 2017, Worldline a lancé le Job Café sur blueKiwi, sa plateforme sociale de collaboration, pour faire connaître tous les postes vacants.

SATISFAIRE L'ASPIRATION À DÉVELOPPER SES COMPÉTENCES

Plus de 2 500 employés ont participé aux Learning Days en local en 2017, en sélectionnant des cours de formation, des ateliers et des séances d'information sur mesure, ainsi que des webinaires mondiaux pour apprendre et améliorer leurs compétences sur une grande variété de sujets.

Le Mentorat est un outil de plus en plus populaire chez Worldline. Depuis le lancement du programme de Mentorat en France en 2014, plus de 600 collaborateurs y ont participé et, en 2017, le programme a été déployé en Belgique. En 2017, 190 collaborateurs en France ont aussi participé à un programme innovant de Mentorat inversé, dans le cadre duquel des collaborateurs plus jeunes aident leurs collègues plus âgés à améliorer leurs compétences digitales.

PROGRAMMES

wellbeing @worldline

#INTEGRATING@WORLDLINE
#GROWING@WORLDLINE
#LEARNING@WORLDLINE
#RECOGNITION@WORLDLINE
#WORKINGCONDITIONS@WORLDLINE
#SHARING@WORLDLINE

> « Worldline est totalement engagé pour le bien-être et le développement de ses collaborateurs dans le monde entier. Conformément à notre vocation d'entreprise socialement responsable, nous nous efforçons de maintenir un environnement de travail qui permet à tous nos employés d'atteindre leur plein potentiel, quel que soit leur sexe. »
>
> **Patrice Gry,** *Directeur des Ressources Humaines*

0
OBJECTIF TRUST 2020 POUR L'ÉCART DE CAPITAL FÉMININ

1 213
NOUVEAUX EMPLOYÉS EN 2017

58 %
DE SATISFACTION DES EMPLOYÉS DANS L'ÉTUDE GREAT PLACE TO WORK®

88,4 %
DES EMPLOYÉS DISENT ÊTRE SATISFAITS DES PROGRAMMES DE FORMATION

LABEL HAPPY TRAINEES
(FRANCE)

"MEILLEUR ENTREPRISE QUI RECRUTE"
PAR LE JOURNAL FRANÇAIS LE FIGARO

PRIX BEST CHILE 2017
POUR L'ENGAGEMENT POUR LE BIEN-ÊTRE DES EMPLOYÉS

HISTOIRES D'IMPACT SOCIAL

INITIATIVES INSPIRANTES POUR L'ENGAGEMENT CITOYEN

Worldline adopte une méthode proactive en termes de participation citoyenne et de développement local en créant de la valeur économique, sociale et environnementale. En 2017, Worldline a continué à œuvrer en faveur de l'insertion sociale au travers d'initiatives locales, visant à favoriser l'autonomie, principalement chez les jeunes, à promouvoir l'éducation et l'employabilité grâce à l'insertion numérique et à lutter contre les maladies.

RÉDUIRE LES INÉGALITÉS POUR LES ENFANTS

Pour Worldline, la petite enfance est un moment clé pour réduire les inégalités et l'exclusion sociale. En 2017, Worldline et ses employés ont organisé de nombreuses initiatives dans le monde entier pour soutenir les enfants dans le besoin.

Les employés de la nouvelle entité equensWorldline en Italie ont fait don de vêtements et d'accessoires pour aider les enfants en détresse sociale et en proie à des difficultés personnelles, à travers la fondation Arché ONLUS. De même, Worldline Iberia et Atos Espagne ont organisé une collecte de jouets pour une ONG.

Au-delà de l'Europe, dans ses activités en Asie et en Amérique latine, la prise en charge des enfants des zones défavorisées est aussi une priorité. En 2017, les employés de Worldline Inde ont donné des vêtements, jouets et livres pour les jeunes enfants, dans le cadre du programme d'action sociale Catalysts. Ses employés ont aussi collecté des fonds pour venir en aide aux victimes de catastrophes naturelles qui sont de plus en plus fréquentes à cause des changements climatiques. En Argentine, Worldline a continué de soutenir Fundacion Si, en donnant des vêtements chauds et de la nourriture pour aider les sans-abri, et à Singapour, les employés ont répondu aux listes de vœux d'enfants défavorisés d'une maison d'orphelins en offrant des cadeaux.

COLLECTER DES FONDS POUR LA SANTÉ ET LA RECHERCHE MÉDICALE

Les remarquables employés de Worldline à travers le monde ont participé à diverses initiatives de collecte de fonds en 2017 pour la recherche médicale, un meilleur accès aux soins de santé et l'amélioration de la qualité de vie des gens.

En 2017, Worldline a réitéré son parrainage et soutien, vieux de 19 ans, à l'AFM-Téléthon en France qui a collecté plus de 75 millions d'euros de dons via nos solutions de paiement sécurisé. Grâce à un partenariat avec des pharmacies et des commerçants qui ont placé dans leurs boutiques les « Donation Boxs » de Worldline, le public a pu faire des dons immédiats de 5 € au Téléthon par carte bancaire sans contact. Worldline a aussi créé une page Web personnalisée pour assurer le suivi et la mise à jour en temps réel du total des montants collectés.

INFORMATIONS AUX ACTIONNAIRES

INFORMATION SUR LE TITRE

Nombre de titres au 31 décembre 2017	132 898 963
Classification sectorielle	Technologie de l'information
Indice principal	CAC AllShares
Autres indices	SBF 120, CAC Industrials, CAC Sup. Services
Marché	Euronext Paris Compartiment A
Place de cotation	Euronext Paris (France)
Code	WLN (Euronext)
Code ISIN	FR0011981968
Éligibilité contrôle/SRD	Oui/Oui

Calendrier financier

24 mai 2018 : Assemblée Générale Ordinaire
24 juillet 2018 : Résultats du premier semestre 2018
22 octobre 2018 : Chiffre d'affaires du troisième trimestre 2018

LES PRINCIPAUX CODES SONT

Source	Code	Source	Code
Euronext	WLN	Reuters	WLN.PA
AFP	WLN	Thomson	WLN-FR
Bloomberg	WLN:FP		

Contacts

Les investisseurs institutionnels, les analystes financiers et les actionnaires individuels peuvent obtenir des renseignements auprès de :
David Pierre-Kahn
Directeur des Relations investisseurs
80, quai Voltaire
95870 Bezons

T: +33 (0)1 3434 9066
M: +33 (0)6 2851 4596
david.pierre-kahn@worldline.com

Les demandes de renseignements peuvent également être envoyées par e-mail à investor-relations@worldline.com

EVOLUTION DU FLOTTANT

L'évolution du flottant des actions du Groupe exclut les participations détenues par les actionnaires de référence, à savoir Atos SE détenant 69,83 % du capital social. Aucun autre actionnaire de référence n'a annoncé sa volonté de maintenir un actionnariat stratégique dans le capital du Groupe. Les participations détenues par les salariés et la Direction sont également exclues du flottant.

Au 31 décembre 2017	Nombre d'actions	% du capital	% des droits de vote
Atos SE	92 802 579	69,83 %	82,23 %
Conseil d'administration	32 004	0,02 %	0,02 %
Employés	290 211	0,22 %	0,13 %
Flottant	39 774 169	29,93 %	17,62 %
Worldline SA : total des actions émises	**132 898 963**	**100,00 %**	**100,00 %**

Politique de dividende

Le Groupe a pour objectif, sous réserve de l'approbation de l'Assemblée générale annuelle des actionnaires, de distribuer des dividendes annuels pour un montant représentant environ 25 % de son résultat net consolidé, dans la mesure où cela est compatible avec la mise en œuvre de la stratégie de croissance externe du Groupe. Cet objectif ne constitue cependant pas un engagement de la Société. Les dividendes futurs dépendront notamment des conditions générales de l'activité et de tout facteur jugé pertinent par le Conseil d'administration de la Société.

Lors de sa réunion du 19 février 2018 et tenant compte de la priorité stratégique donnée en 2018 pour le développement de Worldline, le Conseil d'Administration a décidé de proposer lors de la prochaine Assemblée Générale des actionnaires de ne pas distribuer de dividende au titre des résultats de 2017.

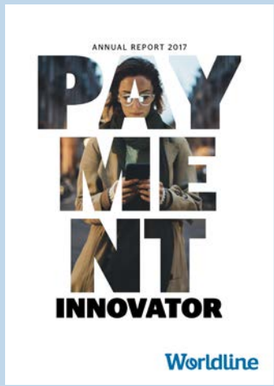
Performance de l'action Worldline comparée aux indices

Le cours de l'action Worldline a terminé l'année à 40,67 euros, soit une progression de + 51,87 % sur un an.

La capitalisation boursière de Worldline a atteint 5 405 millions d'euros fin 2017.

EN SAVOIR PLUS

RAPPORTS WORLDLINE 2017



VERSIONS INTERACTIVES
worldline.com/reports2017

SIÈGE SOCIAL
River Ouest 80 quai Voltaire
95870 Bezons - France

CONTACT
infoWL@worldline.com

NOS SITES WORLDLINE DANS LE MONDE
fr.worldline.com/locations

SUIVEZ-NOUS

worldline.com/twitter worldline.com/facebook worldline.com/youtube worldline.com/linkedin

NOTRE BLOG
fr.worldline.com/blog

Ce document a été réalisé en France par un imprimeur certifié Imprim'Vert sur un papier certifié PEFC issu de forêts durablement gérées.

Photo credit: Frederic Boyadjian, Istockphoto, Shutterstock.

Produit et conçu par Worldline Global Communications, textes rédigés par Analytica Media