



DÉCLARATION DE PERFORMANCE EXTRA-FINANCIÈRE





DÉCLARATION DE PERFORMANCE EXTRA-FINANCIÈRE

Message du Président	2		
Trois questions au Directeur Général	3		
Profil & activités	4		
Stratégie « <i>Back to Growth</i> »	6		
Modèle d'affaires	8		
Quadiant, une entreprise responsable	10		
Un conseil d'administration très majoritairement indépendant	12		
Une équipe de direction internationale	13		
Performances financières	14		
Relations investisseurs	15		
		INFORMATIONS SOCIALES, SOCIÉTALES ET ENVIRONNEMENTALES	16
		Préambule	16
		Stratégie et politique RSE	16
		Donner aux collaborateurs les moyens de concrétiser la stratégie de l'entreprise	25
		Promouvoir une culture d'excellence et d'intégrité	34
		Réduire l'empreinte environnementale de Quadiant	40
		Créer la meilleure expérience client possible en proposant des solutions et des services innovants, fiables et durables	47
		S'engager auprès des communautés locales, et les soutenir	53
		Autres informations extra-financières	58
		Notes méthodologiques et périmètre du reporting RSE	60
		RAPPORT DE L'ORGANISME TIERS INDÉPENDANT SUR LA DÉCLARATION CONSOLIDÉE DE PERFORMANCE EXTRA-FINANCIÈRE	62
		Table de concordance du global reporting initiative	66

MESSAGE DU PRÉSIDENT⁷



DIDIER LAMOUCHE

PRÉSIDENT DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

« LA PERFORMANCE FINANCIÈRE RÉALISÉE EN 2021 CONSTITUE UN BON DÉMARRAGE DE LA SECONDE PHASE DU PLAN STRATÉGIQUE BACK TO GROWTH. »

Cher actionnaires,

Il y a un an, Quadient amorçait la seconde phase de son plan stratégique Back to Growth. En s'appuyant sur les bases de la profonde transformation de l'organisation menée durant la première phase du plan, la seconde phase a pour objectif de créer durablement de la valeur pour les actionnaires comme pour toutes les parties prenantes. Comme exposé dans ce document, la performance financière réalisée en 2021 constitue un bon démarrage de cette seconde phase et Quadient est en bonne voie pour atteindre les objectifs à trois ans présentés l'an dernier au cours de son Capital Markets Day.

Le remodelage du portefeuille de Quadient est presque achevé. Au cours des trois dernières années, l'acquisition d'un acteur américain des consignes colis et celle de deux FinTech nord-américaines spécialisées dans des solutions *cloud* de gestion automatisée des comptes fournisseurs et des comptes clients, ont permis à Quadient de renforcer ses positions de leader dans les solutions de consignes colis et en matière d'automatisation intelligente de la communication. Alors que Quadient demeure un solide numéro deux mondial des solutions liées au courrier, de fortes synergies commerciales et de coûts sont de plus en plus développées entre les trois activités. Dans le même temps, le portefeuille d'opérations non stratégiques a été significativement réduit grâce à différentes cessions.

Parallèlement à ses objectifs financiers, Quadient s'est fixé plusieurs objectifs extra-financiers pour la période 2021-2023 afin de renforcer le caractère durable de la valeur créée pour ses parties prenantes. Ces objectifs sont en phase avec le programme détaillé de l'entreprise en matière de responsabilité sociétale d'entreprise (RSE). Celui-ci s'articule autour de cinq piliers, allant de l'inclusion, la formation et l'engagement des salariés à l'éthique, la réduction de l'empreinte carbone et le remanufacturing, la philanthropie et la satisfaction client. De plus, en mars 2021, Quadient a franchi un pas supplémentaire en devenant signataire du Pacte mondial

des Nations Unies et en s'engageant plus spécifiquement à soutenir 8 des 17 objectifs de développement durable des Nations Unies. Cette année, je suis fier que notre document de référence présente nos principaux engagements en matière de RSE en conformité avec le niveau *Core* des standards GRI.

Le Conseil d'administration est pleinement déterminé à soutenir le programme RSE de Quadient et, en ligne avec les meilleures pratiques, les critères d'attribution du plan d'intéressement à long terme de la direction ont été révisés pour intégrer les derniers engagements de la Société.

Se conformer aux meilleures pratiques en matière de gouvernance est également une volonté forte du Conseil d'administration de Quadient. Cette année, deux nouveaux administrateurs indépendants ont rejoint le Conseil, apportant de nouvelles expertises. Nous avons également rencontré un grand nombre d'investisseurs lors de notre « roadshow Gouvernance », en ligne avec notre engagement de promouvoir un dialogue ouvert avec tous nos actionnaires. Par ailleurs, le Conseil d'administration continue de piloter la politique d'allocation du capital de façon très pragmatique. Cette année, la forte génération de trésorerie a permis au Conseil d'administration de soumettre au vote des actionnaires lors de la prochaine assemblée générale, un dividende se situant au-dessus des niveaux minimum définis par notre politique de distribution et 10% au-dessus du montant de l'an dernier. Comme il l'a fait par le passé, le Conseil demeurera extrêmement attentif à l'évolution des conditions de marché et évaluera en permanence toutes les façons possibles de créer de la valeur pour nos actionnaires. Enfin, alors que le Conseil d'administration soutient sans réserve la stratégie Back to Growth développée par l'équipe de direction, il est également déterminé à exercer sa mission de façon indépendante en travaillant dans l'intérêt de tous nos actionnaires.

Didier LAMOUCHE

TROIS QUESTIONS AU DIRECTEUR GÉNÉRAL



GEOFFREY GODET

DIRECTEUR GÉNÉRAL

« NOS DEUX ACTIVITÉS EN FORTE CROISSANCE - LES SOLUTIONS CLOUD ET LES CONSIGNES COLIS ONT PRESQUE DOUBLÉ EN 3 ANS ET REPRÉSENTENT DÉSORMAIS 28% DU CHIFFRE D'AFFAIRES. »

Pouvez-vous revenir sur les principaux aspects des résultats 2021 de Quadient ?

Atteignant un peu plus d'un milliard d'euros, notre chiffre d'affaires a enregistré une croissance organique de 4,3%, soutenue par nos trois principales activités. Nous continuons à exécuter avec succès notre stratégie Back to Growth avec de solides performances dans nos deux moteurs de croissance et des revenus résilients dans notre activité courrier. Nous avons accompli des progrès significatifs dans le repositionnement stratégique de nos activités logicielles, nos clients SaaS représentant désormais 76% de notre base clients. Ces activités dépassent le cap des 200 millions d'euros de chiffre d'affaires pour la première fois en 2021.

Notre équipe dédiée aux solutions de consignes colis a sécurisé un nombre important de nouveaux contrats, étendant notre présence au Canada et en France grâce à des accords avec des transporteurs de premier plan, tout en continuant d'exécuter nos contrats existants dans tous nos segments de clientèle. Enfin, nos solutions liées au courrier ont réalisé une bonne performance surpassant nos principaux concurrents, enregistrant une croissance de leur chiffre d'affaires de 1,8% tirée par de solides ventes d'équipement et une année record pour les ventes de système de mise sous pli milieu et haut de gamme.

Nous sommes largement confortés dans nos choix par les fondamentaux solides qui soutiennent la dynamique des marchés que servent nos deux moteurs de croissance. La digitalisation accélérée des processus de communication et financiers est portée par de nouvelles réglementations en Europe, tandis que l'expansion du e-commerce génère de plus grands volumes de colis, encourageant la recherche de pratiques plus durables. La croissance organique de l'EBIT courant a atteint 6%, engendrant une marge en légère progression malgré des coûts de transport plus élevés et des conditions difficiles en matière de chaîne d'approvisionnement. Cette performance robuste démontre notre engagement à améliorer de façon continue notre organisation et à réduire nos coûts tout en investissant dans nos forces de vente, en marketing et en R&D pour accompagner la croissance future.

Le résultat net a plus que doublé à 88 millions d'euros. A 104 millions d'euros, la génération de flux de trésorerie disponible a encore renforcé notre situation financière saine, caractérisée par un faible niveau de levier financier de 0,4 hors leasing.

Quel niveau de performances attendez-vous pour Quadient en 2022 ?

Alors que nous continuons à déployer notre plan stratégique Back to Growth, nous nous attendons à ce que les tendances positives qui soutiennent nos moteurs de

croissance s'accroissent. Nous tablons sur une croissance à deux chiffres de l'activité Intelligent Communication Automation, soutenue par des synergies commerciales et le développement hors Amérique du Nord de nos solutions de gestion des comptes clients et fournisseurs. Tandis que la bascule vers des abonnements SaaS se poursuit, nous allons nous focaliser sur l'amélioration de nos plateformes cloud pour continuer à profiter d'un accroissement des solutions retenues par nos clients mais aussi pour en renforcer à la fois l'adoption et l'utilisation. L'activité Parcel Locker Solutions est elle aussi attendue en croissance à deux chiffres, portée par le déploiement de nos contrats existants, la dynamique positive que l'on rencontre auprès des transporteurs en Europe et au Japon, et de nouveaux contrats signés dans le secteur résidentiel et celui de la distribution, tandis que le pipeline de projets est prometteur. Le recul du chiffre d'affaires de Mail-Related Solutions devrait rester contenu en 2022 alors que nous continuons à proposer des solutions innovantes à la fois en termes de nouvelles fonctionnalités et de solutions digitales avec notre logiciel S.M.A.R.T.

Au niveau du Groupe, la croissance organique du chiffre d'affaires est attendue au-dessus de 2%, malgré les incertitudes actuelles liées à la situation géopolitique et aux perturbations continues de la chaîne logistique. L'EBIT courant devrait enregistrer une croissance organique « low to mid-single digit » soutenue par une attention continue portée à l'optimisation des coûts ainsi que par une nouvelle amélioration de la rentabilité de notre base installée qu'il s'agisse de l'activité SaaS ou des consignes colis, tandis que la marge de rentabilité des activités liées au courrier se maintiendra.

Au-delà de 2022, quelle est la principale priorité du Groupe ?

Depuis 2019 nous avons profondément rationalisé notre organisation pour devenir une entreprise véritablement unifiée, focalisée sur ses trois solutions synergiques, y compris deux activités en forte croissance - l'automatisation intelligente des communications et les consignes colis. Alors que nous continuons à nous concentrer sur la génération d'une croissance profitable pour ces deux activités, nous restons par ailleurs engagés à y parvenir d'une manière durable à travers à la fois notre programme RSE et notre engagement vis-à-vis du Pacte mondial des Nations-Unies. En devenant signataire de cette initiative, Quadient a affirmé sa détermination à respecter, soutenir et promouvoir les 10 principes du Pacte mondial sur les droits de l'homme, le travail, l'environnement et la lutte contre la corruption dans le cadre de sa sphère d'influence. Pour conclure, notre objectif est de croître de façon profitable et d'une manière durable.

PROFIL & ACTIVITÉS

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

Derrière chaque interaction, qu'il s'agisse d'envoyer un contrat par courrier ou de confirmer une réservation par SMS, de recevoir un colis, de payer une facture ou d'échanger sur une application mobile ou web, se trouve toujours quelque chose d'essentiel dans la vie du client.

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



3 domaines d'activités

INTELLIGENT COMMUNICATION AUTOMATION

Un ensemble de plateformes **cloud** intégrées pour automatiser les communications et les processus clés pour l'entreprise, gagner du temps, réduire les coûts, améliorer l'expérience client et favoriser l'engagement des acteurs internes et externes.



Quadient® inspire

Quadient® impress

YayPay
by Quadient

Beanworks
by Quadient

- Une véritable plateforme de communication globale entièrement basée sur le cloud, pour gérer quotidiennement plus d'un milliard de communications clients et d'interactions professionnelles critiques.
- Des solutions qui accompagnent les entreprises dans la gestion des communications client (CCM) et la gestion de l'expérience client (CXM), y compris l'analyse et l'orchestration du parcours client, ainsi que l'automatisation des comptes clients (AR) et des comptes fournisseurs (AP).
- Quadient Inspire : solution logicielle permettant aux grandes entreprises de concevoir, gérer et envoyer des communications personnalisées omnicanales en grand volume et à la demande, ainsi que de personnaliser l'expérience digitale proposée à leurs clients via des applications mobiles et web sur mesure.
- Quadient Impress : plateforme logicielle de gestion multicanale des documents sortants qui automatise le flux de communications client.
- YayPay : solution logicielle d'automatisation du processus de gestion des comptes clients, de la gestion du cycle de vie des factures au recouvrement, évaluation de la solvabilité et paiement.
- Beanworks : solution logicielle de gestion des comptes fournisseurs qui automatise les processus manuels sources d'erreurs tels que la saisie des données et les suivis d'approbation, réduisant ainsi les risques et les coûts de traitement des factures.



Marché mondial

c. 6,0 Md€

Croissance annuelle estimée du marché mondial pour la période 2021-2023 :

>10 %



Chiffre d'affaires⁽¹⁾

201M€
+ 7,3%⁽²⁾

(1) Chiffre d'affaires 2021 au sein des Opérations Majeures.

(2) Croissance organique par rapport à 2020.



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

440 000
clients

1,02 Md€
Chiffre d'affaires

+4,3 %
Variation organique ⁽³⁾

c. 80
Pays dans lesquels
les produits de Quadient
sont distribués

4 979
Collaborateurs

MAIL-RELATED SOLUTIONS

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

- Le traitement du courrier reste un marché important malgré le déclin structurel des volumes de plis ;
- Un marché avec de fortes barrières à l'entrée ;
- L'Amérique du Nord, où Quadient détient 20% de parts de marché, représente environ 50 % du marché mondial.

Chiffre d'affaires ⁽¹⁾
659 M€
+ 1,8 % ⁽²⁾

Marché mondial

c. 2,0 Md€
Évolution annuelle
estimée du marché
mondial pour la période
2021-2023 :
c. -5 %



PARCEL LOCKER SOLUTIONS

Cette solution, qui consiste en des consignes équipées de logiciels pour automatiser le suivi des dépôts et retraits, permet d'optimiser la gestion du dernier kilomètre pour la livraison de colis et de simplifier leur réception que ce soit dans des lieux de passage, chez les commerçants ou dans les résidences.

- Seule solution automatisée éprouvée à ce jour, offrant aux clients un service pratique, sécurisé et sans contact de récupération de leurs colis ;
- Un marché en forte croissance, multi-local et adapté à la forte croissance du nombre de colis lié au boom du e-commerce.

Chiffre d'affaires ⁽¹⁾
83 M€
+ 2,6 % ⁽²⁾

Marché

c. 3,0 millions de casiers ⁽⁴⁾
Croissance annuelle estimée
du marché mondial pour
la période 2021-2023 :
>15 %



⁽³⁾ Hors effets de change et de périmètre.

⁽⁴⁾ Estimation Quadient de la base installée sur ses marchés clés en 2020 (y compris États-Unis, Japon, France et Royaume-Uni).

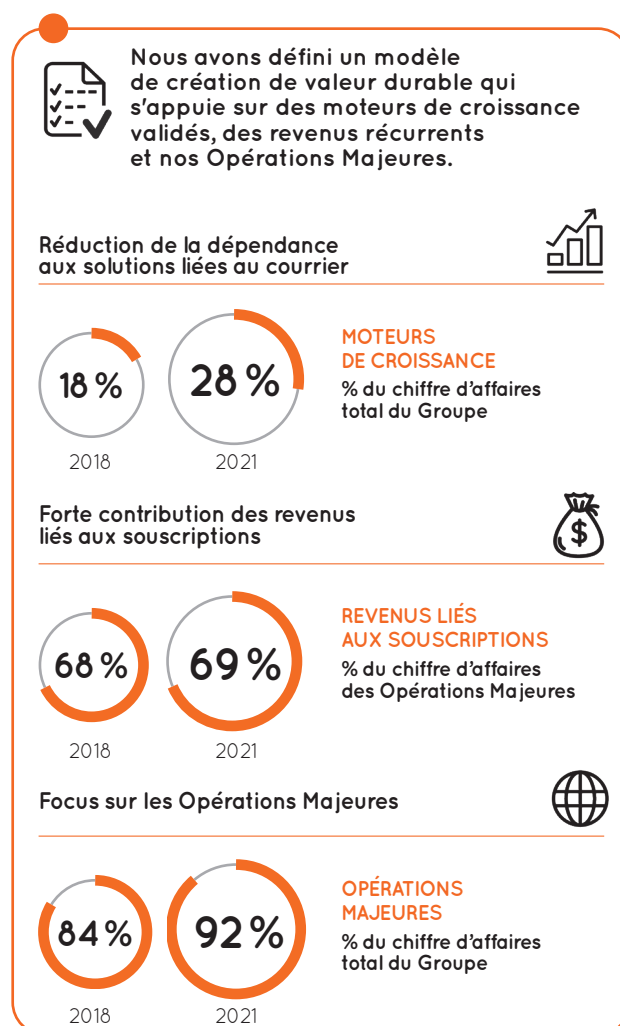
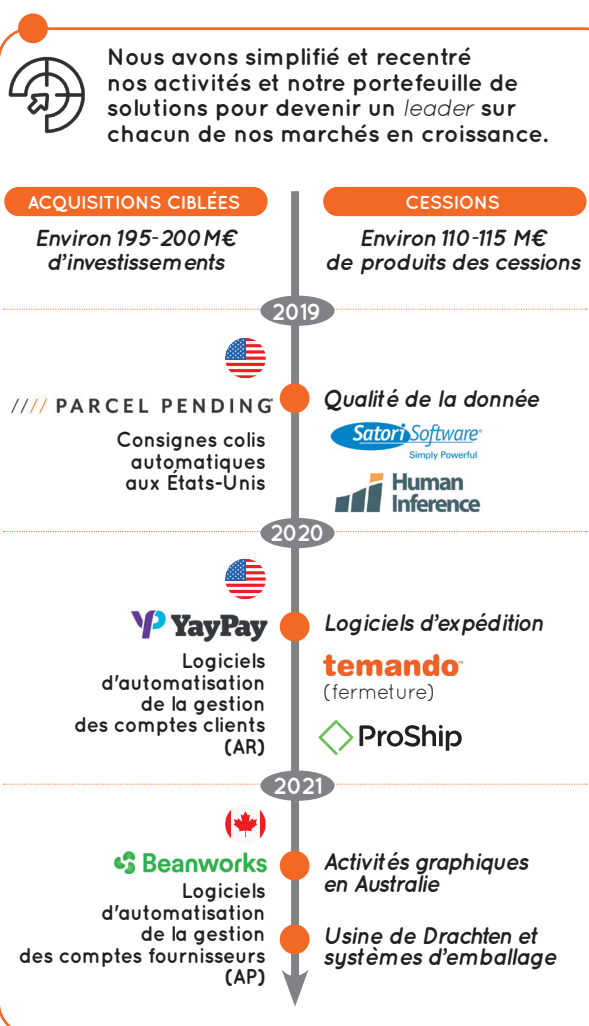
STRATÉGIE « **BACK TO GROWTH** »

« Transform »
2019-2020

Mise en œuvre début 2019, la stratégie « *Back to Growth* » visait à transformer Quadient en une entreprise unifiée, tout en recentrant son portefeuille d'activités sur des solutions logicielles et d'équipements connectés générant des synergies, avec un fort potentiel de croissance et des positions de leader sur leurs marchés.

Quadient visait à établir des positions de marché de premier plan dans des activités à forte croissance en synergie avec ses activités historiques liées au courrier. La gestion des communications client et l'automatisation des processus financiers, ainsi que les solutions de consignes colis automatiques ont été choisies pour être les moteurs de croissance du Groupe, tout en continuant à bénéficier de la forte position de Quadient dans les activités liées au courrier, très rentables et génératrices de trésorerie.

Dans le même temps, Quadient a profondément fait évoluer son organisation afin de simplifier son modèle opérationnel, gagner en efficacité et réunir l'ensemble de l'entreprise sous une marque unifiée et une culture commune forte. L'équipe de direction a été renouvelée et de nouveaux talents ont été recrutés pour mener à bien la transformation, une organisation hiérarchique plus simple a été mise en place avec une forte orientation régionale, et des centres d'excellence ont été créés pour rationaliser les outils et processus internes et ainsi employer au mieux l'expertise des équipes.



Organisation unifiée afin de croître rapidement et de favoriser les synergies en tirant parti de notre expertise, de notre infrastructure, de nos relations commerciales et de notre présence mondiale.

« Drive Sustainable Value »
2021-2023

En mars 2021, Quadient a annoncé la phase 2 de « Back to Growth ». En mettant clairement l'accent sur le développement organique, l'innovation et la technologie, Quadient continuera de développer sa base installée de solutions logicielles et d'équipements connectés, d'accélérer la transition vers son modèle de souscription et de générer des synergies entre ses solutions.



Continuer de s'appuyer sur nos forces et à exécuter notre stratégie avec une ambition claire pour générer durablement de la valeur



Continuer à générer plus de synergies entre nos solutions et nos opérations en s'appuyant sur notre organisation unifiée



Synergies additionnelles



ICA

PLS

quadient
Because connections matter.



MRS

↔ Synergies clients
↔ Synergies de coûts
↔ Expertises opérationnelles

Nouvelles opportunités de ventes croisées grâce à une offre complète de logiciels au sein du portefeuille d'ICA, et entre MRS et ICA

Nouvelles opportunités de ventes croisées (Royaume-Uni, France, Japon, Canada)

Synergies additionnelles chaîne logistique/ services/centres d'appel (intégration et développement de Parcel Pending en Europe)

Frais généraux et administratifs centralisés (IT, RH, finance, transformation...) et fonctions marketing



Définir des objectifs prospectifs pour mesurer l'impact des activités RSE de Quadient, en tant que membre signataire du Pacte Mondial des Nations Unies (Global Compact).

MODÈLE D'AFFAIRES⁷

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

TENDANCES SECTORIELLES

La digitalisation, un catalyseur majeur de l'évolution des communications client et de l'automatisation des processus financiers

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

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

ATOUTS

Une entreprise intégrée

- Une structure d'organisation intégrée et marque représentative de toutes les activités.
Signature : « *Because connections matter* »
- Concentration des solutions majeures dans **3** zones géographiques :
Amérique du Nord / Principaux pays européens / International
- Réseau de distribution direct ou indirect couvrant **90** pays

Des actifs industriels performants

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

Une culture de R&D et d'innovation

- **5,1 %** du chiffre d'affaires consacré à la R&D
- Plus de **650** ingénieurs
- **7** centres de R&D
- Une équipe dédiée à l'innovation dans le domaine digital

Des équipes expertes

- **4 979** collaborateurs
- Profils diversifiés : savoir-faire, origines, compétences, cultures, horizons
- **81 %** des salariés ont suivi au moins une formation en 2021. **18 %** des formations réalisées dédiées au digital.

Une structure financière solide

- Forte position de liquidité :
487 M€ de trésorerie et **400 M€** de lignes de crédit non tirées au 31 janvier 2022
- Dette adossée aux flux de trésorerie futurs attendus des activités de location et du portefeuille de *leasing* (dette nette de **504 M€**)
- Levier financier hors *leasing* : **0,4x EBITDA⁽¹⁾**

(1) Dette nette hors *leasing* / EBITDA hors *leasing*.

ÉQUIPEMENTS CONNECTÉS

MODÈLE ÉCONOMIQUE

(facteur sous-jacent)

Revenus liés aux souscriptions

- **Location / leasing** (base installée)
- **Support / maintenance** (base installée / tarification de la maintenance)
- **Fournitures** (Mail-Related Solutions : encre & pièces détachées en fonction du taux d'utilisation des machines et du volume de courrier traité)
- **Souscription / usage** (Parcel Locker Solutions : fonction du taux d'utilisation dans certains cas)

Revenus non liés aux souscriptions

- **Ventes de machines** (acquisition de nouveaux clients ou Upsell à partir de la base installée)
- **Services d'installation** (Parcel Lockers Solutions)

MAIL-RELATED SOLUTIONS



PARCEL LOCKER SOLUTIONS



CLIENTS

- Petites et moyennes entreprises
- Grands comptes

- Résidentiel
- Universités & Entreprises
- Grande distribution
- Transporteurs

REVENUS LIÉS AUX SOUSCRIPTIONS

71%⁽²⁾

58%⁽²⁾

SOLUTIONS LOGICIELLES

MODÈLE ÉCONOMIQUE

(facteur sous-jacent)

Revenus liés aux souscriptions

- **Souscription (SaaS)** (base installée)
- **Consommation** (taux d'usage client)
- **Maintenance** (base installée / tarification de la maintenance)

Revenus non liés aux souscriptions

- **Ventes de licences** (acquisition de nouveaux clients ou Upsell à partir de la base installée)
- **Services professionnels** (facturation au temps passé)

INTELLIGENT COMMUNICATION AUTOMATION



CLIENTS

- Grands comptes
- Segment des petites et moyennes entreprises les plus importantes en taille
- Canal de vente directe de Mail-Related Solutions partenaire #1 d'ICA

REVENUS LIÉS AUX SOUSCRIPTIONS

67% ⁽²⁾

RÉSULTATS 2021

- CHIFFRE D'AFFAIRES : **1,02 Md€**
- REVENUS LIÉS AUX SOUSCRIPTIONS : **69%** ⁽²⁾
- OPÉRATIONS MAJEURES : **92%** du chiffre d'affaires dont :
 - AMÉRIQUE DU NORD : **55%**
 - PRINCIPAUX PAYS EUROPÉENS : **39%**
 - INTERNATIONAL : **6%**
- EBIT COURANT ⁽²⁾ : **147 M€** ⁽³⁾

(2) Au sein des Opérations Majeures en 2021.

(3) Hors charges liées aux acquisitions.

CRÉATION DE VALEUR



CLIENTS

- Économie circulaire : **64,4%** des équipements mis sur le marché sont issus de processus de remanufacturing
- **95%** de taux de satisfaction clients



COLLABORATEURS

- **427 M€** versés en salaires et charges de personnel
- **98,6%** de contrats en CDI pour soutenir l'emploi localement
- **33,8%** de femmes dans l'entreprise
- **27,6%** des managers sont des femmes



FOURNISSEURS

- **113,7 M€** d'achats liés à la production
- **89,2%** des fournisseurs évalués répondent aux exigences de Quadient



COMMUNAUTÉS LOCALES ET ORGANISATIONS CARITATIVES

- **50+ organisations caritatives** soutenues
- Plus de **93 000 € de dons** récoltés



ÉTATS ET TERRITOIRES

- **22 M€** de taxes et impôts
- **16%** de réduction des émissions de CO₂ par rapport à la baseline 2018 (scopes 1, 2 et 3)
- **85%** de déchets industriels recyclés



ACTIONNAIRES

- **17,2 M€** de dividendes versés au titre de l'exercice 2020

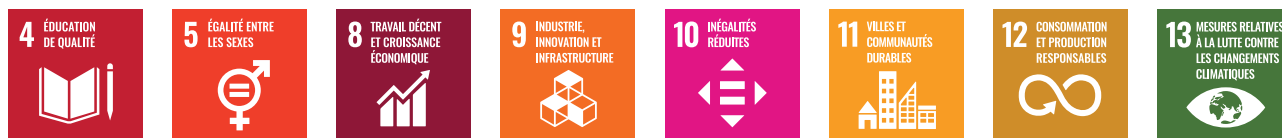
QUADIENT, UNE ENTREPRISE RESPONSABLE

Quadient mène ses activités avec la plus grande intégrité, propose des solutions innovantes et durables à ses clients tout en cherchant à limiter son impact sur l'environnement. Quadient a défini une démarche RSE, en ligne avec ses activités et sa stratégie, autour de 5 piliers.

Signataire du Global Compact des Nations Unies

En devenant **signataire du Pacte mondial des Nations Unies** en 2021, Quadient a affirmé son engagement à respecter, soutenir et promouvoir les 10 principes du Pacte mondial en matière de droits de l'Homme, de travail, d'environnement et de lutte contre la corruption dans sa sphère d'influence.

Quadient entend aussi mettre en œuvre des actions visant à faire progresser les Objectifs de Développement Durable (ODD) suivants :



Nos objectifs 2021-2023



- Faire bénéficier **plus de 80 % des salariés du télétravail** 2 jours ou plus par semaine
- Compter **plus de 30 % de femmes** parmi les managers et parmi les **Senior Leaders**
- Être parmi les « **Best Places to Work** » (Meilleurs employeurs) avec un score supérieur à 70



- Former et assurer l'adhésion de tous les salariés au **Code d'éthique**
- S'assurer que tous les salariés suivent un ou plusieurs **programmes de formation sur la conformité**
- Faire adhérer tous les partenaires commerciaux stratégiques au **Code de conduite pour les partenaires**



- **Réduire les émissions de CO₂ de :**
 - (i) 50,4 % pour les émissions de CO₂ liées à la consommation d'énergie et aux véhicules de fonction (scopes 1 & 2) entre 2018 et 2030
 - (ii) 40 %/M€ de chiffre d'affaires pour des catégories ciblées, pour le *scope* 3 entre 2018 et 2030
- S'assurer que les produits **issus du remanufacturing** représentent plus de 50 % des équipements liés au courrier placés sur le marché



- Atteindre un **taux de satisfaction client** supérieur à 95 %
- Porter nos **investissements dans la R&D** au-delà de 4,5 % du chiffre d'affaires consolidé



- Faire en sorte que les salariés de Quadient consacrent **plus de 5 000 heures par an** en soutien aux communautés
- Atteindre un taux de **25 % des salariés** impliqués dans des projets de bénévolat et mécénat

Une stratégie reconnue par les agences de notation extra-financières



Score global de 53 %



Classé 2^{ème} sur 230
(+4 places vs. 2020)



Niveau « **Platinum** »
après 3 années consécutives
au niveau « **Gold** »



Score B pour
la 4^{ème} année consécutive



Maintien du Statut
« **Prime** »



Obtention du score « **AA** »

Faits marquants



Donner aux collaborateurs les moyens de concrétiser la stratégie de l'entreprise

Bien être, santé et sécurité

- *Best Places to Work* **71,4/90**
- **0,02 %** d'absentéisme dû à des accidents de travail
- Renforcement des dispositifs d'écoute et d'accompagnement pendant la crise de la COVID-19

Flexibilité au travail

- Déploiement des programmes « *Work from anywhere* » et « *Smart Work* »
- **>90 %** des collaborateurs sont éligibles au télétravail

Inclusion et diversité

- Déploiement du programme inclusion & diversité. Signature de plusieurs chartes liées à l'inclusion et la diversité
- Les femmes représentent **33,8 %** de l'effectif total de Quadient, et **21,8 %** des « *senior leaders* »
- Renforcement du programme « *Empowered communities* » avec le lancement d'une nouvelle communauté dédiée à l'environnement

Développement du capital humain

- **80,7 %** des collaborateurs ont suivi au moins une formation en 2021
- 7,46 heures de formation en moyenne par Equivalent Temps Plein (ETP)

Pour en savoir plus :
Pages 25-33



Promouvoir une culture d'excellence et d'intégrité

Code d'éthique

- Déploiement du programme de conformité et d'éthique des affaires
- **76 %** des employés sont engagés dans le programme de formation sur la conformité et l'éthique des affaires
- **66 %** se sont engagés à respecter le Code d'éthique

Protection des données et sécurité de l'information

- **18** audits de sécurité réalisés

Achats responsables

- **65 %** des fournisseurs français ont approuvé le Code de conduite pour les partenaires
- **89,2 %** des fournisseurs évalués répondent aux exigences de Quadient

Pour en savoir plus :
Pages 34-40



Réduire l'empreinte environnementale de Quadient

Économie circulaire

- **85 %** des déchets industriels recyclés
- **36,2 %** des cartouches collectées

Changement climatique

- Les énergies bas carbone (énergies renouvelables et chauffage urbain) représentent **24,5 %** de la consommation totale d'énergie
- En 2021, Quadient a obtenu la note **B** au questionnaire du CDP

- **16 %** de réduction des émissions de CO₂ par rapport à la baseline 2018 (scopes 1, 2 et 3)

Pour en savoir plus :
Pages 40-47



Créer la meilleure expérience client possible en proposant des solutions innovantes, fiables et durables

Technologie & innovation

- **5,1 %** du chiffre d'affaires consacré à la R&D en 2021, notamment pour étendre la plateforme logicielle *Cloud* et enrichir les produits existants avec de nouvelles fonctionnalités

Produits & solutions durables

- **64,4 %** des produits *Mail-Related Solutions* mis sur le marché proviennent du *remanufacturing*.

Satisfaction client

- Un taux de satisfaction client de **95 %**

Pour en savoir plus :
Pages 47-53



S'engager auprès des communautés locales et les soutenir

Philanthropie

- Déploiement d'un programme corporate construit autour de trois causes : éducation et travail décent, inclusion et diversité, environnement : réduction des déchets et de la pollution
- Plus de **93 000€** de dons récoltés

- Déploiement d'une plateforme d'engagement communautaire pour promouvoir le volontariat
- **50+ organisations caritatives** soutenues

Pour en savoir plus :
Pages 54-57

UN CONSEIL D'ADMINISTRATION TRÈS MAJORITAIREMENT INDÉPENDANT



DIDIER LAMOUCHE
Président du Conseil d'administration



GEOFFREY GODET
Directeur Général



MARTHA BEJAR
Depuis juin 2019



CHRISTOPHE LIAUDON
Administrateur salarié
Depuis août 2019



HÉLÈNE BOULET-SUPAU
Depuis juin 2017



SÉBASTIEN MAROTTE
Depuis juillet 2021



ÉRIC COURTEILLE
Depuis juillet 2012



VINCENT MERCIER
Depuis juillet 2009



PAULA FELSTEAD
Depuis septembre 2021



RICHARD TROKSA
Depuis juillet 2016



NATHALIE LABIA
Administratrice salariée
Depuis août 2020



NATHALIE WRIGHT
Depuis juin 2017

Le Conseil d'administration est composé de 12 membres qui apportent leur expertise internationale notamment dans les domaines du digital, du e-commerce, des nouvelles technologies et du gouvernement d'entreprise.

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



12
Nombre
de réunions



92%
Présence
moyenne



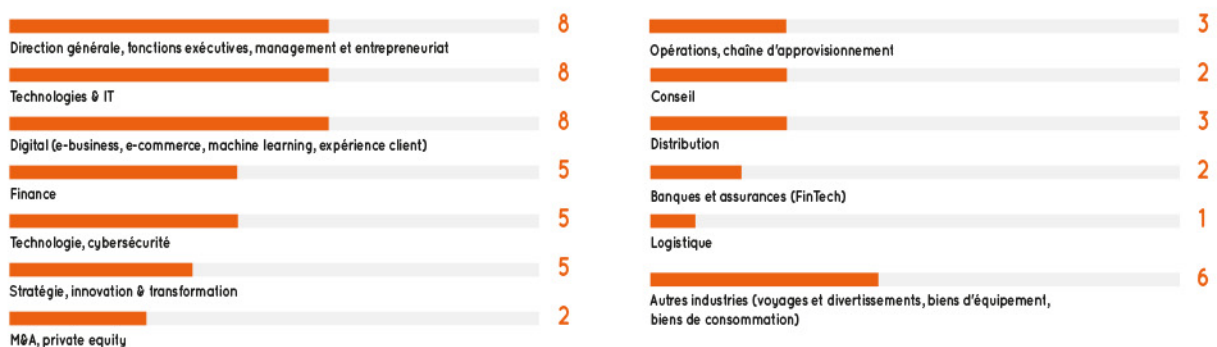
80%
Indépendance
des administrateurs*



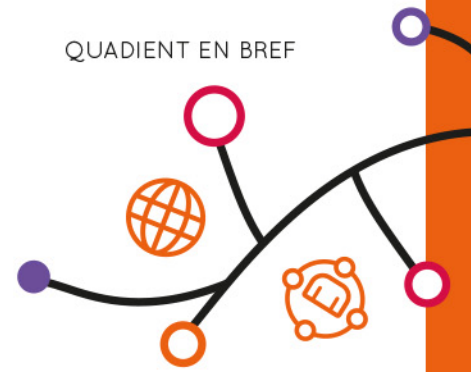
40%
Femmes*

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

CARTOGRAPHIE DES EXPERTISES DU CONSEIL



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



UNE ÉQUIPE DE DIRECTION INTERNATIONALE

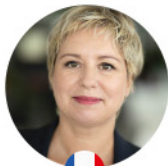


GEOFFREY GODET
Directeur Général

L'Équipe de Direction regroupe les responsables des fonctions support, ainsi que les responsables opérationnels de chacune des solutions majeures, de la R&D et des opérations par zone géographique.

Au cours de l'exercice 2021, Quadient a poursuivi la rationalisation de son Équipe de Direction dans le cadre de la mise en place d'une organisation plus intégrée. Le Groupe bénéficie aujourd'hui d'expertises nouvelles et de profils plus internationaux et plus spécialisés.

FONCTIONS SUPPORT



**STÉPHANIE
AUCHABIE**
Ressources
humaines



**BRANDON
BATT**
Transformation



**LAURENT
DU PASSAGE**
Finance



**STEVE
RAKOCZY**
Digital



**TAMIR
SIGAL**
Marketing

OPÉRATIONS



**BENOIT
BERSON**
France et Benelux



**DUNCAN
GROOM**
Allemagne, Autriche, Suisse & Italie
et Royaume-Uni & Irlande



**IAN
CLARKE**
International et
Opérations Annexes

SOLUTIONS



**CHRIS
HARTIGAN**
Intelligent
Communication
Automation



**ALAIN
FAIRISE**
Mail-Related
Solutions



**DANIEL
MALOUF**
Parcel Locker
Solutions



**ZBYNEK
HODIC**
Technologie
Software



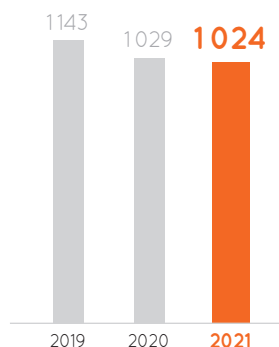
**THIERRY
LE JAODOUR**
Technologie
Hardware

PERFORMANCES FINANCIÈRES

COMPTE DE RÉSULTAT

CHIFFRE D'AFFAIRES

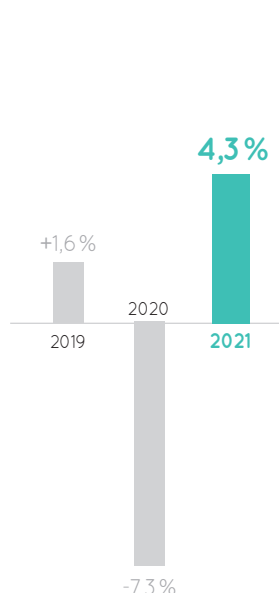
(en millions d'euros)



En 2021, les revenus récurrents ont représenté 69 % du chiffre d'affaires des Opérations Majeures.

VARIATION ORGANIQUE ⁽¹⁾

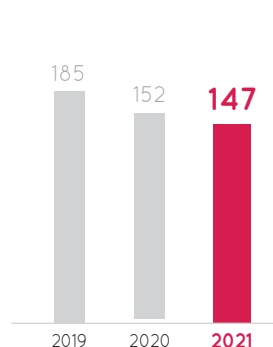
(taux de variation annuel)



2021 a marqué le retour à une croissance organique solide avec une contribution positive de chacune des solutions.

EBIT COURANT ⁽²⁾

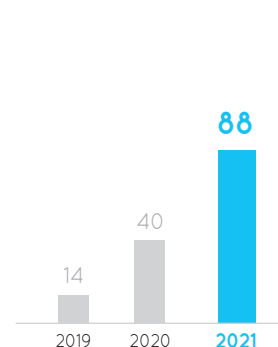
(en millions d'euros)



L'EBIT courant a enregistré une croissance organique de 6%. Cette croissance s'explique principalement par la croissance organique du chiffre d'affaires, l'amélioration du taux de marge brute et une gestion active des charges opérationnelles.

RÉSULTAT NET

(en millions d'euros)



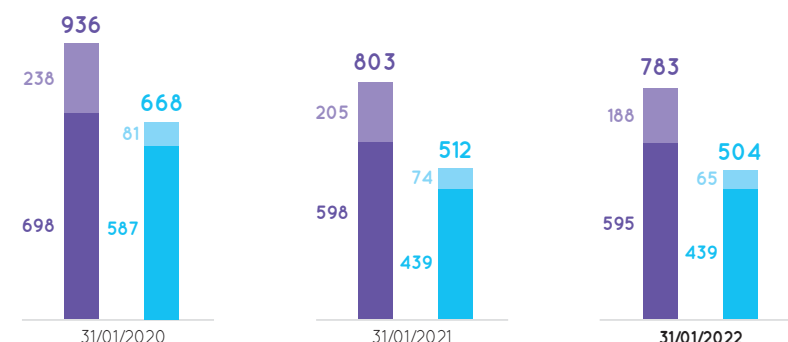
Le résultat net part du Groupe atteint 88 millions d'euros en 2021 contre 40 millions d'euros en 2020. Le résultat net par action s'élève à 2,32 euros en 2021.

(1) Variation hors effets de change et de périmètre

(2) Hors charges liées aux acquisitions

STRUCTURE FINANCIÈRE

(en millions d'euros)



La dette nette a légèrement décro, passant de 512 millions d'euros au 31 janvier 2021 à 504 millions d'euros au 31 janvier 2022 malgré l'acquisition de Beanworks. Le levier financier (ratio dette nette/EBITDA) est resté stable à 2,1x. L'endettement net du Groupe est entièrement adossé aux flux de trésorerie futurs attendus des activités de location et du portefeuille de leasing et autres services de financement. Hors leasing, le ratio de levier financier est resté au niveau faible de 0,4x au 31 janvier 2022, inchangé par rapport au 31 janvier 2021.

● Flux de trésorerie futurs liés à l'activité locative
● Portefeuille de leasing

● Impact IFRS 16
● Dette financière nette hors impact IFRS 16

(1) Ratio de dette nette / EBITDA.



RELATIONS INVESTISSEURS



Agenda financier 2022

Chiffre d'affaires T1 2022 : **7 juin 2022***

Assemblée Générale : **16 juin 2022**

Résultats semestriels et chiffre d'affaires T2 2022 : **26 septembre 2022***

Chiffre d'affaires T3 2022 :
5 décembre 2022*

(*) Publication après la clôture d'Euronext Paris.



Informations cotation quadient

Cotation : **Euronext Paris**

Marché : **Compartiment B**

Code ISIN : **FR0000120560**

Mnémonique : **QDT**

Indice : **CAC® Mid & Small and EnterNext® Tech 40**



Investisseurs rencontrés en 2021

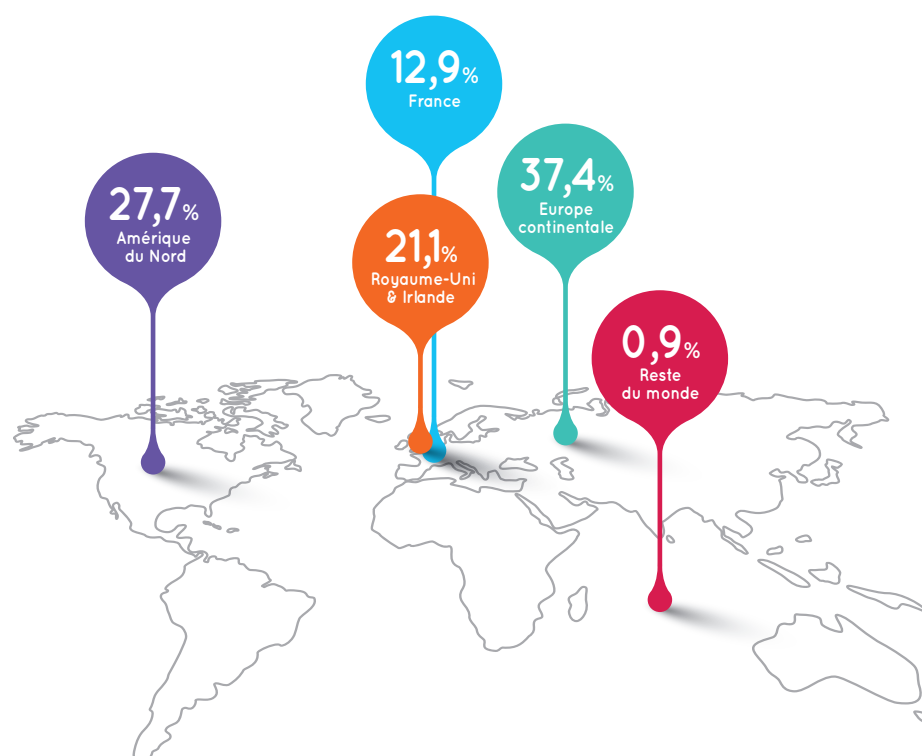
Institutions rencontrées : **140**

Investisseurs rencontrés : **200**

Rendez-vous investisseurs : **150**

e-roadshows & e-conferences : **22**

RÉPARTITION GÉOGRAPHIQUE DU CAPITAL ⁽¹⁾



(1) Sur la base de l'actionnariat institutionnel.



Informations sociales, sociétales et environnementales

PRÉAMBULE

Depuis plus de dix ans, Quadient s'emploie activement à développer une culture qui lui permet de mener ses activités avec la plus grande intégrité, de proposer des solutions innovantes et durables et, tout en limitant l'impact de l'entreprise sur l'environnement, de prendre des mesures pour lutter contre le changement climatique et soutenir la transition mondiale vers une économie à faible émission de carbone. Quadient croit que ces efforts constants permettront de bâtir un avenir meilleur pour les clients et les salariés de l'entreprise et pour les communautés locales qu'elle dessert. Quadient considère également qu'il est essentiel de mener ses activités de manière éthique et responsable pour assurer sa croissance et sa réussite dans la durée et pour contribuer au bien-être de l'ensemble des parties prenantes. Alors que le monde est confronté à une évolution rapide des dynamiques environnementales, sociales et économiques et à des crises mondiales comme la pandémie de COVID-19, Quadient est prêt à relever ces défis en tant que leader dans son domaine d'activité. Suite à la stratégie de

l'entreprise annoncée en janvier 2019, Quadient a également ajusté sa stratégie et son organisation RSE (Responsabilité sociétale d'entreprise) pour répondre aux besoins qui se présenteront à l'avenir. Celle-ci s'appuie sur une analyse de matérialité et est résumée dans le présent document. En termes d'organisation et de gouvernance, l'équipe RSE & conformité fait partie du département transformation qui est chargé de mener les initiatives stratégiques et la transformation de l'entreprise. Le Comité stratégie et responsabilité sociétale d'entreprise du Conseil d'administration a été créé en septembre 2018. Il étudie désormais de manière régulière les progrès de l'entreprise en matière de RSE. Il apporte en outre conseils et soutien dans le cadre d'une démarche d'amélioration continue.

Le présent chapitre explique les risques, enjeux et opportunités sur le plan extra-financier, qui ont été intégrés dans la stratégie RSE de Quadient, ainsi que les principaux résultats obtenus en 2021⁽¹⁾.

STRATÉGIE ET POLITIQUE RSE

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

- donner aux collaborateurs les moyens de concrétiser la stratégie de l'entreprise ;
- promouvoir une culture d'excellence et d'intégrité ;
- réduire l'empreinte environnementale de Quadient ;
- créer la meilleure expérience client qui soit en proposant des solutions innovantes, fiables et durables ; et

- s'engager auprès des communautés locales et les soutenir.

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

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

⁽¹⁾ Conformément à la réglementation du 19 juillet 2017 et au décret du 9 août 2017. Le modèle de création de valeur se trouve dans le cahier introductif de ce document.

Une ambition RSE définie avec les parties prenantes

L'ambition RSE de Quadient repose sur un dialogue constructif avec ses parties prenantes. En échangeant de façon permanente avec chacune d'entre elles, l'entreprise améliore régulièrement sa stratégie RSE. Cette dynamique s'appuie sur une connaissance approfondie des parties prenantes de l'entreprise et de leurs préoccupations et attentes spécifiques. Afin d'identifier les parties prenantes les plus importantes, l'entreprise a mis en place une démarche fondée sur l'analyse de leur niveau d'influence en fonction de leurs besoins et attentes et de leur intérêt pour les activités de Quadient. À travers ses programmes RSE, Quadient souhaite répondre aux attentes de ses parties prenantes afin de créer de la valeur, pour elles comme pour l'entreprise.

Le dialogue de Quadient avec ses principales parties prenantes s'inscrit dans un processus bien établi déployé tout au long de l'année. En 2021, Quadient a poursuivi les échanges avec l'ensemble de ses principales parties prenantes internes et externes. En ce qui concerne les investisseurs et actionnaires, Quadient a expliqué sa stratégie, ainsi que ses ambitions, programmes et objectifs lors du Capital Markets Day qui s'est tenu en mars 2021 et lors de plusieurs *roadshows* et de l'annonce des résultats trimestriels de l'entreprise.

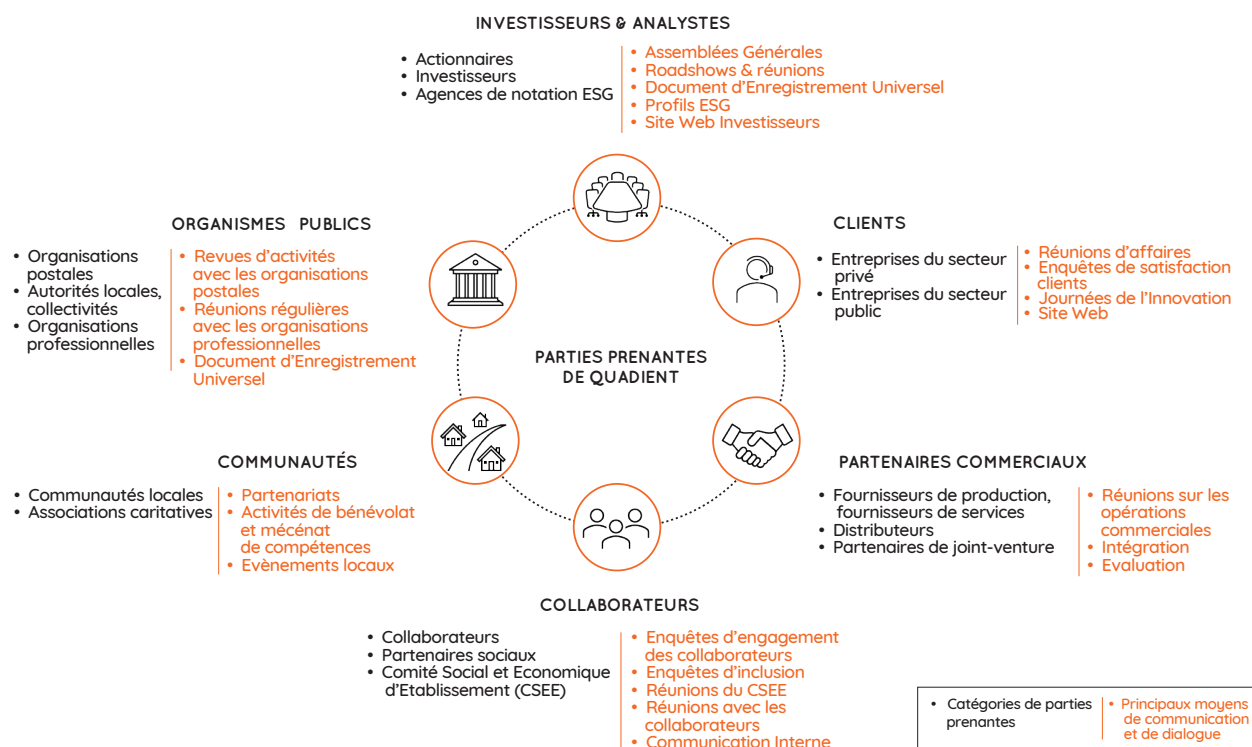
Pour ce qui est des organismes publics, Quadient a noué des relations solides et pérennes avec les organisations postales des pays où l'entreprise est implantée. L'entreprise s'implique également activement dans les organisations professionnelles de l'Union française de l'industrie des technologies de l'information (AFNUM), du Syntec et de la FEVAD, entre autres, et participe aux réunions de travail de l'Autorité nationale en France, ce qui permet à Quadient de suivre ces évolutions et d'anticiper celles à venir.

Quadient a renforcé son dialogue avec ses clients par le biais de réunions commerciales, de Journées de l'innovation (voir la Section 5.1.6 du présent document « S'appuyer sur la technologie pour innover et améliorer en permanence le portefeuille de solutions de Quadient »), ainsi que par l'intermédiaire d'informations diffusées sur son site Web, de réponses aux demandes d'information et d'enquêtes de satisfaction client.

Concernant ses partenaires commerciaux, Quadient a renforcé sa démarche de dialogue en mettant en place des partenariats à long terme et en instaurant un nouveau processus d'intégration assorti d'un nouveau Code de conduite dédié aux partenaires commerciaux et d'une procédure de due diligence spécifique (voir la Section 5.1.4 du présent document « Une nouvelle stratégie d'achats responsables »).

En interne, Quadient a continué à mettre l'accent sur ses programmes RSE et à sensibiliser ses collaborateurs à travers différents canaux, tels que la plateforme interne *The Hub*, les enquêtes sur l'engagement et le bien-être, les enquêtes sur l'inclusion, les campagnes d'e-mailing et les forums dédiés, par exemple, aux communautés engagées (voir la Section 5.1.3 du présent document « Donner aux collaborateurs les moyens de concrétiser la stratégie de l'entreprise »). Par ailleurs, l'entreprise a mis en place Quadient Cares, son nouveau programme philanthropique qui vise à mettre en place plusieurs événements facilitant le dialogue entre les collaborateurs et les bénévoles de diverses associations caritatives et fondations (voir la Section 5.1.7 du présent document « S'engager auprès des communautés locales et les soutenir »), au-delà des partenariats qu'elle a développés dans le cadre de son programme.

La cartographie des parties prenantes illustrée ci-après représente l'écosystème au sein duquel Quadient évolue, ainsi que les principaux moyens/pratiques utilisés par l'entreprise pour dialoguer et communiquer avec chacune d'entre elles.



Matrice de matérialité

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

IDENTIFICATION DES ENJEUX RSE

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

CONSULTATION DES PARTIES PRENANTES INTERNES ET EXTERNES

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

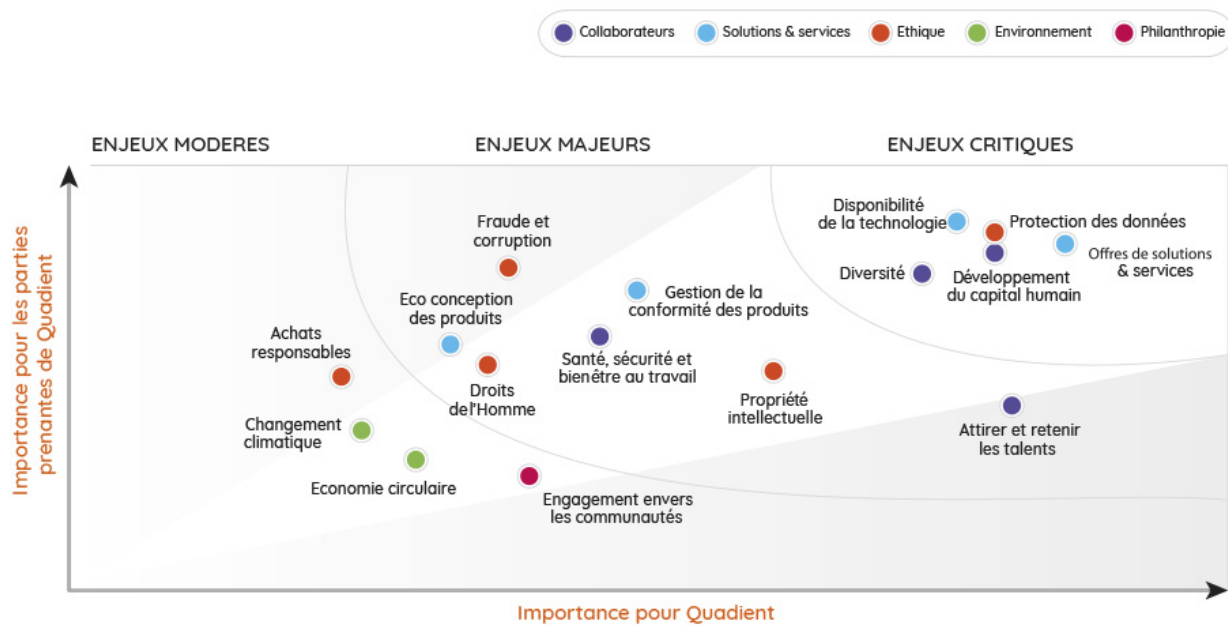
sociétale et environnementale de l'entreprise. Il leur a également été demandé d'évaluer chacun des enjeux extra-financiers selon trois critères : le niveau d'importance pour les parties prenantes, le niveau d'importance pour l'entreprise et le niveau de maturité de l'entreprise sur ces sujets.

CONSOLIDATION ET MATRICE DE MATÉRIALITÉ

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

RÉSULTATS DE L'ANALYSE DE MATÉRIALITÉ

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





Risques extra-financiers

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

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

PRÉSENTATION DES PRINCIPAUX RISQUES NON FINANCIERS



Principaux risques/opportunités	Description du risque	Valeur du risque
Collaborateurs		
Développement du capital humain, attraction et rétention des talents	Anticiper les problèmes liés à la transmission, au transfert et à l'acquisition de compétences-clés ou rares. Assurer l'expertise des employés et leur utilisation efficace pour fournir la plus haute qualité de service. Prévenir les risques de recrutement et de rétention de personnes clés et de personnel qualifié.	...
Diversité et environnement de travail inclusif	Promouvoir l'égalité des chances en termes de recrutement, de rémunération et d'avantages sociaux, de promotion, d'accès au programme de leadership, de formation et de gestion de carrière. Prévenir le risque de discrimination en général (âge, race, sexe, origine ethnique ou sociale, nationalité, langue, religion, santé, handicap, état civil, orientation sexuelle, opinion politique ou philosophique, statut d'ancien combattant ou autre, appartenance à un syndicat ou autres caractéristiques protégées par les lois et règlements applicables).	..
Santé, sécurité et bien-être au travail	Promouvoir l'équilibre vie privée/vie professionnelle (travail flexible, congé parental, télétravail, etc.). Prévenir les risques de détérioration des conditions de travail et du climat social au sein de l'entreprise pouvant entraîner une augmentation des accidents et des préjudices physiques et mentaux (en particulier durant la pandémie de COVID-19).	..
Ethique et Conformité		
Non-respect du Code d'éthique	Communiquer en toute transparence sur les politiques de Quadient en matière de fraude, de corruption et de pratiques anticoncurrentielles. Agir dans le respect des exigences et des lois du pays hôte sur l'application des politiques anti-corruption et anti-fraude, y compris les programmes de dénonciation par des tiers.	..
Protection et intégrité des données	Protéger l'intégrité des données contre les cyber-attaques, les négligences ou accès illégaux entraînant la corruption, le vol, la perte, la fuite de données de l'entreprise ou de données personnelles ou encore une interruption de l'activité.	..
Achats responsables et Droits de l'Homme	Prévenir le risque de violation des Droits de l'Homme et d'abus dans la chaîne d'approvisionnement et dans les opérations de Quadient en appliquant une diligence raisonnable vis-à-vis des sous-traitants ou fournisseurs directs et indirects. Prévenir le risque de défaut de réduction de l'empreinte environnementale des produits en lien avec les fournisseurs.	...
Environnement		
Économie Circulaire	Intégrer les principes d'économie circulaire (éco-conception, recyclage des déchets, réutilisation, remanufacturing) dans la définition des solutions et services de Quadient et dans leurs modèles économiques.	..
Changement climatique	Réduire l'empreinte carbone de Quadient et saisir les occasions de réduire les coûts opérationnels alors que la réglementation sur le changement climatique est de plus en plus restrictive et que les taxes sur les émissions de carbone deviennent une réalité.	.
Solutions		
Éco-conception, solutions innovantes et durables	Offrir la meilleure expérience client par le biais de solutions et de services innovants, compétitifs et durables lancés au bon moment sur le marché.	..
Droits de propriété intellectuelle	Respecter et faire respecter les droits de propriété intellectuelle de Quadient à l'origine de litiges en matière de brevets, d'amendes réglementaires et de règlements associés à des pratiques anticoncurrentielles.	...
Philanthropie		
Engagement auprès des communautés locales	Encourager les salariés à soutenir les communautés locales et à incarner les valeurs de l'entreprise.	.

Légende : ... Risque élevé, .. Risque modéré, . Risque faible










Stratégie RSE de Quadient

La stratégie de Quadient en matière de RSE s'articule autour de cinq piliers, qui font le lien entre la vision stratégique de l'entreprise et ses principaux risques et défis extra-financiers. En 2020, l'entreprise a présenté sa Feuille de route RSE 2021-2023 et défini des objectifs clairs pour fin 2023. En outre, Quadient s'est fixé des objectifs ambitieux afin de réduire l'empreinte carbone de ses activités et de ses solutions à horizon 2030.

Ce plan d'action repose sur 12 ambitions et 14 objectifs, en phase avec les Objectifs de Développement Durable (ODD) des Nations Unies. Pour chacun d'entre eux, des initiatives, des programmes et des objectifs annuels contrôlés ont été élaborés. Le tableau ci-dessous illustre les piliers et les ambitions RSE de Quadient, les principaux objectifs et les résultats obtenus en 2021.

Enjeux RSE/Risques extra-financiers	Ambitions	Objectifs 2023	Résultats 2021	ODD	Pages
Collaborateurs : Donner aux collaborateurs les moyens de concrétiser la stratégie de l'entreprise					
Attraction et rétention de talents Santé, sécurité & bien-être Inclusion et diversité Développement du capital humain	<ul style="list-style-type: none"> Offrir des conditions de travail optimales aux employés afin qu'ils donnent le meilleur d'eux-mêmes. Promouvoir une culture de diversité et d'inclusion, représentative de la philosophie de Quadient en matière d'égalité des chances. Offrir à tous les collaborateurs la possibilité et les moyens d'être acteurs de leur développement personnel et de leur carrière, et leur permettre de contribuer au succès de l'entreprise. 	<p>> 80 % des salariés éligibles au télétravail deux jours ou plus par semaine ^(a)</p> <p>Compter parmi les « Best Places to Work » (meilleurs employeurs) avec un score supérieur à 70 (sur 90)</p> <p>> 30 % de femmes parmi les managers</p> <p>> 30 % de femmes parmi les Senior leaders</p>	<p>> 90 %</p> <p>71,4</p> <p>27,58 %</p> <p>21,8 %</p>	 	25-33
Éthique et conformité : Promouvoir une culture d'excellence et d'intégrité					
Protection des données Non-respect du Code d'éthique Non-respect des règles éthiques Droits de l'Homme Corruption	<ul style="list-style-type: none"> Promouvoir une culture d'intégrité et de conduite adhérent au Code éthique par le biais du programme de conformité de Quadient. Protéger les données qui sont confiées à l'entreprise contre les menaces internes et externes. S'engager avec des partenaires et des fournisseurs qui adhèrent à des standards semblables à ceux de l'entreprise. 	<p>> 95 % des salariés adhérent au Code d'éthique</p> <p>> 95 % des salariés sont engagés dans un programme de formation à la conformité et à l'éthique des affaires ^(b)</p> <p>> 95 % des partenaires commerciaux stratégiques ont adhéré au Code de conduite fournisseurs ^(c)</p>	<p>66 %</p> <p>76 %</p> <p>65 % ^(d)</p>		34-40



Enjeux RSE/Risques extra-financiers	Ambitions	Objectifs 2023	Résultats 2021	ODD	Pages
Environnement : Réduire l'empreinte environnementale de Quadient					
Économie Circulaire Changement climatique	<ul style="list-style-type: none"> Prendre des mesures pour lutter contre le changement climatique et soutenir la transition vers une économie bas carbone. Encourager les principes de l'économie circulaire dans les activités de l'entreprise afin de réduire l'empreinte environnementale de Quadient. 	<p>Réduire les émissions de CO₂ de : (i) 50,4 %, pour le scope 1 & 2 entre 2018 et 2030 (ii) 40 %/m€ de chiffre d'affaires pour des catégories ciblées, pour le scope 3 entre 2018 et 2030</p> <p>Faire en sorte que les équipements liés au courrier issus du remanufacturing représentent plus de 50 % des produits MRS placés sur le marché</p>	<p>45,9 % pour les scopes 1 et 2</p> <p>2,3 %/M€ de chiffre d'affaires pour le scope 3</p> <p>64,4 %</p>	 	40-47
Solutions : Créer la meilleure expérience client possible en proposant des solutions innovantes, fiables et durables					
Satisfaction client Innovation, disponibilité des technologies Propriété intellectuelle Écoconception, produits et solutions durables Gestion de produits	<ul style="list-style-type: none"> S'appuyer sur la technologie pour innover et améliorer en permanence le portefeuille de solutions. Concevoir des solutions de pointe pour répondre aux besoins des clients tout en contribuant au développement durable. Proposer des solutions haut de gamme, fiables et sûres aux clients. 	<p>Atteindre un taux de satisfaction client supérieur à 95 %</p> <p>Porter les investissements dans la R&D au-delà de 4,5 % du chiffre d'affaires consolidé</p>	<p>95 %</p> <p>5,1 %</p>	 	47-53
Philanthropie : S'engager auprès des communautés locales et les soutenir					
Engagement auprès des communautés locales	Incarner les valeurs de l'entreprise en soutenant les communautés locales dans les domaines de l'éducation et du travail décent, de l'inclusion et de la diversité, et de la réduction des déchets et de la pollution.	<p>Plus de 5 000 heures par an : temps passé par les salariés de Quadient en soutien aux communautés</p> <p>> 100 000 euros de dons financiers au profit d'organisations à but non lucratif</p> <p>25 % des salariés impliqués parmi les utilisateurs de la plateforme dans des projets de bénévolat et mécénat (taux de contribution)</p>	<p>356,5 heures</p> <p>93 654,25 €</p> <p>20.71 % ^(e)</p>	    	54-57

- (a) En 2020 et 2021, le confinement résultant de la pandémie de COVID-19 dans différents pays a accéléré le déploiement du télétravail au sein de l'entreprise. Il s'agit du pourcentage de salariés éligibles au télétravail.
- (b) Le programme de formation en 2021 est lié au Code d'éthique, à la confidentialité des données, à la sécurité de l'information, à la corruption et aux pots-d-vin, et à la concurrence.
- (c) Le Code de conduite initialement destiné aux fournisseurs de production a été étendu à l'ensemble des partenaires commerciaux stratégiques (fournisseurs de produits, fournisseurs de services, partenaires commerciaux, concessionnaires).
- (d) Ce score est lié au déploiement du nouveau Code de conduite des fournisseurs en France. Le déploiement se poursuivra auprès des autres tierces parties et dans les autres régions en 2022.
- (e) Du fait de la pandémie de COVID-19, plusieurs actions et événements caritatifs ont été reportés à 2021 et 2022 ou remplacés par des événements en ligne qui n'ont pas toujours fait l'objet d'un suivi. Une nouvelle plateforme a été mise en place en avril 2021 pour mieux suivre les efforts de l'entreprise, mais ne reflète pas entièrement le nombre d'employés déjà impliqués dans des projets de volontariat et de parrainage. Le taux de contribution sur la plateforme a été calculé avec 333 contributions à une activité solidaire effectuées par 185 employés engagés (parmi 893 utilisateurs) sur la plateforme au 31 janvier 2022. Source : Questionnaires qualitatifs RSE et nouvelle plateforme mise en place en avril 2021 pour suivre les efforts de l'entreprise.

Normes et standards internationaux

QUADIENT S'ENGAGE EN FAVEUR DES OBJECTIFS DE DÉVELOPPEMENT DURABLE (ODD) EN TANT QUE SIGNATAIRE DU GLOBAL COMPACT

En adhérant au Pacte mondial des Nations Unies en 2021, Quadient affirme son engagement à respecter, soutenir et promouvoir les 10 principes du Pacte mondial en matière de droits de l'Homme, de travail, d'environnement et de lutte contre la corruption dans sa sphère d'influence. Quadient entend aussi mettre en œuvre des actions visant à faire progresser les objectifs de développement plus larges des Nations Unies, et notamment contribuer à la réalisation des huit Objectifs de Développement Durable (ODD) suivants :

- L'Objectif n° 4 : « Assurer l'accès de tous à une éducation de qualité, sur un pied d'égalité, et promouvoir les possibilités d'apprentissage tout au long de la vie ». En effet, Quadient s'implique dans le domaine de l'éducation, principalement par le biais de ses initiatives philanthropiques (dons en nature de matériel aux écoles, dons financiers), et aussi par le biais de partenariats avec des écoles ou des universités en France, au Royaume-Uni et en République Tchèque par exemple. De plus, l'entreprise met régulièrement en place des programmes d'apprentissage efficaces aux fins d'améliorer les compétences et les capacités des employés. Elle a récemment investi dans des solutions d'apprentissage en ligne telles que LinkedIn Learning, l'apprentissage en ligne de l'anglais et le programme Ignite pour les « Senior leaders ».

Principales parties prenantes : les collaborateurs et les communautés ;

- L'Objectif n° 5 : « Parvenir à l'égalité des sexes et autonomiser toutes les femmes et les filles ». Quadient est engagé en faveur de l'égalité femmes-hommes et, à son échelle et dans la mesure du possible, l'entreprise souhaite, d'une part, recruter plus de femmes et d'autre part, leur permettre d'accéder à des postes de responsables grâce à la promotion interne. À cet effet, un programme de leadership destiné aux femmes a été mis en place. Parrainé par le directeur général et l'équipe de direction de Quadient, il fournit des idées et des compétences pratiques axées à la fois sur les défis et les opportunités pour les femmes occupant des postes de direction. Les dirigeantes construiront ainsi un puissant réseau d'apprentissage et, à leur tour, aideront d'autres femmes et contribueront à leur réussite.

Principales parties prenantes : les collaborateurs ;

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

Principales parties prenantes : les partenaires et les collaborateurs ;

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

Principales parties prenantes : les partenaires, les clients et les communautés ;

- L'Objectif n° 10 : « Réduire les inégalités dans les pays et d'un pays à l'autre ». Quadient entend promouvoir une culture de diversité et d'inclusion, représentative de la philosophie de l'entreprise en matière d'égalité des chances. L'entreprise permet à tous les collaborateurs d'être acteurs de leur développement personnel et de leur carrière partout dans le monde. Quadient s'efforce également d'offrir les mêmes conditions de travail et les mêmes avantages (mutuelle, congés payés, salaire décent) à tous ses salariés travaillant dans une trentaine de pays. Quadient embauche des salariés locaux, dans la mesure du possible. Le transfert du centre logistique de Memphis vers Byhalia a notamment permis de créer 75 emplois localement. Enfin, Quadient soutient ses communautés locales dans les domaines de l'éducation et de l'emploi décent, de l'inclusion et de la diversité, et de la réduction des déchets et de la pollution.

Principales parties prenantes : les collaborateurs, les partenaires et les communautés ;

- L'Objectif n° 11 : « Faire en sorte que les villes et les établissements humains soient ouverts à tous, sûrs, résilients et durables ». Quadient tire parti de la technologie pour innover en permanence et améliorer son portefeuille de solutions haut de gamme, fiables et sûres à l'attention de ses clients. L'entreprise conçoit des solutions de pointe pérennes pour répondre aux besoins des clients tout en contribuant au développement durable. Par exemple, dans les villes confrontées à une augmentation des volumes de livraisons en ligne suite à l'expansion du e-commerce, les embouteillages occasionnés par les camions de livraison ne cessent de croître, ce qui entraîne une hausse directe des émissions de CO₂. Les solutions des consignes colis contribuent à réduire les livraisons manquées et permettent de limiter les émissions de CO₂ liées à la re-livraison des colis.

Principales parties prenantes : les communautés, les partenaires et les clients ;

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



Principales parties prenantes : les clients ;

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

Principales parties prenantes : les communautés, les partenaires et les clients.

CADRE DE RÉFÉRENCE DE LA GLOBAL REPORTING INITIATIVE (GRI)

Quadient s'engage à communiquer de manière transparente sur ses performances en matière de développement durable.

L'entreprise utilise les normes de la Global Reporting Initiative (GRI) comme base de publication. Les normes GRI aident les entreprises et autres organisations à comprendre et à communiquer leur impact sur les questions ESG en leur fournissant un langage commun mondial. Elles sont régulièrement revues afin de s'assurer qu'elles reflètent les meilleures pratiques internationales en matière de *reporting* de développement durable et aident Quadient à répondre aux attentes de ses parties prenantes.

Notre document d'enregistrement universel est préparé conformément aux normes GRI : option Core.

Une table de concordance des informations du présent document avec les normes GRI est disponible page 66.

NORMES ISO 9001, 14001, 27001, 27701 ET 45001

Quadient a déployé un système de gestion intégrée (IMS) et s'engage, depuis de nombreuses années, à respecter les normes mondiales en vigueur.

Les certifications ISO incitent Quadient à améliorer continuellement ses processus et ses services, à fournir des produits et services adaptés aux besoins et dans les délais impartis, à offrir une assistance qui garantit la meilleure utilisation des produits et solutions, à se conformer aux exigences réglementaires et aux normes internationales et industrielles applicables et à comprendre et à satisfaire les exigences de ses clients, fournisseurs, employés et actionnaires.

En matière de système de gestion de la qualité, tous les sites de R&D, de production et de logistique de l'entreprise sont certifiés ISO 9001. Cela permet à Quadient d'assurer en permanence le suivi et la gestion de la qualité sur l'ensemble de ses opérations. Cela signifie que, de la conception au service après-vente, des procédures opérationnelles sont déployées et des contrôles rigoureux sont appliqués afin de garantir un niveau de performance élevé au niveau des produits.

Pour le système de gestion environnementale, Quadient a intégré la norme ISO 14001 en 2005. En 2021, 40 % des entités de l'entreprise sont certifiées ISO 14001. Sur ses sites industriels, tous certifiés ISO 14001, Quadient s'engage à produire et assembler ses produits selon les normes les plus élevées de l'industrie, dans le respect des pratiques environnementales responsables.

En matière de santé et de sécurité au travail, l'entreprise est certifiée OHSAS 18001 depuis 2006 et ISO 45001 depuis 2018, principalement au niveau de ses sites industriels. Ces certifications, émises par un organisme tiers indépendant, attestent de l'engagement de Quadient envers la santé et la sécurité de ses salariés. En 2021, 11 entités, dont l'ensemble des sites industriels, ont été certifiées OHSAS 18001/ISO 45001.

Pour la norme de gestion de la sécurité de l'information, Quadient s'engage à suivre les meilleures pratiques en matière de sécurité internationale et, depuis 2017, est fier de détenir la certification ISO 27001 la certification ISO 27001 sur plusieurs sites.

Au cours de l'année 2017, Quadient a étendu son système de gestion de la sécurité de l'information aux services *cloud*. Pour ce faire, l'entreprise a mis en place les normes ISO 27017 et ISO 27018 (spécifiques aux opérations basées sur le cloud) sur ses sites de R&D en République tchèque.

OCDE/OIT

Quadient respecte les normes de l'Organisation internationale du Travail (OIT) en tant que signataire du Pacte mondial depuis mars 2021 et ses grands principes sont mentionnés dans son Code d'éthique. L'entreprise respecte également les normes du travail, élabore des politiques et conçoit des programmes visant à promouvoir un travail décent pour toutes les femmes et tous les hommes au niveau de l'entreprise mais aussi au niveau local.

Quadient s'efforce d'améliorer continuellement ses politiques en suivant les principes et les lignes directrices de l'Organisation de coopération et de développement économiques (OCDE) qui établit des normes internationales fondées sur des données probantes et trouve des solutions à un large éventail de défis sociaux, économiques et environnementaux.

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

Dans le cadre de sa stratégie environnementale, Quadient répond au questionnaire sur le changement climatique du Carbon Disclosure Project (CDP) depuis 2009. En 2021, Quadient a obtenu le score « B » correspondant au niveau Management et positionnant ainsi l'entreprise au-dessus de la moyenne des sociétés de son secteur d'activité (score moyen « B- »). Le CDP est une organisation internationale indépendante qui offre un système global de mesure et de publication d'informations environnementales. Il évalue notamment la gestion et les performances des entreprises en matière de changement climatique et les classe de « D » (le plus bas) à « A » (le plus haut).

En 2021, ISS ESG, l'une des principales agences de notation des investissements durables dans le monde, a accordé la note « C+ » à Quadient, la classant ainsi dans la catégorie des entreprises « Prime ». Ce statut est accordé aux entreprises dont les performances ESG sont supérieures au seuil de référence sectoriel. La notation MSCI ESG est destinée à mesurer la résilience d'une entreprise face aux risques environnementaux, sociaux et de gouvernance (ESG) à long terme et significatifs du secteur. Les notations MSCI ESG vont de leader (AAA, AA) à moyen (A, BBB, BB) et retardataire (B, CCC). Quadient a reçu un score « AA » en 2021 pour la 6^e année consécutive.

Les notations de risque ESG de Sustainalytics sont destinées à aider les investisseurs à identifier et comprendre les risques ESG financièrement significatifs au niveau des titres et des portefeuilles. Les notations de risque sont réparties en cinq niveaux de risque : négligeable, faible, modéré, élevé et grave et s'appuient sur plus de 350 indicateurs (selon le sous-secteur) et 1300 points de données. Quadient a été évalué à un niveau de risque faible en 2021.

Vigeo Eiris est une agence internationale de notation extra-financière qui évalue le niveau d'intégration, au sein des organisations, des facteurs sociaux, environnementaux et de gouvernance notamment au niveau de leur stratégie, leurs opérations et leurs fonctions de *management*. En 2021, Quadient a obtenu le score de 53/100, positionnant l'entreprise au 3^e rang sur 56 au sein du secteur des composants et équipements mécaniques. Quadient est inclus dans les registres d'investissement Ethibel EXCELLENCE & Ethibel PIONEER. Gaïa Research est l'agence de notation durable d'EthiFinance et se spécialise dans l'analyse et la notation ESG des entreprises françaises et européennes. Depuis 2009, elle met en place des classements par catégorie de chiffre d'affaires afin d'identifier les meilleures entreprises parmi un panel de 230 PME cotées sur Euronext Paris. Quadient a été classé 2^e sur 230 entreprises en 2021 (+ 3 places par rapport à 2020).

En janvier 2022, Quadient a été inclus pour la première fois dans le classement Global 100 par Corporate Knights. Quadient a atteint la 62^e position du classement Global 100 en 2022. Le classement Global 100 repose sur une évaluation rigoureuse de 6 914 sociétés cotées générant plus de 1 milliard de dollars de chiffre d'affaires brut. Dans l'évaluation de Corporate Knights, 23 indicateurs clés de performance sont passés en revue, allant du développement durable à la gestion des ressources, en passant par la gestion des employés et les mesures de performance financière, pour établir le classement.

En février 2022, Quadient a obtenu la certification « Platinum » décernée par EcoVadis, soit la plus haute distinction, pour son engagement et ses performances en matière de responsabilité sociétale d'entreprise. La plateforme d'évaluation EcoVadis certifie l'engagement des entreprises en faveur du développement durable. Elle est spécialisée dans l'évaluation des fournisseurs pour les chaînes d'approvisionnement mondiales. L'initiative de Quadient a obtenu un score global de 79/100, soit une hausse de 10 points par rapport à 2020, et s'est classée parmi les 1 % de fournisseurs les plus performants de son secteur d'activité.

DONNER AUX COLLABORATEURS LES MOYENS DE CONCRÉTISER LA STRATÉGIE DE L'ENTREPRISE

Quadient est convaincu que les collaborateurs sont la clé de son succès. Tous les jours, leurs talents, leurs idées, leur engagement et leurs actions déterminent l'avenir de l'entreprise. C'est d'autant plus important dans le cadre de la transformation de l'entreprise et aux fins de s'adapter aux nouvelles tendances commerciales. Afin de soutenir ses opérations à travers le monde et pour se préparer à innover et à saisir les opportunités générées par sa stratégie, Quadient revoit chaque année les conditions nécessaires pour un engagement réciproque, durable et loyal avec ses collaborateurs. Quadient s'attache également à les accompagner dans l'évolution de ses activités en leur donnant les moyens et la possibilité de se

développer et de contribuer à la réalisation de la stratégie de l'entreprise de manière durable. Quadient est soucieux du bien-être de ses salariés et s'engage à améliorer leurs conditions de travail, veiller à la santé et la sécurité au travail pour tous, renforcer leurs compétences professionnelles et promouvoir une culture de diversité et d'inclusion pour l'ensemble du personnel. La pandémie de COVID-19 a accéléré le passage à un mode de travail hybride au sein de l'entreprise, l'occasion d'offrir un meilleur accompagnement et de proposer de nouveaux outils aux collaborateurs afin qu'ils puissent trouver un bon équilibre entre vie professionnelle et vie privée dans un contexte aussi particulier.

AMBITIONS ET OBJECTIFS 2021-2023

Ambitions	Indicateurs clés de performance (KPIs)	Résultats 2021	Objectifs à atteindre d'ici 2023
Offrir des conditions de travail optimales aux employés afin qu'ils donnent le meilleur d'eux-mêmes	% de salariés éligibles au télétravail 2 jours ou plus par semaine	> 90 % ^(a)	> 80 %
	Score « Best places to work » (meilleur employeur)/(sur 90)	71,4	> 70
Promouvoir une culture de diversité et d'inclusion, représentative de la philosophie de Quadient en matière d'égalité des chances	% de femmes parmi les managers	27,58 %	> 30 %
	% de femmes parmi les Senior leaders	21,8 %	> 30 %



Ambitions	Indicateurs clés de performance (KPIs)	Résultats 2021	Objectifs à atteindre d'ici 2023
Offrir à tous les collaborateurs la possibilité et les moyens d'être acteurs de leur développement personnel et de leur carrière, et leur permettre de contribuer au succès de l'entreprise	% de collaborateurs ayant suivi au moins une formation au cours de l'année	80,67%	> 90 %
	Nombre d'heures de formation par ETP	7,46 h	S/O
	% de collaborateurs ayant bénéficié d'un entretien de revue de la performance et de développement de carrière durant l'année	88,57%	> 90 %

(a) Salariés éligibles au télétravail et considérés comme « mobiles ».

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

En tant qu'employeur responsable, Quadient souhaite privilégier le bien-être de ses collaborateurs, s'assurer de leur épanouissement professionnel et personnel et favoriser un mode de travail collaboratif. Ces engagements sont formalisés dans le Code d'éthique diffusé dans toutes les entités. L'entreprise se concentre sur des sujets tels que l'équilibre vie professionnelle/vie privée en permettant de plus en plus souvent aux collaborateurs de travailler à distance avec une moyenne d'au moins deux jours par semaine et en proposant des méthodes de travail plus hybrides dans toutes les entités, le droit à la déconnexion, des horaires de travail plus flexibles, la prévention des risques psychosociaux notamment par la formation et le suivi régulier de l'engagement des collaborateurs au travers d'une enquête d'engagement et de bien-être. Quadient offre à ses collaborateurs un lieu de travail sûr et sans risque, et ne tolère aucune forme de harcèlement, d'intimidation, de menace ou de violence. Ces engagements visent à protéger la qualité de vie des employés en misant sur la santé et la sécurité, ainsi que sur le bien-être de chaque individu. Cette philosophie est un devoir fondamental, porté par toutes les entités de l'entreprise et s'avérerait essentiel durant la crise sanitaire.

ENQUÊTE ET DIALOGUE SUR L'ENGAGEMENT ET LE BIEN-ÊTRE

Quadient attache de l'importance à l'opinion de ses salariés. Afin d'évaluer l'engagement de ses collaborateurs et d'identifier les axes d'amélioration, l'entreprise a lancé une nouvelle enquête en 2021, en partenariat avec Culture Amp. En août, plus de la moitié des collaborateurs de Quadient ont participé à la première enquête. Le score global en matière d'engagement était de 76% et le score global en matière de bien-être de 69%.

En matière de dialogue social, en 2021, 13 accords collectifs ont été signés avec les instances représentatives du personnel. 91 accords collectifs sont actuellement effectifs. Ils portent, par exemple, sur les modes de travail, le télétravail, l'équilibre vie professionnelle/vie privée, la qualité de vie au travail et, pour 10 d'entre eux, sur la santé et la sécurité. Au niveau mondial, 34% des salariés sont couverts par un accord collectif formel en 2021 (les cinq entités en France, ainsi que Quadient Technologies UK Limited, Quadient Netherlands BV, Quadient Sverige AB, Quadient Finland Oy et Quadient Germany).

SANTÉ ET SÉCURITÉ AU TRAVAIL

La santé et la sécurité au travail sont des sujets de préoccupation portés par l'ensemble de l'entreprise et pris

en charge par chaque entité. Chaque entité de l'entreprise est responsable de l'élaboration d'une politique locale de santé et de sécurité en fonction de ses activités et de la coordination de son propre système de gestion de la santé et de la sécurité. L'entreprise est certifiée OHSAS 18001 depuis 2006 et ISO 45001 depuis 2018. Le dispositif a été mis en œuvre sur la base d'une gestion des risques reconnue, notamment pour ses sites industriels. Ces certifications, émises par un organisme tiers indépendant, attestent de l'engagement de Quadient envers la santé et la sécurité de ses salariés. Renouvelée chaque année, la norme OHSAS 18001 et la norme ISO 45001 reflètent également l'amélioration continue de l'entreprise dans les domaines de la santé et de la sécurité au travail. En 2021, 43 % des effectifs de l'entreprise sont couverts par des programmes de certification OHSAS 18001 ou ISO 45001. Les pays couverts par ces certifications sont les suivants : France, Royaume-Uni, Irlande, Belgique, Pays-Bas, États-Unis et Hong Kong.

Au-delà du respect de la réglementation, chaque site a mis en place des plans de prévention afin d'améliorer la sécurité. Un rapport annuel, sous la forme d'un document unique d'évaluation des risques professionnels destiné aux entités françaises, recense les risques par population à des fins de contrôle et de prévention. Un certain nombre d'entités de l'entreprise, bien que non certifiées, ont mis en place des mesures préventives, telles que l'instauration de procédures en cas d'incendie ou autres catastrophes, la sensibilisation des collaborateurs à ces procédures et l'organisation de sessions d'information et la formation d'équipes dédiées en charge de la sécurité. La question du stress au travail est abordée par un grand nombre d'entités et des sessions de formation sur les risques psychosociaux et la santé et la sécurité au travail sont proposées aux collaborateurs chaque année.

La durée hebdomadaire du travail (ETP) est de 38,15 heures et la durée annuelle du travail représentait 8 230 903,5 heures, soit un total de 1104 056,18 jours. Le taux de fréquence des accidents chez les salariés de Quadient représentait 1,46 pour 1000 000 heures travaillées et 0,29 pour 200 000 heures travaillées. En 2021, le taux de gravité est de 0,03 pour les salariés de Quadient.

Le taux d'absentéisme global totalisait 3% (2,90% concernent l'absentéisme pour maladie, 0,08% concerne l'absentéisme pour maladie professionnelle, 0,02% concerne l'absentéisme pour accident de travail, 0,01% concerne l'absentéisme pour accident de trajet).

S'agissant des accidents du travail, le nombre total est de 39 en 2021 avec 0 accident pour les intérimaires externes (sous-traitants/intérimaires) et les stagiaires et 39 pour les salariés de Quadient (CDI, CDD, apprentissage).

On recense 12 accidents de travail avec arrêt (seulement pour les salariés Quadient), six accidents de trajet (seulement pour les salariés Quadient), 0 accident mortel, 34 quasi-accidents (seulement pour les salariés Quadient).

Au total, 211,1 jours d'arrêt de travail résultent d'accidents de travail impliquant des salariés de Quadient (0 pour les sous-traitants, intérimaires et stagiaires), 105,1 jours d'arrêt de travail résultent d'accidents de trajet impliquant des salariés de Quadient, 32 519,62 jours d'arrêt de travail sont liés à la maladie pour les salariés de Quadient et 111 pour les salariés externes (sous-traitants/intérimaires) et les stagiaires et 843 jours d'arrêt de travail sont liés à la maladie professionnelle uniquement pour les salariés de Quadient.

ORGANISATION ET STRUCTURES MISES EN ŒUVRE AFIN D'ACCOMPAGNER LES SALARIÉS DEPUIS LA PANDÉMIE DE COVID-19

Durant la pandémie de COVID-19, Quadient a mis en place des mesures pour assurer le bien-être de ses employés et maintenir les liens sociaux malgré le télétravail. Ces mesures ont concerné jusqu'à 74 % du personnel dans le monde. L'entreprise a notamment fourni des masques et du gel hydroalcoolique à tous ses collaborateurs et les a régulièrement sensibilisés aux mesures de sécurité. Quadient a également fourni des conseils au quotidien aux télétravailleurs afin de les aider à améliorer leur bien-être (pauses actives et étirements par exemple), à rester en forme et en bonne santé, et à préserver leur bien-être psychique pendant la crise sanitaire. Pour les employés travaillant sur des sites industriels et ceux dont le poste n'était pas éligible au télétravail, l'entreprise a organisé des sessions de travail à temps partiel ou proposé des

horaires flexibles dans la mesure du possible. Des pauses café virtuelles ont également été organisées avec le Comité exécutif et l'équipe de direction, ainsi qu'au sein des différentes équipes pour maintenir les liens. Plusieurs réunions formelles ont permis de rassembler virtuellement les différentes équipes à travers le monde.

D'autres initiatives ont également été lancées pour faciliter la vie des employés en cette période difficile. En gage de solidarité, l'entreprise a veillé à ce que la couverture médicale, l'assurance-vie et les cotisations de retraite soient maintenues pour tous les employés, y compris dans les pays où ce n'est pas une obligation légale. Le programme « Gift of time » (Don de congés) permet aux cadres de Quadient (Comité exécutif et équipe de direction) de faire don de leurs jours de vacances (jours de congé) non utilisés à d'autres employés de Quadient dans le monde entier. Cette initiative est destinée à aider ceux qui ont besoin de temps pour s'occuper de membres de leur famille touchés par la maladie ou qui ont du mal à concilier télétravail et charges familiales. Le programme vise à fournir une solution pratique en offrant du temps libre supplémentaire, sans suppression de salaire. Il a été déployé auprès des collègues directement touchés par la COVID-19.

De plus, Quadient a mis en place un service de téléconsultation médicale à la disposition de ses salariés en France : MédecinDirect. Ce service peut être utilisé en cas de symptômes liés à la COVID-19 ou pour tout autre problème de santé. MédecinDirect est accessible 24 heures sur 24 et 7 jours sur sept depuis la France et l'étranger et est entièrement pris en charge par l'assureur : les collaborateurs n'ont rien à payer. Durant les confinements de 2020 et 2021, qui sont intervenus à différents moments selon les pays, et conformément aux mesures appliquées localement, les déplacements nationaux et internationaux ont été interdits pour tous les employés jusqu'à nouvel ordre.

Initiatives	Résultats 2021
Enquête sur l'engagement et le bien-être	<ul style="list-style-type: none"> Le score global d'engagement est de 76 % et le score global concernant le bien-être est de 69 %.
Flexibilité au travail	<ul style="list-style-type: none"> La plupart des sites proposent le télétravail à leurs employés (à l'exception des sites industriels). Plus de 90% des salariés sont éligibles au télétravail Déploiement du droit à la déconnexion dans au moins 5 entités depuis 2017.
Prévention en matière de santé et sécurité	<ul style="list-style-type: none"> OHSAS 18001/ISO 45001 : 43 % des effectifs de l'entreprise sont couverts par ces programmes de certification. Formations sur les risques psychosociaux et sur la santé et sécurité au travail (SST) proposées aux salariés tous les ans. Le taux d'absentéisme pour accident du travail avec arrêt est de 0,02 % pour les salariés de Quadient et de 0 pour les sous-traitants/intérimaires.

Certains avantages sont accordés aux salariés à temps plein ou à temps partiel de l'organisation (non octroyés aux intérimaires) : assurance-vie, soins de santé, couverture incapacité et invalidité, congé parental, prévoyance retraite, détention d'actions. Certaines initiatives supplémentaires ont été déployées localement afin d'améliorer l'équilibre vie professionnelle-vie privée. Par exemple, Quadient DOPIX en Allemagne a offert des congés parentaux supplémentaires et des horaires flexibles à ses employés. Quadient Technologies UK Ltd a accordé des congés parentaux, de maternité et de paternité supplémentaires. De plus, Quadient Canada a récemment adopté une politique d'horaires flexibles qui permet aux salariés d'opter pour des horaires de travail

souples afin de favoriser un bon équilibre entre le travail et les responsabilités familiales.

Par le biais d'une plateforme interne, Quadient Inc. propose à ses employés des défis en lien avec le bien-être, la remise en forme et la gestion du stress. Dans le cadre de ces défis, les salariés bénéficient de ressources, d'informations et de conseils pour les aider à modifier leur mode de vie, afin d'améliorer leur santé et leur bien-être. Les employés qui participent à ces défis reçoivent des points qu'ils peuvent échanger contre des lots dans le cadre du programme de récompenses de l'entreprise. Ils peuvent gagner des avantages supplémentaires en participant quotidiennement aux défis.



FOCUS SUR LE PROGRAMME DE TÉLÉTRAVAIL ET « WORK FROM ANYWHERE »

L'entreprise offre depuis plusieurs années la possibilité de travailler à distance, en télétravail et d'adopter des horaires de travail flexibles, tant que cela reste compatible avec la nature et l'objet des fonctions des collaborateurs, et dans le respect des législations locales. Cette approche s'inscrit dans un processus d'amélioration de la qualité de vie au travail. Pour ce faire, Quadient met à la disposition des salariés les outils digitaux nécessaires pour travailler à distance. La plupart des employés sont équipés d'ordinateurs portables et de téléphones mobiles. La migration vers Office 365 et une connexion *via* le réseau privé virtuel (VPN) de l'entreprise permettent d'accéder à toutes les applications et outils collaboratifs dont les employés ont besoin pour travailler à distance. Le déploiement du télétravail joue également un rôle important dans le plan de continuité des activités mis en place par l'entreprise dans le cadre de la pandémie de COVID-19. Certains accords concernant le télétravail sont en cours de négociation dans certains pays, avec une moyenne de deux jours de télétravail par semaine, et un nouvel accord collectif a été signé en France en novembre 2021 permettant trois jours par semaine de travail à distance soit 60 % du temps pendant le mois (sauf pour les postes non éligibles ou nécessitant une présence sur site plus importante). En décembre 2020, une enquête concernant l'organisation future du travail au sein de Quadient a été intentionnellement lancée auprès des employés. Les questions de l'enquête portaient sur des sujets tels que le télétravail, l'environnement et les modes de travail.

Dans ce contexte, le programme « *Work from Anywhere* » et la politique dédiée ont été lancés en 2021 à partir des retours collectés dans les différents pays, pour offrir aux collaborateurs des conditions de travail plus flexibles. L'idée est de faciliter le développement du télétravail et d'offrir des conditions de travail flexibles même au bureau avec l'organisation d'espaces de travail ou d'horaires souples par exemple. L'enjeu est également d'attirer et de retenir les meilleurs talents en leur offrant un mode de travail hybride et en tenant compte des nouvelles tendances sur le marché du travail.

La politique « *Work from Anywhere* » est une initiative qui vise à améliorer la sécurité et le bien-être des salariés face à l'exposition à la COVID-19, et offre des conditions de travail plus flexibles et un mode de travail hybride aux employés intéressés. Les principaux objectifs du programme « *Work from Anywhere* » consistent également à améliorer l'efficacité, l'agilité et la productivité des salariés, à garantir un réseau de bureaux adapté aux besoins et enfin à soutenir les collaborateurs de Quadient de manière à les aider à travailler ensemble dans les meilleures conditions possibles quel que soit l'endroit d'où ils interviennent. Quadient a annoncé les prochaines étapes du programme « *Work from Anywhere* » en juillet 2021 et a décidé d'opter pour un lieu de travail à prédominance « en distanciel », ce qui signifie que 80 % des collaborateurs passeront une grande majorité de leur temps en télétravail.

Aux États-Unis, par exemple, des sessions virtuelles ont été organisées pour les salariés sur des sujets liés à la santé, à la sécurité et au bien-être, notamment le yoga virtuel, la gestion du stress, la santé mentale, les conseils santé, les sessions individuelles sur la nutrition, le développement de la résilience, le bien-être émotionnel et l'appréhension des comportements addictifs. Des défis mensuels en matière de santé et de bien-être ont été proposés aux salariés en les incitant à participer à des formations ou à des tâches quotidiennes destinées à améliorer le bien-être général des équipes.

BEST PLACES TO WORK (MEILLEUR EMPLOYEUR)

Le fait d'être considéré comme un « employeur de choix » permet à l'entreprise de sélectionner, d'embaucher et de retenir les meilleurs talents sur un marché du travail de plus en plus concurrentiel. En 2021, l'entreprise a décidé de participer à l'initiative *Best Places to Work*. Ce programme permet de reconnaître les meilleurs employeurs et de fournir aux organisations des données exploitables. Il peut notamment être utilisé pour mettre en avant et améliorer l'organisation de Quadient. En 2021, le score obtenu est de 71,4/90 contre 64,9/75 en 2020. Le score de 2021 a été calculé en utilisant une méthodologie différente de celle de 2020. Le score maximum pour 2020 était de 75 points tandis qu'en 2021 le score maximum était de 90 points de référence. De plus, une formule exclusive de pondération des résultats de l'entreprise est utilisée pour déterminer chaque score individuel. La moyenne de ces scores individuels est ensuite calculée pour déterminer le score global final. Plusieurs enquêtes ont été envoyées aux collaborateurs au cours de l'année, telles que l'enquête sur l'engagement, le bien-être et l'inclusion, afin de continuer à identifier les axes d'amélioration et d'améliorer le score de l'entreprise. Les principaux objectifs de cette enquête sont les suivants : encourager les nouvelles idées, réduire le *turnover*, suivre les progrès et améliorer la culture d'entreprise. Grâce aux derniers retours de l'année dernière, Quadient a pris des mesures pour élargir la culture de l'entreprise. Par exemple, le lancement de son programme philanthropique Quadient Cares, le développement du programme *Smart Work*, une nouvelle *Empowered Community* pour l'environnement, le lancement de la plateforme de reconnaissance « *Cheers to Peers* » et le programme de recommandation des employés.

FOCUS SUR LE PROGRAMME « SMART WORK »

« *Smart Work* » est un programme de développement des compétences lancé en octobre 2020, qui définit l'approche de Quadient en matière de travail flexible et agile. Il associe la transformation digitale à de nouvelles méthodes de travail et offre aux employés davantage de choix dans la manière dont ils effectuent leur travail. Le principal objectif de ce programme est de conduire le changement au sein de la communauté interne de Quadient. L'entreprise fournit aux employés une boîte à outils contenant des kits d'autoformation, des exercices et des ressources supplémentaires (sur *LinkedIn Learning*, par exemple) qui présentent les principes et les idées du concept de flexibilité au travail et aident à améliorer le bien-être général des employés suite au passage du travail de bureau au télétravail. Cette boîte à outils guide également les employés à travers une série d'activités et les aide à approfondir leurs connaissances dans les trois domaines suivants : la prise en charge personnelle, l'empathie et la façon dont nous travaillons. Tous ces outils contribuent à l'engagement des uns et des autres au sein d'une d'équipe et permettent aux employés de mieux travailler ensemble.

Le second volet de ce programme a été déployé en novembre 2021 auprès de l'ensemble des managers et se poursuivra tout au long de l'année 2022. Cette nouvelle partie du programme « *Smart Work* » est destinée à fournir aux managers les outils et compétences nécessaires pour diriger des équipes distantes et hybrides à travers une série de trois ateliers virtuels hautement interactifs couvrant les thèmes suivants : Comment communiquer des stratégies qui motivent et inspirent ; Comment diriger des équipes hybrides cohésives et collaboratives ; Comment créer une culture d'autonomie et de responsabilisation. Les ateliers sont conçus de manière à faire bouger les lignes au niveau des comportements

managériaux requis. À la suite de chacun des trois ateliers, l'entreprise fournit aux managers une série de guides d'actions hebdomadaires afin de prolonger l'apprentissage en travaillant sur des stratégies pratiques individuellement et avec leur équipe.

PROGRAMME DE BIEN-ETRE ET DE SOUTIEN AUX EMPLOYÉS

En 2019, l'entreprise a mis en place un programme de soutien aux employés pour les aider à gérer les défis du quotidien et les préparer à être plus efficaces et plus performants au travail et dans leur vie en général. Ce programme fournit aux employés et à leurs familles des informations pratiques et des conseils sur un large éventail de sujets, des conseils financiers aux addictions. Des informations peuvent être communiquées par téléphone ou lors d'un rendez-vous organisé à la convenance de l'employé. Le soutien est assuré par *Workplace Options*,

entreprise indépendante spécialisée dans la mise en place d'offres de bien-être et de programmes d'aide aux employés. En France, le programme est géré par sa filiale française Réhalto, et aux États-Unis et au Canada par Cigna. Les collaborateurs peuvent bénéficier de six entretiens conseils gratuits par thème et par an.

Depuis plusieurs années, le programme de bien-être de Quadient aux États-Unis se voit attribuer le prix Platine *Healthy Workplace* du *Fairfield Business Council* dans le Connecticut. Ce programme propose de nombreuses ressources et activités pour aider les employés à vivre plus sainement, notamment des séminaires ou des webinaires sur le bien-être, la santé et la forme physique, ainsi que des défis mentaux et physiques. En 2021, Quadient Inc. a également reçu, une nouvelle fois, le prix « *Gold* » de *l'American Heart Association* dans la catégorie « *Heart Healthy Workplace* ».

Promouvoir une culture de diversité et d'inclusion, représentative de la philosophie de Quadient en matière d'égalité des chances

La croissance de Quadient est intrinsèquement liée à la diversité et à la complémentarité des compétences de ses employés. L'entreprise est fière du multiculturalisme de ses équipes, et s'appuie sur ces dernières pour promouvoir l'innovation, la créativité et la synergie. Quadient suit rigoureusement un processus d'embauche juste et équitable. En respectant toutes les cultures et en favorisant un environnement de travail inclusif, l'entreprise encourage chaque employé à s'épanouir tout en contribuant au succès de l'entreprise. Quadient offre des opportunités d'emploi égales à tous les employés et à tous les candidats.

L'entreprise ne tolère aucune discrimination fondée sur l'âge, la race, le sexe, l'origine ethnique ou sociale, la nationalité, la langue, la religion, la santé, le handicap, l'état civil, l'orientation sexuelle, les opinions politiques ou philosophiques, le statut de vétéran ou autre, l'appartenance à un syndicat ou d'autres caractéristiques

protégées par les lois et règlements en vigueur. Tous les employés, quel que soit leur poste ou leur niveau, doivent être traités équitablement en matière de promotion, de formation, d'embauche, de rémunération et de licenciement.

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

En 2021, quatre incidents de discrimination, de harcèlement ou de traitement injuste ont été recensés. Tous ont été pris au sérieux et ont fait l'objet d'enquêtes strictes. Un plan de remédiation a été mis en place pour chacun d'entre eux, avec des sanctions disciplinaires et l'obligation de suivre une formation spécifique sur le harcèlement. Tous les incidents ont été résolus pendant l'année.

Initiatives	Résultats 2021
Enquête sur l'inclusion	<ul style="list-style-type: none"> Le score d'inclusion de l'entreprise est de 73 %.
Diversité des genres	<ul style="list-style-type: none"> À 33,76 %, le nombre de femmes chez Quadient progresse de 1 point de pourcentage par rapport à 2020. À la fin de l'année 2021, les femmes managers représentent 27,6 % de l'effectif total des managers. Les femmes représentent 21,8 % des Senior Leaders.
Féminisation des instances dirigeantes	<ul style="list-style-type: none"> Conseil d'administration : 41,6 % de femmes à fin 2021 ^(a). Comité exécutif : 7 %.
Adhésion aux chartes sur l'inclusion et la diversité	<ul style="list-style-type: none"> Depuis 2020, Quadient a signé des chartes en France, au Royaume-Uni, en Allemagne, en Autriche, en Italie et en Suisse. En 2021, l'entreprise a signé avec <i>Valuable 500</i>, <i>CEO action for Diversity & Inclusion</i>, <i>Stonewall</i>.
Emploi de personnes en situation de handicap	<ul style="list-style-type: none"> Taux d'emploi des personnes en situation de handicap au niveau de l'entreprise : 2,20 %. Taux d'emploi des personnes en situation de handicap en France : 4,08 %.
Représentation des salariés par catégorie d'âge	<ul style="list-style-type: none"> Les employés âgés de moins de 25 ans représentent 2,6 % de l'effectif en 2021. Les salariés âgés de 25-35 ans représentent 21,80 %. Les salariés âgés de 36-45 ans représentent 26,30 %. Les salariés âgés de 46-55 ans représentent 27,90 %. Les collaborateurs de plus de 55 ans représentent 21,38 % de l'effectif total.

(a) Conformément à la loi française et au Code Atep-Medef, l'administrateur salarié n'est pas comptabilisé dans le calcul de parité.



PROGRAMME « EMPOWER WOMEN »

Quadient estime qu'un meilleur équilibre femmes-hommes au niveau de la direction constitue un véritable levier pour les performances commerciales de l'entreprise. Le programme « Empower Women » est un programme d'apprentissage virtuel de 12 mois comprenant une série de 10 ateliers, le mentorat d'un *Senior Leader* de Quadient, une évaluation des points forts en ligne, un coaching et un retour d'information. Il est destiné à aider les femmes à accéder plus facilement à des rôles de *leadership*. Ce programme est conçu pour fournir des connaissances pratiques et des compétences axées sur les défis et les opportunités pour les femmes en matière de *leadership*. Les dirigeantes construiront ainsi un puissant réseau d'apprentissage et, à leur tour, aideront d'autres femmes et feront partie de leur réussite. En 2021, le nombre d'heures allouées à ce programme a augmenté de 95 % par rapport à 2020 suite à la modification des éléments de conception et à l'augmentation du nombre de participants dans la promotion deux par rapport à la promotion 1. Au total, 58 collaborateurs ont participé à ce cours en 2021 contre 20 collaborateurs en 2020. La troisième promotion du programme sera lancée en mars 2022 avec 50 participants supplémentaires. Le programme « Empower Women » est parrainé par Geoffrey Godet, le directeur général et l'équipe de direction de Quadient.

PROGRAMME DE DIVERSITÉ ET D'INCLUSION

L'un des objectifs de la politique des ressources humaines et de l'approche RSE de Quadient est de créer une culture de diversité et d'inclusion, représentative de la philosophie de l'entreprise en matière d'égalité des chances. En 2020, afin de consolider les programmes existants dans toutes les entités de l'entreprise, Quadient a présenté à ses employés une nouvelle politique et un nouvel engagement pour l'inclusion et la diversité en lançant le projet « Empowered Communities » (groupes de réseaux d'employés). Les collaborateurs de Quadient continuent de participer activement aux initiatives d'inclusion et de diversité. En 2021, Quadient compte cinq « Empowered communities » : *Fearless Women*, *Love is Love*, *The Mosaic*, *DiverseABILITY* et *Act4Earth*.

Le projet était destiné à faciliter les opportunités de développement par le biais de la formation et du partage des connaissances, à sensibiliser et à célébrer l'unicité par le biais d'événements et de partenariats, et à réunir régulièrement de petits groupes de soutien. Ces groupes animent des discussions et accueillent des idées autour de l'inclusion et de la diversité concernant les femmes, les origines et l'ethnicité, l'orientation sexuelle et l'identité de genre, ainsi que le handicap et l'environnement. Ils participent également à des programmes de sensibilisation avec des organisations caritatives et à but non lucratif impliquées dans les activités philanthropiques de l'entreprise. Parmi les initiatives mises en œuvre, citons la célébration mondiale d'un événement clé par an pour chacune des « Empowered communities », telles que le *Black History Month*, l'*International Women's Day*, la *PRIDE* et l'*International Disability Day*. Les membres de chaque communauté animent un forum mondial impliquant des intervenants externes. Les autres événements comptent des clubs de lecture, des cafés, des sessions d'apprentissage et de réseautage, le tout offrant un espace sûr et inclusif où les salariés peuvent se rencontrer.

Parallèlement au lancement du programme d'inclusion et de diversité, Quadient a signé des chartes et s'est engagé à respecter les objectifs d'inclusion des organisations de soutien locales en France, au Royaume-Uni, en Allemagne, en Autriche, en Italie et en Suisse. Par exemple, Quadient a

signé la Charte de la Diversité en France, rejoignant ainsi plus de 4 200 signataires pour lutter contre la discrimination et promouvoir la diversité au sein de l'entreprise. En France, les membres de l'équipe de direction et les représentants des salariés ont signé la charte d'engagement LGBTQ+ de l'Autre Cercle, association qui favorise l'inclusion et la visibilité des personnes LGBTQ+ dans le monde professionnel.

En 2021, Quadient a poursuivi ses engagements en formant des coalitions avec des organisations engagées dans des actions collectives en faveur de la diversité, de l'équité et de l'inclusion. Par exemple, avec *The Valuable 500*, une initiative mondiale pour l'inclusion des personnes en situation de handicap au sein des entreprises. Cette initiative vise à rassembler 500 entreprises afin qu'elles soient le point de bascule du changement et contribuent à mettre en avant la valeur sociale et économique de plus d'un milliard de personnes vivant avec un handicap dans le monde. La mission de *The Valuable 500* s'aligne sur les initiatives de Quadient visant à promouvoir sa culture d'inclusion, d'équité et de respect.

En tant que signataire et par le biais de sa coalition avec *CEO action for Diversity*, Quadient a accès à une vaste gamme d'outils, de ressources, d'événements et d'opportunités de *leadership* afin de soutenir l'action et faire progresser la diversité et l'inclusion sur le lieu de travail.

En outre, afin d'accroître la représentation des femmes aux postes de direction, l'entreprise a rejoint *Catalyst*, une organisation mondiale à but non lucratif soutenue par de nombreux directeurs généraux parmi les plus influents au monde et des entreprises de premier plan pour aider à créer des lieux de travail favorables aux femmes. En 2021, Quadient a fait un don de 30 000 CAD afin de soutenir cette organisation.

En décembre 2021, Quadient a lancé une nouvelle enquête d'inclusion, utilisant la plateforme Culture Amp et délivrant pour la première fois un indice d'inclusion de l'entreprise. Ce score permettra de comparer les performances en externe et fournira également à Quadient une mesure de référence pour suivre sa progression sur une base annuelle. L'indice d'inclusion de l'entreprise totalise 73 %, celui des États-Unis 75 % et celui du reste du monde (hors États-Unis) 72 %. Le score de l'indice d'inclusion est issu de quatre questions sur l'inclusion et l'enquête contenait également des questions relatives à huit facteurs qui ont chacun un impact différent sur l'inclusion. Les commentaires des employés accordent une grande importance aux quatre domaines suivants : Contribution à la raison d'être au sens large ; Comment signaler un comportement non éthique ; Gestion ; et Diversité. Les domaines présentant des possibilités d'amélioration concernent l'équité, l'évolution de carrière, la voix des collaborateurs et les décisions. Quadient poursuit ses efforts en mettant en place des plans d'actions permettant de répondre à ces domaines.

QUADIENT SOUTIENT LA DIVERSITÉ DANS LE MONDE DE L'INFORMATIQUE

En République Tchèque, Quadient a poursuivi son partenariat avec Czechitas, organisation à but non lucratif qui aide les femmes, les jeunes filles et les enfants à explorer le monde des technologies de l'information. L'organisation leur apprend à coder dans divers langages de programmation, à tester des logiciels et à analyser des données complexes. En tant que partenaire régional de Czechitas, Quadient offrira des compétences de mentorat dans le cadre de cours de requalification destinés aux

femmes pendant une période d'un an et accompagnera d'autres ateliers locaux tout au long de l'année.

QUADIENT SOUTIENT LES PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP

Quadient continue à soutenir les personnes en situation de handicap et a maintenant formé une « *Empowered Community* » où les employés peuvent discuter ensemble et mener des actions sur ce sujet. Cette « *Empowered Community* » est dirigée par les employés et parrainée par le Directeur de la Transformation. En 2021, ce groupe s'est concentré sur les thèmes de la « Sensibilisation » et de « l'Éducation ». Dans le cadre de cette thématique, la communauté a organisé, entre autres, des forums avec l'ensemble des collaborateurs sur « l'Accessibilité numérique », notamment à l'occasion de la Journée internationale des personnes en situation de handicap.

Au niveau régional, Quadient promeut également l'inclusion. En Suisse, l'entreprise a, par exemple, confié les tâches d'expédition des consommables ainsi que certaines

tâches d'entreposage et de magasinage à la fondation ESPAS. Cette fondation œuvre pour l'intégration sociale et économique des personnes qui, pour des raisons de santé, ne sont plus en mesure de travailler sans aménagement spécifique. Son objectif premier est de réussir l'intégration des femmes et des hommes souffrant d'un handicap physique ou mental. ESPAS offre des prestations de sous-traitance commerciale et industrielle aux entreprises, institutions et autres organisations.

En France, Quadient a des partenariats avec des Établissements et services d'aide par le travail (ESAT). L'entreprise confie en sous-traitance des activités telles que l'approvisionnement des bureaux en fournitures et le conditionnement manuel ainsi que des tâches administratives et mécaniques.

Quadient compte 110 employés qui se sont déclarés comme étant en situation de handicap au sein de ses équipes. L'entreprise souhaite faciliter leur embauche et leur intégration en leur offrant des postes de travail adaptés le cas échéant.

Offrir à tous les collaborateurs la possibilité et les moyens d'être acteurs de leur développement personnel et de leur carrière, et leur permettre de contribuer au succès de l'entreprise

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

Le développement des talents et des compétences est la pierre angulaire de la politique de ressources humaines de Quadient, avec un enjeu spécifique en termes de transfert et d'acquisition de compétences clés ou rares, notamment dans le domaine digital, très concurrentiel et en constante mutation.

Initiatives	Résultats 2021
Recrutement de nouveaux collaborateurs	<ul style="list-style-type: none"> 731 personnes ont rejoint l'entreprise en contrat à durée indéterminée (304 femmes et 427 hommes) et 69 personnes en contrat à durée déterminée au cours de l'exercice 2021 (34 femmes et 35 hommes).
Pérennisation des effectifs	<ul style="list-style-type: none"> Au 31 janvier 2022, 98,6 % des collaborateurs ont un contrat à durée indéterminée. Les salariés avec un contrat temporaire représentaient 3,78 % de la totalité des effectifs de l'entreprise.
Renforcement de l'engagement des collaborateurs	<ul style="list-style-type: none"> L'enquête d'inclusion a obtenu un résultat global de 76 %. Le taux de rotation du personnel est de 15,34 % ^(a). Le taux d'absentéisme est de 3 % en 2021.
Rémunérations et reconnaissance	<ul style="list-style-type: none"> Les charges et salaires représentent 426,9 millions d'euros.
Plans de formation au niveau local	<ul style="list-style-type: none"> 80,67 % des collaborateurs ont suivi au moins une formation en 2021. Cela inclut 67,56 % de salariés non cadres et 32,43 % de salariés cadres. 4 033 employés formés et 7,46 heures de formation en moyenne par équivalent temps plein (ETP). 6,55 heures en moyenne pour les femmes et 7,06 pour les hommes.
Budget de formation	<ul style="list-style-type: none"> 1,69 millions d'euros consacrés à la formation des collaborateurs.
Formation digitale, en e-learning	<ul style="list-style-type: none"> 65 534 heures de formation, y compris formations locales et corporate. 4 711 collaborateurs ont suivi une formation sur la plateforme e-learning. 18,15 % sur le digital en ce qui concerne les formations locales (par exemple, codage logiciel). 48,14 % des heures effectuées en e-learning. 9 160 heures dispensées sur la plateforme d'apprentissage de LinkedIn Learning
Entretiens annuels d'évaluation	<ul style="list-style-type: none"> 88,57 % de l'ensemble du personnel a eu un entretien annuel d'évaluation (dont 2 958 hommes, 1 445 femmes et 25 personnes sans genre déclaré).
Mobilité interne	<ul style="list-style-type: none"> 266 employés ont bénéficié d'une promotion interne.

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



ATTRACTION DES TALENTS ET RENFORCEMENT DE L'ENGAGEMENT

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

Recruter les futurs talents

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

Démarche « Cheers to peers »

« Cheers to Peers » est la nouvelle plateforme de reconnaissance de Quadient, qui permet aux collègues de collaborer de manière plus interactive. Elle permet de remercier un pair ou de féliciter un collègue pour un travail bien fait, de souhaiter la bienvenue à un membre de l'équipe ou de célébrer un événement de la vie quotidienne. Les salariés peuvent remercier leurs collègues de différentes manières en utilisant une carte virtuelle « Cheers to Peers ». Une fois la carte virtuelle sélectionnée, un e-mail est envoyé au destinataire pour l'informer qu'il a reçu une carte virtuelle. Les salariés sont invités à se connecter à la plateforme « Cheers to Peers » pour la visualiser. Le manager du destinataire sera également informé que son collaborateur a reçu une carte. Cette dernière est également affichée sur le « Wall of Fame » sur la plateforme. Depuis le lancement en novembre 2021 et jusqu'au 31 décembre 2021, 42 % des collaborateurs de l'entreprise ont activé leur compte avec 1407 reconnaissances reçues sur les 814 reconnaissances envoyées (les cartes peuvent être envoyées à des personnes ou à des équipes). Les niveaux d'activation continuent d'augmenter avec 47 % des salariés de l'entreprise ayant activé leur compte à fin février 2022.

Programme de parrainage

En 2021, Quadient a lancé un « Global Referral Program ». L'objectif de cette initiative est d'enrôler et de récompenser les salariés qui jouent le rôle de découvreurs de talents en exploitant leurs réseaux personnels afin de trouver des opportunités d'emploi chez Quadient. Les salariés peuvent partager et parrainer des candidats via les annonces « Career Hub », le portail de mobilité interne de l'entreprise, ou en demandant aux candidats externes de les identifier comme source sur le site « Career ».

Workday

En 2021, Quadient a continué à déployer avec succès Workday, un système mondial de gestion du capital humain lancé en 2020 dans l'ensemble de ses entités. Cet outil technologique convivial constitue un élément important des méthodes de travail et de la transformation digitale de Quadient. Il offre une meilleure expérience aux employés, permet d'obtenir des données fiables et en temps réel afin d'orienter les décisions, et aide les responsables à diriger leurs équipes plus efficacement. Workday permet aux employés d'accéder aux organigrammes de Quadient et de consulter les postes vacants en interne grâce à des liens depuis la page d'accueil de Workday vers LinkedIn Learning et Career Hub, le portail de mobilité interne de l'entreprise. Ils peuvent également mettre à jour leurs informations personnelles directement sous Workday et ont davantage de contrôle sur leurs données. En 2022, l'entreprise a continué de déployer d'autres modules sur Workday tels que la gestion des talents et la formation.

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

Le développement des talents et des compétences est au cœur de la politique de ressources humaines de Quadient. L'entreprise cherche à mettre à disposition des salariés les outils et ressources nécessaires pour qu'ils soient acteurs de leur carrière et du développement de leurs compétences au travers de contenus innovants, aux formats adaptés et flexibles (*e-learning*) et de formations individualisées. En 2021, l'entreprise a investi dans 36 728 heures de formation, au niveau local, dont 49,34 % ont été suivies en présentiel, 48,1 % en *e-learning* et 2,5 % par téléphone, notamment dans le cadre des cours de langues étrangères.

Stratégie de développement des collaborateurs

La stratégie de formation de Quadient s'articule autour de cinq piliers :

- Accès à une plateforme d'apprentissage mondiale : offrir des possibilités d'apprentissage autonome pour chacun, y compris des formations internes chez Quadient et une bibliothèque d'apprentissage externe avec des contenus incluant tous les domaines d'activité ;
- Focus sur l'apprentissage numérique : fournir une expérience d'apprentissage personnalisée pilotée par l'apprentissage automatique, faisant apparaître les ressources dans le flux de travail, instantanément accessibles au moment où elles s'avèrent nécessaires, n'importe où et n'importe quand ;
- Parcours de carrière et de compétences métier : s'aligner sur le catalogue de métiers et les référentiels de compétences de Quadient, favorisant l'évolution de carrière, la mobilité interne et la transversalité ;
- Développement du *leadership* : fournir des programmes de *leadership* et des parcours de compétences pour tous les niveaux de dirigeants afin de développer une culture de *leadership* inclusive, de soutenir le travail hybride et d'intégrer un retour d'information régulier sur la performance au sein de l'organisation ;

- **Langue et culture** : soutenir une culture inclusive avec des possibilités de formation linguistique, accéder à des contenus d'apprentissage dans les langues clés de Quadient, former tous les collaborateurs afin qu'ils comprennent leur rôle, qui consiste à aider Quadient à agir de manière éthique, inclusive et responsable.

Formation axée sur le digital et e-learning

En 2021, 6 668 heures de formations étaient consacrées au digital, soit 18,2 % du nombre total d'heures de formation locale. Cela permet aux collaborateurs de l'entreprise d'acquérir de nouvelles compétences et de perfectionner leur expertise face à la concurrence et dans un contexte d'évolution rapide des technologies. En 2019, Quadient a intégré la plateforme *LinkedIn Learning* dans le cadre du programme de l'entreprise, qui fournit des milliers de ressources de formation dans plusieurs langues, assorties de recommandations personnalisées en fonction des compétences et des intérêts des employés. La plateforme est accessible à tout moment depuis n'importe quel appareil, permettant un apprentissage plus rapide et efficace. *LinkedIn Learning* propose des parcours d'apprentissage personnalisés et très variés, aussi bien pour développer ses compétences métiers que celles relatives au savoir-être telles que le leadership, la communication et la gestion. Elle propose également des certifications permettant de reconnaître leur acquisition. En 2021, 4 834 employés ont suivi au moins un cours sur la plateforme *LinkedIn Learning* avec une durée moyenne de 15 minutes.

Centre d'apprentissage (Learning Hub)

En 2022, Quadient déploiera « *Workday Learning* » en tant que plateforme de formation mondiale permettant à tous les collaborateurs d'accéder à des opportunités de formation, partout et à tout moment. Les ressources d'apprentissage internes et externes seront hébergées sur la plateforme qui vise à soutenir la stratégie d'apprentissage au sein du flux de travail, en fournissant celui-ci au moment le plus opportun. Les salariés seront en mesure d'identifier les apprentissages pertinents associés aux compétences dont ils ont besoin pour développer leur carrière.

Ignite Leadership Program

En 2020, Quadient a lancé un programme innovant de développement du leadership, visant à renforcer un état d'esprit critique et diverses compétences afin de devenir un leader efficace. Le programme « Ignite » est conçu pour

aider les employés à atteindre le niveau de performance nécessaire afin de conduire et mettre en œuvre la stratégie « *Back to Growth* » de Quadient. Les employés sont encouragés à rencontrer leur responsable afin de définir des objectifs d'apprentissage, partager des informations utiles et mettre au point un plan d'action. Cette expérience d'apprentissage est un investissement majeur dans l'épanouissement des collaborateurs et leur développement en tant que leader. Pour déployer ce programme innovant, Quadient a mis en place un partenariat avec *Harvard Business Publishing*. Pour déployer ce programme innovant, Quadient a mis en place un partenariat avec *Harvard Business Publishing*. En 2021, 186 collaborateurs ont participé à cette formation. La participation à cette formation a augmenté de 133 % par rapport à 2020.

Promotion de la mobilité interne

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

Cours d'anglais en ligne

Quadient s'engage à créer une culture d'inclusion dans l'ensemble de l'organisation. L'entreprise propose des cours d'anglais en ligne aux employés intéressés afin de faciliter les échanges avec leurs collègues et clients dans le monde entier. Ce programme, qui s'étale sur six mois, soutient les collaborateurs non anglophones, du niveau débutant au niveau avancé. Les leçons sont basées sur des situations réelles, des exercices interactifs, des jeux de rôle et des vidéos, ce qui rend l'apprentissage pertinent et pratique. Les cours sont entièrement en ligne et accessibles à tout moment depuis n'importe quel appareil. Cela permet aux employés d'apprendre facilement et à leur propre rythme. Depuis le début du programme, 36 325 heures de formation ont été consacrées à cette formation.



PROMOUVOIR UNE CULTURE D'EXCELLENCE ET D'INTÉGRITÉ

Le programme d'éthique et de conformité de Quadient fait partie intégrante de ses pratiques et de ses opérations commerciales au quotidien. Afin de garantir cet engagement en faveur de la conformité et de favoriser une forte culture de l'excellence et de l'intégrité, l'entreprise a développé un programme autour de son Code d'éthique, de ses politiques et pratiques en matière de conformité, de mesures et de mécanismes permettant d'exercer une diligence raisonnable sur les entreprises tierces, d'une ligne éthique permettant de signaler toute violation ou tout écart de conduite et d'une équipe de

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

AMBITIONS ET OBJECTIFS 2021-2023

Ambitions	KPI	Résultats 2021	Objectifs à atteindre d'ici 2023
Promouvoir une culture d'intégrité et de conduite éthique par le biais du Code d'éthique et du programme de conformité de Quadient	% de salariés adhérant au Code d'éthique	66 %	> 95 %
	% de salariés ayant suivi la formation sur le Code d'éthique	67 %	> 95 %
	% de salariés engagés dans le programme de formation sur la conformité et l'éthique des affaires ^(a)	76 % ^(a)	> 95 %
Protéger la confidentialité et l'intégrité des données qui sont confiées à l'entreprise contre les menaces internes et externes	% de salariés ayant suivi la formation sur la confidentialité des données	51 % ^(b)	> 95 %
	% de salariés ayant suivi le programme de formation sur la sécurité de l'information	50 % ^(b)	> 95 %
	% de services numériques nouvellement fournis conformes aux normes de sécurité numérique ^(c)	95,56 %	> 95 %
S'engager avec des partenaires et des fournisseurs qui adhèrent à des normes éthiques et similaires à celles de l'entreprise	% de partenaires stratégiques adhérant au Code de conduite partenaires commerciaux ^(d)	65 %	> 85 %
	% de fournisseurs se conformant aux exigences de Quadient ^(e)	89,2 %	> 85 %

(a) Le programme de formation en 2021 est lié au Code d'éthique, à la confidentialité des données, à la sécurité de l'information, à la corruption et à la concurrence.

(b) De nouveaux programmes de formation ont été lancés en février 2021.

(c) Neuf nouveaux services numériques majeurs ont été lancés en 2021. Ce KPI présente le niveau de conformité de ces services vis-à-vis des normes numériques internes telles que développées en 2020.

(d) Le Code de conduite initialement destiné aux fournisseurs de production a été étendu à l'ensemble des partenaires commerciaux stratégiques (fournisseurs de production et de service, partenaires commerciaux, distributeurs) en 2021. Ce score est lié au déploiement du nouveau Code de conduite des partenaires commerciaux en France. Le déploiement se poursuivra auprès des autres tierces parties et dans les autres régions en 2022.

(e) Ce score est basé sur la dernière évaluation réalisée en 2019. En 2021, l'entreprise a défini un nouveau processus d'intégration et de diligence raisonnable afin de garantir l'intégrité des sociétés tierces avec lesquelles elle s'engage. L'entreprise met actuellement en place un nouvel outil qui permettra de soutenir cette nouvelle vision. En 2021, un seul partenariat a été établi avec un nouveau fournisseur stratégique qui a été évalué notamment sur la base de critères sociaux et environnementaux. En 2022, une nouvelle évaluation de l'ensemble des partenaires commerciaux stratégiques sera organisée.

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

En tant que signataire du Pacte Mondial des Nations Unies (*Global Compact*), Quadient s'efforce chaque jour de mener ses activités selon les normes les plus élevées de professionnalisme et d'intégrité. La direction générale de Quadient s'engage à respecter l'ensemble des lois applicables, à appliquer les normes éthiques énoncées dans le Code d'éthique et les politiques de l'entreprise, à favoriser une culture d'excellence et d'intégrité en sensibilisant ses employés, en leur dispensant des formations adaptées, en communiquant de manière pertinente et en faisant respecter le programme d'éthique et de conformité dans l'ensemble de l'organisation.

ORGANISATION ET GOUVERNANCE

L'équipe Conformité est dirigée par le Vice-Président RSE et Conformité, qui est directement rattaché au Directeur de la transformation, agissant également en tant que membre du Comité exécutif de l'entreprise. L'équipe Conformité est organisée autour :

- d'un centre d'excellence qui établit les politiques et les normes à l'échelle de l'entreprise et supervise les différents risques et mesures de contrôle, ainsi que les activités transversales clés telles que la formation ;
- d'équipes dédiées à chaque activité, région et autres fonctions support.

L'équipe Conformité travaille quotidiennement à l'exécution d'un programme unifié d'éthique et de conformité à l'échelle de Quadient, à travers notamment les activités suivantes : veille réglementaire, identification des risques liés à la conformité et des opportunités, suivi et accompagnement de la mise à jour des politiques de conformité, gestion des systèmes de gestion intégrés (SGI) de Quadient, mise en œuvre des processus et mesures de contrôle pour améliorer l'activité de l'entreprise, examen de tout problème de conformité et mise en place de tout plan d'actions correctif associé, enquête sur tout problème de conformité et soutien de la mise en œuvre de tout plan d'actions correctif associé et, le cas échéant, audit de la conformité des équipes de Quadient.

En matière de gouvernance, un Comité d'Éthique et de Conformité, présidé par le Vice-Président RSE et Conformité et composé du Directeur des ressources humaines, du Directeur juridique et du Vice-Président de l'audit interne se réunit si nécessaire pour gérer les éventuels sujets de conformité et les signalements reçus, les enquêtes et les plans de remédiation. Ce Comité conseille le Comité exécutif afin de définir les orientations et les priorités en matière de conformité au sein de Quadient. Le Vice-Président RSE et Conformité rend compte de l'avancement du programme de Conformité *via* des rapports et des mises à jour trimestriels au Directeur de la transformation, au Directeur financier et au Directeur général de l'entreprise. En 2021, ces mises à jour comprenaient des projets d'amélioration, tels que les contrôles d'intégrité des tiers, le lancement du nouveau Code de conduite des partenaires commerciaux, la révision de certaines politiques d'entreprise et la mise en place d'une plateforme GRC (Gouvernance, Risques et Conformité).

LE CODE D'ÉTHIQUE

Quadient considère qu'il est essentiel de mener ses activités de manière éthique et responsable pour assurer sa croissance et sa réussite dans la durée. Le Code d'éthique de l'entreprise énonce les principes d'éthique et de conduite des affaires qui aident chacun de ses salariés à agir avec intégrité et éthique, ainsi que les meilleures pratiques et politiques à même de renforcer la réputation de l'entreprise. En résumé, ce Code d'éthique témoigne de l'importance d'agir selon ce que Quadient estime être juste. Il couvre les sujets suivants : droits de l'homme, collaborateurs, éthique des affaires, relations commerciales, actifs Quadient et tiers, citoyenneté et engagement responsable. Il compte également des recommandations utiles pour ancrer le Code d'éthique dans la culture d'entreprise de Quadient et tient compte de ses nouvelles valeurs « EPIC » (*Empowerment, Passion, Inspiration et Communauté*).

Quadient demande à tous ses collaborateurs, quel que soit leur rôle, fonction ou entité, de respecter ce Code d'éthique. À ce titre, chaque collaborateur est tenu de suivre la formation dédiée et d'adhérer au Code d'éthique. En 2021, 67 % des collaborateurs ont reçu une formation sur le Code d'éthique et 66 % ont adhéré au Code.

Le Code d'éthique est disponible sur l'Intranet (*WeShare*) et sur le site Web de l'entreprise dans les langues suivantes : français, anglais, néerlandais, allemand, italien, espagnol, japonais et tchèque. Chaque entité met le Code à disposition de ses collaborateurs sur son Intranet local ou en leur distribuant une version imprimée. Il est également disponible sur le site web de l'entreprise.

POLITIQUES ET PRATIQUES DE CONFORMITÉ DE QUADIENT

En 2021, Quadient a mis en place une plateforme GRC (Gouvernance, Risques et Conformité) pour aider l'organisation à déployer son cadre et ses mesures de contrôle de la conformité. Cette plateforme permet de gérer l'évaluation des risques, la conformité aux normes et standards auxquels l'entreprise a souscrit (par exemple les normes ISO, CMMI, HITRUST, etc.), la communication à tous les collaborateurs au regard des politiques et procédures de Quadient et la gestion des audits et des actions correctives.

Sur la base de l'évaluation des risques de conformité de Quadient, des politiques, procédures et pratiques ont été mises en œuvre afin de contrôler ces risques et ainsi éviter les manquements ou les violations de conformité. Les principaux éléments sont décrits ci-dessous.



DROITS DE L'HOMME

En adhérant au Pacte Mondial des Nations Unies en mars 2021, Quadient a réaffirmé son engagement à soutenir et à promouvoir le respect des droits de l'homme dans sa sphère d'influence. Quadient mène ses activités dans le respect des principes fondamentaux énoncés dans la Déclaration universelle des droits de l'homme des Nations Unies et des conventions de l'Organisation Internationale du Travail. L'entreprise condamne fermement l'esclavage moderne et le trafic d'êtres humains, toutes les formes de travail illégal, forcé ou obligatoire, en particulier le travail des enfants, la discrimination en matière d'embauche et d'emploi, et la restriction de la liberté d'association et du droit de négociation collective. Quadient soutient ces principes dans son Code d'éthique, dans ses pratiques d'embauche et ses liens avec ses partenaires, fournisseurs et clients. L'entreprise veille à ce que ses activités soient conformes à son Code par le biais de procédures et systèmes de contrôle internes, notamment des examens opérationnels réguliers, la gestion des risques, des audits internes et l'évaluation des fournisseurs de l'entreprise.

En 2021, Quadient a révisé et complété ses clauses de conformité pour les incorporer dans les accords et les modèles de contrats utilisés dans ses relations commerciales. Parmi ces clauses, l'entreprise a mis en place une clause exigeant le strict respect des lois, règlements, règles et ordonnances applicables, y compris les résolutions des Nations Unies, de l'Organisation Mondiale du Commerce et d'autres organisations internationales en ce qui concerne les conditions commerciales, le commerce, la concurrence, l'éthique commerciale et les droits de l'homme.

PRÉVENTION ET LUTTE CONTRE LA FRAUDE ET LA CORRUPTION

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

De plus, l'entreprise sensibilise et forme régulièrement ses salariés à la prévention contre la fraude et la corruption. En 2021, les fonctions dédiées à l'Export, au Juridique et à la Conformité ont été formées aux scénarios de risques de corruption identifiés chez Quadient. Des formations complémentaires seront organisées en 2022 pour les autres fonctions et équipes pouvant être exposées à ces risques. La politique de lutte contre la corruption et les pots-de-vin de Quadient (disponible sur l'intranet) résume son engagement, ses principes et ses mesures visant à prévenir les situations à risques clés de Quadient, telles que les paiements abusifs et de facilitation, les cadeaux et invitations, les conflits d'intérêts, les contributions aux œuvres caritatives et l'engagement avec des tiers. À titre d'exemple, une procédure de gestion des conflits d'intérêts impose à tous les managers de signer un formulaire de déclaration annuelle sur les conflits d'intérêts.

En 2021, quatre incidents de corruption et de trafic d'influence ont été signalés dans le cadre de violation présumée des règles relatives aux cadeaux et invitations et à la gestion des tiers. Tous ont été pris très au sérieux et ont fait l'objet d'enquêtes strictes, ce qui a permis à

l'entreprise d'affirmer que les allégations relatives à trois incidents n'étaient pas fondées. Ainsi, seul un incident a été confirmé. Des plans de remédiation ont été menés sur chacun d'entre eux, donnant ainsi l'occasion de sensibiliser à nouveau ses collaborateurs commerciaux à la politique de lutte contre la corruption et les pots-de-vin. S'agissant de l'incident confirmé, aucun salarié n'a été licencié mais, dans le cadre du plan de remédiation, le contrat avec le partenaire commercial concerné a été résilié. À cette date, tous les incidents sont clos. En 2021, il n'y a pas eu d'amende ni de poursuite judiciaire publique pour corruption intentées contre l'organisation ou ses salariés au cours de la période de *reporting*.

LOI ANTI-TRUST ET CONCURRENCE LOYALE

Quadient ne tolère pas les pratiques anticoncurrentielles, notamment la fixation des prix, le trucage lors d'appels d'offres et de réponses aux appels d'offres, ou le partage de clientèle, de marchés ou de territoires. Par conséquent, Quadient interdit à ses employés de conclure tout accord avec des concurrents visant à restreindre la nature ou la quantité des produits et services offerts, ainsi que tout accord avec des fournisseurs ou autres partenaires visant à fausser la concurrence loyale ou encore l'échange d'informations avec les concurrents concernant la stratégie de l'entreprise en matière de produits ou de prix.

SANCTIONS, LUTTE CONTRE LE BLANCHIMENT D'ARGENT ET LE FINANCEMENT DU TERRORISME

Quadient exerce ses activités avec une tolérance zéro à l'égard des transactions commerciales, financières ou autres impliquant des pays, des territoires et des tiers sanctionnés. Afin de se prémunir contre tout risque lié aux sanctions économiques ou au blanchiment d'argent (AML), l'entreprise a mis en place des mécanismes appropriés basés sur le risque pour sélectionner les partenaires commerciaux, les tiers et les transactions afin de détecter les risques potentiels liés aux sanctions économiques et à l'AML.

DISPOSITIF D'ALERTE PROFESSIONNELLE

Tout collaborateur de Quadient ou toute personne ou tiers ayant connaissance ou suspectant une violation du Code d'éthique ou des règles et politiques de Quadient est invité à le signaler, dans le respect des lois et règles applicables dans le pays où il réside ou exerce ses activités.

Différents canaux sont disponibles pour faire remonter les alertes. S'agissant des mécanismes de conseil et des préoccupations en matière d'éthique, les collaborateurs sont encouragés à s'adresser en priorité à leur responsable hiérarchique. Toutefois, si un salarié considère que le fait d'informer son supérieur hiérarchique direct pourrait entraîner des difficultés (par exemple, si le supérieur hiérarchique direct a été impliqué dans la faute présumée) ou que le signalement notifié pourrait ne pas être correctement traité, il peut contacter directement la ligne *Quadient Ethics*. Les salariés ou toute personne ou tierce partie cherchant à obtenir des conseils peuvent utiliser l'adresse électronique dédiée (ethics_compliance@quadient.com) ou contacter directement le Vice-Président RSE et Conformité qui supervise les mécanismes de conseil et de prise en charge de la ligne *Quadient Ethics*.

Lancée en mai 2020, la ligne *Quadient Ethics* est un outil de *reporting* confidentiel et exhaustif, hébergé et exploité par un tiers externe, NAVEX Global, qui aide les salariés à signaler, de manière anonyme, les manquements aux règles d'éthique et de conformité (par exemple, les cas de

fraude, d'abus et autres comportements répréhensibles sur le lieu de travail), grâce à un formulaire en ligne (site Web) et une ligne d'assistance téléphonique, disponible 24 heures sur 24, 365 jours par an dans tous les pays où l'entreprise intervient. Ce site Web dédié est disponible dans les mêmes langues que le Code d'éthique (huit langues) : anglais, français, tchèque, espagnol, japonais, allemand, néerlandais et italien. Concernant la *hotline*, il existe un numéro de téléphone dédié par pays permettant à chacun de s'exprimer dans sa langue maternelle. Les catégories de rapports sont les suivantes : lois *antitrust*, concurrence loyale et conformité, utilisation et accès abusif aux actifs/informations, corruption et trafic d'influence, discrimination ou harcèlement ou traitement injuste, questions financières, fraude, santé, sécurité et environnement, droits de l'homme.

Cette ligne *Quadient Ethics*, accessible via l'Intranet (*WeShare*) et le site Web de Quadient, est mise à la disposition des collaborateurs de Quadient et des tiers (clients, fournisseurs, partenaires, etc.). Au-delà du signalement des problèmes d'éthique et de conformité, cette plateforme permet à quiconque de poser en toute confidentialité toute question relative au Code d'éthique et aux autres politiques et normes de l'entreprise.

Une fois le signalement terminé, l'employé (ou le tiers) se voit attribuer un code unique appelé « clé de signalement ». Les rapports et les questions sont confidentiels. Les informations fournies au représentant NAVEX Global par téléphone ou via son site Web sont ensuite transmises à un représentant désigné au sein de Quadient.

Quadient s'interdit strictement d'exercer des représailles à l'encontre d'un collaborateur ayant fait part d'une préoccupation éthique à l'entreprise. Les plaintes déposées de bonne foi n'exposent pas les personnes à l'origine du signalement à des sanctions, que les faits sous-jacents s'avèrent exacts ou qu'ils donnent lieu à une action corrective.

ENQUÊTE ET REMÉDIATION

Quadient prend au sérieux sa responsabilité d'enquêter sur les violations potentielles ou les comportements inappropriés. L'entreprise a mis en place une politique d'enquête et une politique de procédures disciplinaires afin de s'assurer que les investigations sont menées de manière cohérente et professionnelle et que les procédures disciplinaires sont examinées en toute objectivité, équité et indépendance.

Toutes les suspicions de manquements à l'éthique sont analysées par le Comité d'éthique et de conformité, composé du Directeur des ressources humaines, du Directeur juridique corporate, du Vice-Président de l'audit interne et du Vice-Président RSE et conformité. Ce Comité décide si une enquête plus approfondie doit être menée et suit l'avancement de l'enquête et le plan de remédiation jusqu'à son terme.

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

Dans un monde de plus en plus connecté, avec des quantités toujours plus importantes de courrier électronique et des volumes de colis qui augmentent en suivant la croissance du commerce en ligne, Quadient s'est résolument tourné vers le digital. Outre les machines intelligentes dédiées au traitement du courrier traditionnel, l'offre de l'entreprise compte désormais des solutions et des logiciels destinés à la gestion des communications digitales ou visant à faciliter le traitement des colis.

Au quotidien, Quadient traite des informations sensibles. La protection de ces données a toujours été au centre des préoccupations de l'entreprise, y compris la protection des transactions postales, des données des clients et des données de l'entreprise. Consciente de l'impact que peut avoir une défaillance de la sécurité au sein de ses opérations, l'entreprise s'engage à préserver la confidentialité, l'intégrité et la disponibilité de tous les actifs informationnels physiques et électroniques, afin de garantir le respect des exigences réglementaires, opérationnelles et contractuelles.

Initiatives	Résultats 2021
Création d'un Conseil trimestriel global de la sécurité de l'information	<ul style="list-style-type: none"> Analyse des incidents de sécurité, de la performance de sécurité et de l'avancement des projets liés à la sécurité lors des revues mensuelles de sécurité. Déploiement de normes numériques soutenues par les processus de conformité et d'audit. Plus de 95 % des nouveaux services numériques sont conformes aux normes de sécurité numérique de Quadient.
Processus global de gestion des incidents liés à la sécurité permettant d'améliorer le <i>reporting</i> , aligné sur les exigences DPO	<ul style="list-style-type: none"> Extension du processus à la sécurité des solutions Extension de la capacité de détection avec le déploiement d'un service géré de détection et de réponse aux menaces Renouvellement du contrat d'assurance cybersécurité
Programme de certification ISO 27001	<ul style="list-style-type: none"> 11 entités sont certifiées ISO 27001 (couvrant 20,6 % des effectifs), la solution cloud Inspire est certifiée ISO-27017 et ISO 27018 (cloud) et répond au référentiel de sécurité OpenSAMM. Quadient UK est désormais certifié 27701



Initiatives	Résultats 2021
Programme d'audits internes et externes en 2021 sur la sécurité et tests d'intrusion réguliers sur les systèmes et applications de l'entreprise	<ul style="list-style-type: none"> 18 audits de sécurité réalisés en 2021 couvrant les activités MRS et ICA.
Programme de protection des données personnelles conforme à la réglementation relative à la protection des données	<ul style="list-style-type: none"> Revue des pratiques internes en matière de conformité des e-mails afin de mettre en œuvre une politique de conformité des e-mails applicable au département marketing sur les marchés NORAM, DACH-IT, UK-IE, FR-BNL et internationaux. Répondre et mettre en œuvre les nouvelles exigences du RGPD ^(a) pour les transferts internationaux de données en dehors de l'Espace économique européen.
Formation sur les politiques de sécurité de l'information et de confidentialité des données	<ul style="list-style-type: none"> Plus de 50 % des collaborateurs ont suivi la formation en ligne sur la sécurité de l'information et la confidentialité des données.

(a) Règlement Général sur la Protection des Données.

UN MODÈLE OPÉRATIONNEL DE SÉCURITÉ DE L'INFORMATION MONDIAL

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

Dans le cadre de son programme de transformation, Quadient a mis en place un modèle opérationnel de sécurité de l'information. Ce modèle opérationnel repose sur une orientation ciblée, visant à garantir que l'entreprise dispose de capacités dédiées là où la sécurité est la plus importante, à savoir la protection des données de ses clients, de ses employés et des données personnelles qui sont confiées à Quadient. L'approche holistique adoptée par l'entreprise lui permet de se concentrer en permanence sur les domaines présentant le plus grand risque, et de se donner les moyens de reprendre rapidement ses activités en cas d'incident lié à la sécurité.

Les politiques de Quadient sont pratiques et visent à susciter les bons comportements chez ses collaborateurs et ses partenaires, en s'appuyant sur des normes opérationnelles mondiales reconnues. Pour étayer ses pratiques, l'entreprise a obtenu certaines certifications ISO.

Le directeur de la sécurité de l'information préside un Conseil de sécurité de l'information qui régit les activités liées à la sécurité des données au sein de l'entreprise. Le Conseil de sécurité de l'information se réunit tous les trimestres. Il est composé de représentants des équipes Sécurité des solutions, Organisation de la protection des données, Conformité de l'entreprise, Organisation digitale et Sécurité de l'information de l'entreprise. Il s'agit de l'autorité suprême de gouvernance technique de la sécurité de l'information au sein de l'entreprise, qui rend compte au Comité exécutif de Quadient. Son rôle consiste notamment, à l'échelle mondiale, à établir des objectifs et des priorités en matière de sécurité de l'information, à procéder à une évaluation des risques en matière de sécurité de l'information, à tenir à jour les politiques de sécurité de l'information et à sensibiliser les personnes à ces politiques et aux pratiques de travail sûres.

En 2021, des modules de formation mondiaux sur la sécurité de l'information et la confidentialité des données ont été lancés sur *LinkedIn Learning* pour tous les collaborateurs, comprenant une vidéo et un bref quiz, expliquant les politiques de Quadient dans ces deux domaines.

PROGRAMME DE CERTIFICATION ISO 27001

Quadient déploie actuellement un programme de certification selon le référentiel ISO 27001 couvrant en priorité les sites dont les activités concernent le développement des solutions logicielles, des infrastructures et de leur support. En 2021, onze entités sont certifiées ISO 27001. La solution *cloud* Inspire est également certifiée ISO 27001 et ISO 27018.

RESPECT DE LA RÉGLEMENTATION SUR LA PROTECTION DES DONNÉES

Quadient s'engage à traiter les informations personnelles conformément aux lois et règlements applicables en matière de confidentialité des données. Quadient s'efforce également de renforcer ses bases dans le domaine de la confidentialité des informations personnelles, afin de garantir une sécurité, une manipulation et une destruction appropriées des données et des informations personnelles. Conformément à sa politique générale de confidentialité, Quadient recueille, utilise et conserve les données personnelles lorsque cela s'avère nécessaire pour assurer le bon fonctionnement de l'entreprise. De plus, l'entreprise protège les informations confidentielles et personnelles qui lui sont confiées par ses clients, fournisseurs et autres partenaires commerciaux avec autant de soin qu'elle protège ses propres informations.

En outre, un Conseil des données a été créé en 2020, dirigé par le Directeur de la Transformation et le Directeur Digital, regroupant des parties prenantes de l'ensemble de l'organisation. Il vise à fournir aux équipes des directives en matière de gouvernance et de transparence et des conseils adaptés afin de traiter au mieux ces questions.

En 2021, une équipe polyvalente de protection des données a travaillé à la définition des objectifs en matière de confidentialité des données personnelles. Parmi les réalisations notables, citons : la mise en œuvre et la tenue d'un registre unique de traitement aux fins d'inventorier et de gérer toutes les activités de traitement de Quadient ; la mise à jour de politiques essentielles liées à la sécurité des informations et à la confidentialité des données personnelles ; l'adoption à grande échelle d'outils permettant de détecter le phishing ; l'extension de la mise

en œuvre d'un processus global de gestion des incidents liés aux données. Par ailleurs, l'entreprise continue de sécuriser ses relations avec les sous-traitants en demandant la signature d'accords de protection des données, selon de nouvelles clauses types de l'UE. Une procédure de diligence raisonnable a été menée pour les

solutions Beanworks afin de garantir leur conformité aux exigences du RGPD et assurer leur distribution au Royaume-Uni et au sein de l'UE. En 2021, il n'y a pas eu de plaintes fondées concernant des atteintes à la vie privée des clients et des pertes de données clients.

S'engager avec des partenaires et des fournisseurs qui adhèrent à des standards semblables à ceux de l'entreprise

Quadiant s'engage à exercer ses activités de manière responsable, éthique et durable. En tant que signataire du Pacte mondial des Nations Unies, Quadiant s'engage à promouvoir les 10 principes fondamentaux relatifs aux droits de l'homme, aux normes du travail, à la protection de l'environnement et à la lutte contre la corruption.

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

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

L'essentiel des achats de production est réalisé auprès de fournisseurs basés en Europe (54 % notamment aux Pays-Bas et en France) et en Asie (35 % en Malaisie, en Chine et au Vietnam). Le principal fournisseur de l'entreprise est Zhilai, premier fabricant de conignes en Chine, qui représente 15,7 % du total des achats de l'entreprise en 2021.

MISE À JOUR DE LA STRATÉGIE D'ACHATS RESPONSABLES

La direction des achats et partenariats industriels, en collaboration avec la Direction RSE et Conformité, a déployé depuis 2016 son Code de conduite Fournisseurs et sa politique d'achats responsables auprès de l'ensemble de son panel de fournisseurs de production. La politique de lutte contre l'esclavage moderne et le trafic d'êtres humains vient compléter les dispositions prises par l'entreprise pour soutenir le respect des droits de l'homme. Quadiant a également communiqué sa politique sur les minerais de conflit à ses fournisseurs de matériel électronique et leur a demandé de fournir des preuves qu'ils n'utilisent pas de minerais de conflit dans la fabrication des composants qu'ils fournissent à Quadiant.

En 2021, Quadiant a redéfini sa stratégie d'achats responsables et mis à jour son Code de conduite pour couvrir l'ensemble de ses partenaires commerciaux. Ce

Code couvre les engagements et les attentes de Quadiant vis-à-vis de ses partenaires commerciaux en matière de conformité aux lois applicables, de respect des droits du travail et des droits de l'homme, de protection de l'environnement et de lutte contre la corruption.

Quadiant encourage toutes les entreprises tierces qui souhaitent faire des affaires avec l'entreprise à se familiariser avec l'ensemble des principes et à respecter les exigences énoncées dans le Code de conduite destiné aux partenaires commerciaux afin d'aligner leurs actions de manière à ce qu'elles soient bénéfiques pour tous.

Quadiant a commencé à déployer son Code de conduite auprès de ses distributeurs français et poursuivra ce déploiement auprès de l'ensemble de ses partenaires commerciaux en 2022. 65 % des distributeurs français ont adhéré au Code de conduite des partenaires commerciaux.

L'entreprise a également défini un nouveau processus d'intégration et de diligence raisonnable afin de garantir l'intégrité des sociétés tierces avec lesquelles elle s'engage. L'entreprise met actuellement en place un nouvel outil qui permettra de soutenir cette nouvelle vision.

Ce processus de diligence raisonnable comprend un contrôle de la réputation basé sur des listes de sanctions et de surveillance et des listes de personnes politiquement exposées, un contrôle de la couverture médiatique négative et des questionnaires liés à la sécurité de l'information, à la confidentialité des données et à la responsabilité sociétale d'entreprise. Le processus intègre également un niveau accru de diligence raisonnable à effectuer lorsqu'un tiers potentiel réside dans une juridiction désignée à haut risque ou lorsque d'autres signaux d'alerte sont identifiés. La procédure de diligence raisonnable est mise à jour périodiquement en fonction des risques et en cas de changement significatif de relation avec un tiers.

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



Initiatives	Principales réalisations
Nouvelle stratégie d'achats responsables	<ul style="list-style-type: none"> Définition de nouveaux processus d'intégration et de <i>due diligence</i> qui seront mis en œuvre en 2022. Mise à jour et début du déploiement du Code de conduite auprès de l'ensemble des partenaires commerciaux. En 2021, 65 % des distributeurs français ont adhéré au Code.
Évaluation de la performance RSE des fournisseurs	<ul style="list-style-type: none"> 221 fournisseurs de production évalués depuis 2017 représentant plus de 98 % du montant des achats de production En 2021, un nouveau fournisseur stratégique a été évalué sur la base de critères sociaux et environnementaux. Aucun audit RSE réalisé en 2021. 89,2 % des fournisseurs évalués ont obtenu un score satisfaisant aux exigences de l'entreprise.
Implication des fournisseurs et réponses aux agences de notation extra-financière	<ul style="list-style-type: none"> Référencement selon la conformité aux critères définis par l'entreprise. Quadient a obtenu le statut Platinum (79/100) pour la première fois à la dernière évaluation réalisée par EcoVadis en 2021. Quadient partage son profil avec ses clients (critère de sélection dans certains cas) et fournisseurs et invite ses fournisseurs à répondre au questionnaire EcoVadis.

RÉDUIRE L'EMPREINTE ENVIRONNEMENTALE DE QUADIENT

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

Les principaux engagements environnementaux de Quadient, formalisés dans le Code d'éthique, se concentrent sur l'innovation et l'écoconception des produits, leur *remanufacturing* et la valorisation des

déchets générés par les sites industriels et les produits en fin de vie, favorisant ainsi les principes de l'économie circulaire.

Quadient a également défini une stratégie bas carbone en ligne avec l'Accord de Paris de 2015, prenant ainsi en compte les attentes de ses parties prenantes.

Cette stratégie bas carbone définit un cadre pour toutes les entités de Quadient qui s'engagent à réduire leur consommation d'énergie et leur empreinte carbone.

AMBITIONS ET OBJECTIFS 2021-2023

Ambitions	KPI	Résultats 2021	Objectifs à atteindre d'ici 2030
Prendre des mesures pour lutter contre le changement climatique et soutenir la transition vers une économie bas carbone	% de réduction des émissions de CO ₂ liées aux scopes 1 et 2 comparé à 2018 (consommation d'énergie et véhicules de l'entreprise)	45,9 %	50,4 % d'ici 2030 ^(a)
	% d'énergie bas carbone (énergies renouvelables et chauffage urbain)	24,5 %	25 %
	% de réduction des émissions de CO ₂ du scope 3 pour les catégories ciblées comparé à 2018	2,3 % par million d'euros de chiffre d'affaires	40 % par million d'euros de chiffre d'affaires d'ici 2030
	KPI	Résultats 2021	Objectifs à atteindre d'ici 2023
Encourager les principes de l'économie circulaire dans les opérations et solutions de Quadient afin de réduire l'empreinte environnementale de l'entreprise	% de déchets industriels recyclés	85 %	> 90 %
	% d'unités remanufacturées	64,4 %	> 40 %

(a) Objectif de réduction de 50,4 % entre 2018 (année de référence) et 2030 pour les scopes 1 et 2 (basé sur un scénario de 1 à 3 % de croissance par an).

(b) Objectif de réduction de 40 % par million d'euros de chiffre d'affaires pour le scope 3 pour les catégories ciblées entre 2018 et 2030 : utilisation des produits vendus, achat de biens et de services, voyages d'affaires et trajets domicile-travail.

Prendre des mesures pour lutter contre le changement climatique et soutenir la transition vers une économie bas carbone

Conscient des conséquences du changement climatique, Quadient s'engage à contribuer positivement à la transition vers une économie bas carbone. Dans le cadre de sa stratégie bas carbone, l'entreprise s'est fixée des objectifs pour 2030 en ligne avec l'Accord de Paris et s'est engagée publiquement à les atteindre. Les risques et défis liés au changement climatique sont suivis au plus haut niveau.

GOUVERNANCE

Dans le cadre du programme RSE, la gouvernance environnementale, qui inclut la gestion des enjeux liés au climat, est pilotée par le Vice-Président RSE et Conformité. Les principales responsabilités du Vice-Président RSE et conformité liées au changement climatique sont les suivantes : mise en œuvre de l'évaluation annuelle des risques et des opportunités et de l'impact des activités sur l'environnement via la mesure des émissions des scopes 1, 2 et 3, gestion des plans d'actions de l'entreprise en matière de changement climatique et de réduction des gaz à effet de serre, suivi et gestion des indicateurs clés de performance (KPI) pertinents. Il rend compte au directeur de la transformation et travaille avec le Comité exécutif afin de piloter la conception et l'exécution de cette stratégie.

Rattachées au Vice-Président RSE et Conformité, les équipes Système de management intégré & conformité sont en charge du déploiement des actions

environnementales au niveau mondial. Une réunion trimestrielle est organisée afin de coordonner les activités entre les équipes RSE et conformité. Elle permet de partager les informations et les meilleures pratiques et de décider des actions à mener conformément à la stratégie et aux objectifs bas carbone.

Le Comité stratégie et responsabilité sociétale d'entreprise a été créé en septembre 2018 afin d'assister le Conseil d'administration. Il a pour mission d'examiner et de formuler des recommandations sur les orientations, les moyens et les réalisations liés à la politique de responsabilité sociale et environnementale de l'entreprise (y compris les questions liées au climat). Ce Comité se réunit trimestriellement et examine régulièrement les sujets liés au climat.

En 2022, un objectif lié aux émissions de gaz à effet de serre a été fixé dans le cadre du plan d'intéressement à long-terme en lien avec les objectifs climatiques publics de Quadient. Cet objectif est présenté dans le Chapitre 2 du document d'enregistrement universel.

RISQUES LIÉS AU CHANGEMENT CLIMATIQUE

Quadient a analysé les effets potentiels du changement climatique sur ses activités. Trois risques pouvant l'impacter à moyen ou à long terme ont été identifiés. Ces risques et les actions d'atténuation associées sont décrits ci-dessous. Aucun des impacts financiers estimés de ces risques n'a été considéré comme significatif. Les mesures d'atténuation permettent également d'adopter d'autres méthodes de travail, d'améliorer l'efficacité opérationnelle et de réaliser des économies.

Risque	Description	Mesures d'atténuation
Physique aigu : phénomènes météorologiques extrêmes tels que les cyclones et les inondations	En raison de leur situation géographique, certains sites de Quadient ainsi que certains partenaires industriels et fournisseurs sont exposés à des événements ou catastrophes naturelles tels que les tremblements de terre ou à des phénomènes climatiques tels que les ouragans, cyclones, typhons ou encore les inondations et les raz-de-marée qui vont s'intensifier de plus en plus. Le centre logistique aux États-Unis (Byhalia) et les bureaux de Quadient à Hong Kong semblent les plus exposés. Ces événements sont susceptibles d'affecter la disponibilité de certaines pièces et composants nécessaires à la fabrication des produits, d'endommager les installations de production, de ralentir la chaîne d'approvisionnement, d'interrompre momentanément la production et la distribution et potentiellement de menacer la sécurité des employés.	Tous les sites industriels sont certifiés ISO 14001 et ont mis en place un plan de préparation et de réponse aux situations d'urgence. Dans le cas où le site de Byhalia ne pourrait pas fonctionner, Quadient activerait son plan de continuité d'activité incluant les actions suivantes : télétravail des salariés et transfert des activités de logistique et de personnalisation vers le site français exécutant les mêmes activités pour le marché européen. La chaîne d'approvisionnement fait également l'objet d'une évaluation. Des plans de prévention des risques naturels/plans de continuité de l'activité et plans de secours sont mis en place. Quadient a élaboré un processus permettant de s'assurer qu'en cas de catastrophe naturelle, les lignes de production puissent être transférées rapidement entre partenaires industriels (duplicata d'équipements, etc.).



Risque	Description	Mesures d'atténuation
Réglementations émergentes	Quadient est attentif à l'évolution de ces règles, existantes ou futures, dont l'importance croissante pourrait avoir un impact négatif sur ses ventes et activités futures, augmentant ainsi ses coûts opérationnels et réduisant sa rentabilité. En tant que producteur de solutions matérielles et logicielles, l'entreprise doit être vigilante vis-à-vis des réglementations environnementales, des normes et des accords volontaires visant à réduire la consommation d'énergie, la DEEE et l'empreinte carbone des produits.	L'entreprise a mis en place différentes actions visant à anticiper et respecter les réglementations et normes environnementales. Quadient a défini une démarche de conception responsable et de fabrication durable dans laquelle les exigences d'efficacité énergétique sont mises en œuvre. Tous ses produits sont conformes à la directive ErP et le système d'envoi à haut volume de la série iX-9 Series es qualifié selon la nouvelle norme Energy Star Imaging Equipment V3.1. L'entreprise a réalisé des analyses de cycle de vie de ses principaux produits matériels et logiciels et identifié des plans d'actions afin de réduire la consommation d'énergie et l'empreinte carbone liée à l'utilisation des produits. Quadient participe également aux travaux de l'AFNUM et suit attentivement toute évolution de la réglementation DEEE et celle liée au changement climatique qui pourrait impacter son activité pour organiser ses processus de manière proactive. Par exemple, les cartouches d'encre ont été incluses dans la directive DEEE avec transposition dans le droit national de l'UE. Quadient, en tant que producteur de cartouches, a mis en place un programme de reprise dans chaque pays de l'UE où il intervient.
Marché : changement du comportement des clients	L'évolution des réglementations et la volonté partagée des clients, des investisseurs ou encore des actionnaires de réduire les émissions de CO ₂ engendrent un intérêt croissant pour les entreprises, dont les activités et les produits proposés impactent le moins possible l'environnement. La plupart des appels d'offres pour des marchés publics ou privés intègrent des critères sur la performance environnementale et notamment sur l'empreinte carbone des produits et des prestations délivrées.	Quadient a mis en place une démarche de conception responsable et de fabrication durable, mené des analyses de cycle de vie sur ses principales solutions matérielles et logicielles et mis en place des actions de réduction de l'empreinte carbone de ses solutions. L'entreprise mène également une série d'enquêtes de satisfaction client afin d'évaluer ses forces et ses faiblesses et leur importance pour le client afin de déterminer les axes d'amélioration prioritaires. Depuis 2020, de nouvelles questions d'enquête sur des sujets RSE ont été introduites afin de déterminer si Quadient est perçu comme une entreprise qui cherche à limiter son impact sur l'environnement. Quadient répond également aux sollicitations de ses clients et aux questionnaires des agences de notation ESG et partage les résultats avec ces derniers lorsqu'ils le demandent.

FIXATION D'OBJECTIFS DE RÉDUCTION DES ÉMISSIONS DE CO₂ ALIGNÉS AVEC UN SCÉNARIO 1,5°C

En 2020, Quadient a fixé ses objectifs (année de référence : 2018) pour réduire ses émissions de GES à un rythme qui répond aux exigences de la trajectoire « bien en dessous de 2 °C ». En utilisant la méthodologie ACA (Absolute Contraction Approach). L'entreprise s'est engagée sur deux objectifs à long terme pertinents et ambitieux en suivant la méthodologie SBTi.

Suite à l'importante réduction des émissions de CO₂ de l'entreprise entre 2019 et 2021, l'entreprise a décidé début 2022 d'augmenter son ambition en passant d'un objectif aligné avec la trajectoire " bien en dessous de 2°C " à un objectif 1,5°C .

- En 2020, l'entreprise s'est engagée à réduire ses émissions de CO₂ des scopes 1 et 2 de 28 % d'ici 2030, à savoir une réduction de 5 020 teq CO₂ en valeur absolue par rapport à 2018, ce qui implique une réduction à périmètre constant de 6 % par an. L'année 2021 a montré une réduction significative des émissions des scope 1 et 2 par rapport à la base de référence (45,9%). En 2022, pour garder le bénéfice des améliorations apportées et s'assurer que l'objectif de réduction de CO₂ lié aux scope 1 et 2 reste ambitieux, l'entreprise a augmenté son ambition avec la fixation d'un objectif aligné avec une trajectoire de 1,5°C au lieu de 2°C. Ainsi, en suivant ce nouveau scénario, l'entreprise s'est engagée à réduire ses émissions liées aux scopes 1 et 2 de 50,4 % d'ici 2030 par rapport à la base de référence de 2018, au lieu de 28 %.

- réduire l'intensité de ses émissions de CO₂ par million d'euros de chiffre d'affaires de 40 % d'ici 2030 par rapport à 2018 pour des catégories ciblées du scope 3 : utilisation des produits vendus, achat de biens et services, déplacements professionnels et trajets domicile-travail. Cela implique une réduction de l'intensité à périmètre constant de 4 % par million d'euros de chiffre d'affaires de ses émissions de CO₂ chaque année.

La fixation de ces objectifs permet à Quadient de mieux contrôler et prévenir les émissions de CO₂ en se concentrant sur les domaines où l'entreprise peut avoir le plus d'impact : l'efficacité énergétique, l'approvisionnement en énergie renouvelable, l'optimisation de la flotte de véhicules, la mobilité durable, l'écoconception des solutions.

Réduire l'empreinte environnementale de Quadient

Chaque année, Quadient mesure son empreinte carbone selon la méthodologie du *GreenHouse Gas Protocol (GHG Protocol)*. Jusqu'à présent, toutes les émissions liées à la consommation d'énergie sur les sites de l'entreprise (scopes 1 et 2), aux déplacements professionnels des employés, aux marchandises transportées en amont et en aval, et à l'utilisation des produits vendus (scope 3) étaient prises en compte. En 2020, dans une démarche d'amélioration continue, Quadient a réalisé des analyses de cycle de vie de ses principaux équipements et solutions logicielles. L'entreprise a réalisé un inventaire complet de ses émissions de scope 3. Elle a exclu plusieurs catégories jugées non pertinentes pour le calcul des émissions du scope 3, comme les actifs loués en aval, les investissements et les franchises. Les résultats du scope 3 doivent être évalués par ordre de grandeur, le niveau d'incertitude restant élevé.

En 2018 (année de référence), le total des émissions de l'entreprise (scopes 1, 2 et 3) ont été estimées à environ 121 013 teq CO₂ : 11 055 teq CO₂ pour les émissions de scope 1 (9,2 %), 6 516 teq CO₂ pour les émissions de scope 2 (5,4 %) et 103 391 teq CO₂ pour les émissions de scope 3 (85,4 %). En 2018, les principales émissions de scope 3 de l'entreprise provenaient des catégories suivantes : achats de biens et de services (environ 44 %), utilisation des produits vendus (environ 21 %), déplacements professionnels et trajets domicile-travail (environ 8 % et 9 % respectivement).

En 2021, les émissions totales de Quadient s'élèvent à 101 987 teq CO₂ : 6 251 teq CO₂ pour le scope 1, 3 276 teq CO₂ pour le scope 2 (basées sur le marché) et 92 461 teq CO₂ pour le scope 3.

Les réductions significatives des émissions des scopes 1 et 2 entre 2018 et 2021 (45,9 %) sont principalement dues à une activité réduite de Quadient en 2020 - 2021, à la pandémie de COVID-19 et à la cession du site industriel basé aux Pays-Bas, la réduction de l'empreinte immobilière, mais découle également d'initiatives et d'améliorations de l'entreprise, notamment le passage aux énergies renouvelables sur différents sites.

Réduire les émissions de CO₂ liées aux scopes 1 et 2

Quadient s'efforce de réduire ses émissions de GES liées aux scopes 1 et 2. Plusieurs initiatives ont été mises en œuvre afin de réduire la consommation totale d'énergie et d'améliorer l'efficacité énergétique, notamment l'adoption d'équipements moins énergivores, le remplacement des ampoules classiques par des LED, la rénovation des bâtiments et la virtualisation des serveurs. Dans la mesure du possible, les systèmes de climatisation sont remplacés par des gaz réfrigérants présentant un moindre potentiel de réchauffement global.

Par ailleurs, l'entreprise a mis en place plusieurs initiatives afin de réduire son empreinte immobilière, optimiser son parc automobile et passer aux énergies renouvelables, telles que décrites ci-après.

• Réduction de l'empreinte immobilière

En 2021, Quadient a accéléré le déploiement du télétravail au sein de l'entreprise et fait le choix d'être un lieu de travail majoritairement *Remote*, ce qui signifie que 80 % des collaborateurs passeront une grande majorité de leur temps en télétravail. Par conséquent, cela a également amené l'entreprise à repenser la raison d'être de ses bureaux physiques, car ils ne sont plus le lieu unique de collaboration et de travail en équipe. Pour optimiser son empreinte immobilière et ses besoins de transformation, une liste de critères a été définie pour déterminer les emplacements à conserver, incluant des critères environnementaux.

En 2021, plusieurs bureaux ont été fermés dans le monde (France, Pologne, États-Unis, Royaume-Uni), ce qui s'est traduit par une réduction de 9 % de la surface occupée par l'entreprise par rapport à 2020 (16 % avec la cession de Quadient Technologies Netherlands).

• Optimisation du parc automobile

Plusieurs entités ont pris des mesures pour optimiser leur parc automobile, avec la mise en place d'une politique de gestion de la flotte. Cela inclut notamment la transition des véhicules diesel vers des modèles essence et hybrides, la sélection de véhicules à plus faibles émissions de CO₂ par km et le développement des activités de support en ligne et de service à distance. Quadient UK a mis en place un logiciel de planification dynamique des interventions pour les ingénieurs de terrain. Il permet d'optimiser les plannings d'intervention, de réduire les temps de trajet et de limiter la consommation de carburant.

Entre 2020 et 2021, la consommation totale de carburant a baissé de 7 % pour un nombre de véhicules qui a baissé de 12 %, tandis que le nombre de véhicules hybrides et électriques a doublé sur la même période.

• Passage à l'énergie bas carbone

L'objectif de Quadient est d'atteindre 25 % de consommation d'énergie renouvelable d'ici 2023 et 100 % d'ici 2030 afin d'atteindre son objectif de réduction des émissions de CO₂ en ligne avec la trajectoire 1,5 °C. À cette fin, l'entreprise cherche continuellement à faire évoluer ses contrats de fourniture d'énergie ou acheter des certificats d'énergie renouvelable (REC).



Quadient Canada s'est engagé pour plusieurs années avec Bullfrog Power, fournisseur leader d'énergie verte au Canada. En signant ce partenariat, Quadient réduit son empreinte environnementale en soutenant des projets de production d'énergies renouvelables. Le principe est d'alimenter le réseau de distribution d'énergie du Canada avec une quantité d'énergie renouvelable équivalente à celle consommée par l'ensemble des sites Quadient dans le pays. Cette initiative contribue à la réduction de la production d'énergie par des installations de production utilisant des combustibles fossiles ou nucléaires. Ainsi, chaque kWh d'énergie consommé est compensé par la fourniture d'un kWh d'énergie renouvelable. L'électricité verte est produite à partir de la force éolienne ou hydraulique, elle peut donc être considérée comme non polluante et non émettrice de CO₂. Le biogaz provient de la récupération de méthane issu de sites d'enfouissement de déchets. Il est également considéré comme non émetteur de CO₂. Au-delà des émissions de l'organisation, Quadient Canada tient également compte des émissions liées à l'utilisation de ses produits par ses clients. Chaque modèle de machine à affranchir et de système d'adressage a été testé afin de déterminer la consommation électrique annuelle totale. Sur la base de ce calcul, Quadient Canada s'engage à injecter chaque année la même quantité d'électricité verte dans le réseau électrique, pour la durée du bail ou du contrat de location initial.

D'autres entités de Quadient ont fait le choix d'utiliser des énergies renouvelables, comme Quadient Sverige en Suède, Quadient Suisse, Quadient UK, Quadient France et Quadient DOPiX Allemagne. En France, l'énergie géothermique est utilisée pour chauffer une partie des bureaux du siège social de l'entreprise. En Pologne, deux installations photovoltaïques ont été installées sur le parking de l'immeuble de bureaux. L'installation fait également office de toiture pour les places de parking. Les installations fonctionnent en réseau et devraient couvrir 10 à 20 % de la demande en électricité du bâtiment. En 2021, cinq nouveaux sites sont passés aux énergies renouvelables en France, au Royaume-Uni et en Irlande.

En 2021, les énergies bas carbone (énergies renouvelables et chauffage urbain) représentent 24,5 % de la consommation totale d'énergie.

RÉDUIRE LES ÉMISSIONS DE CO₂ LIÉES AU SCOPE 3

Les émissions du scope 3 concernent principalement les achats de biens et services et l'utilisation des produits vendus, qui représentent plus de 75 % des émissions totales du scope 3 de Quadient en 2021. Les déplacements professionnels et les trajets domicile-travail des collaborateurs représentent près de 8 % du scope 3 en 2021 et font l'objet d'un suivi régulier et d'objectifs de réduction.

• Rationaliser les déplacements professionnels et les trajets domicile-travail des collaborateurs

Outre la réduction des déplacements professionnels et des trajets domicile-travail du fait de la COVID-19, Quadient poursuit ses plans d'action visant à promouvoir le télétravail et à favoriser les transports bas carbone et la pratique des visioconférences.

En 2021, les déplacements professionnels représentaient 783,8 teq CO₂, en baisse de 63 % par rapport à 2020.

• Réduire l'impact des solutions

L'entreprise a pour objectif d'étendre ses efforts en matière d'écoconception à l'ensemble de ses solutions matérielles et digitales et d'élargir et de favoriser l'offre de produits remanufacturés, encourageant une économie circulaire. Les actions relatives à l'écoconception et au remanufacturing des produits sont décrites dans la section ci-après.

Quadient travaille en étroite collaboration avec ses partenaires logistiques et ses fournisseurs pour minimiser et regrouper les expéditions, utiliser des modes de transport respectueux de l'environnement et encourager l'efficacité des opérations.

Initiatives

Principales réalisations

Réduction de la consommation et amélioration de l'efficacité énergétique

- Utilisation de locaux à haute performance énergétique ou certifié BREEAM : Bagneux, Rueil-Malmaison (France), Stratford (Royaume-Uni), Milford (États-Unis) ; réduction de la surface occupée par l'entreprise de 16 % comparée à 2020.

Réduction de la consommation d'énergie

- Remplacement d'équipements obsolètes, investissement dans des équipements plus performants, voire labellisés (chaudières, pompe à chaleur, compresseur à récupération de chaleur), rénovation de bâtiment (isolation par l'extérieur), mise en place de capteurs de présence, d'un éclairage LED.
- Opération de virtualisation de serveurs informatiques.

Passage à l'énergie bas carbone

- En 2021, les énergies bas carbone (énergies renouvelables et chauffage urbain) représentent 24,5 % de la consommation totale d'énergie (contre 15 % en 2020).

Réduction de l'impact des trajets domicile-travail des collaborateurs

- Optimisation de la flotte automobile, formation à l'éco-conduite afin de réduire la consommation de carburant.
- Maintenance des équipements installés chez les clients : développement d'outils de diagnostic et de dépannage.
- Poursuite du développement des opérations de télémaintenance.
- Déploiement du télétravail au sein de l'entreprise et utilisation des outils de visioconférence.

Initiatives	Principales réalisations
Sensibilisation des collaborateurs	<ul style="list-style-type: none"> • Communication et sensibilisation du personnel aux écogestes. • Lancement d'une nouvelle communauté autonomisée par l'environnement Act4earth.
Réduction des impacts liés au transport de marchandises	<ul style="list-style-type: none"> • Écoconception des produits : réduction du poids des produits et optimisation du volume d'emballage au regard du volume du produit. • Opération de ré-internalisation de certaines activités de production en Asie vers l'Europe (Le Lude et Loughton) réduisant en même temps les impacts de livraison à l'international. • Optimisation de la planification et des approvisionnements : suivi du taux de remplissage des containers, suivi des modes de transport entre fret maritime et fret expédié en aérien. • Sélection des fournisseurs de transport ayant une logistique respectueuse de l'environnement (optimisation des tournées de livraison, économie de carburant).

SENSIBILISER LES SALARIÉS

Quadient encourage également ses collaborateurs à adopter des pratiques durables afin de réduire l'empreinte carbone et protéger l'environnement. Lancé en 2021, un réseau d'ambassadeurs, Act4Earth, promeut le changement des habitudes du quotidien, en sensibilisant et en formant les collaborateurs sur les ressources naturelles et la protection de l'environnement.

Les collaborateurs de Quadient participent à diverses activités de sensibilisation à l'environnement partout dans le monde, telles que le *World Cleanup Day*, en nettoyant les déchets dans les rivières et les rues de ses communautés.

MESURER LES PROGRÈS

Depuis 2009, Quadient répond au questionnaire du CDP sur le changement climatique, ce qui lui permet de mesurer ses progrès et de se comparer à ses pairs. Le CDP est une organisation qui gère un système mondial de publication d'informations permettant aux entreprises d'évaluer et de comparer leur politique environnementale. Il évalue la performance des entreprises sur leur *management* et leur performance en matière de changement climatique et classe les sociétés répondantes de « D- » (note la plus basse) à « A » (note la plus haute). En 2021, Quadient a obtenu le score « B » pour la quatrième année consécutive, correspondant au niveau *Management*. L'entreprise était ainsi positionnée au-dessus de la moyenne des sociétés de son secteur.

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

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

Quadient est un acteur engagé de l'économie circulaire. L'entreprise a tenu compte des contraintes réglementaires en s'y préparant à l'avance et en les transformant en un avantage concurrentiel. De la conception des produits à leur démantèlement en fin de vie, Quadient prend en charge tous les aspects environnementaux.

L'entreprise a défini une politique de conception durable et de production responsable qui vise à améliorer l'efficacité énergétique, l'utilisation de substances dangereuses, la longévité, la recyclabilité, la modularité et l'évolutivité des produits afin de minimiser leur impact sur l'environnement tout au long de leur cycle de vie.

ÉCONOMIE DE LA FONCTIONNALITÉ

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

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



ÉCOCONCEPTION DES PRODUITS

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

Le haut niveau de durabilité et de fiabilité des pièces et composants utilisés permet à l'entreprise d'adhérer aux principes d'une économie circulaire. Cette boucle vertueuse favorise la réparation, la réutilisation et le recyclage éventuel des matériaux plutôt que leur élimination. À cette fin Quadient a intégré des règles strictes d'écoconception dans ses processus de conception et de développement. Celles-ci ont permis à l'entreprise d'identifier les phases du cycle de vie des produits, les technologies et les composants qui ont le plus d'impact sur l'environnement. Par ailleurs, les efforts réalisés ont permis d'obtenir des résultats très encourageants concernant les gains environnementaux de ses nouvelles générations de produits, démontrant au même temps des gains économiques importants.

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

UNE FABRICATION RESPONSABLE

Quadient s'engage à fabriquer et assembler ses produits selon les normes les plus élevées de l'industrie, dans le respect des pratiques et réglementations environnementales responsables. Quadient n'a été affecté par aucun incident de non-conformité au regard des lois et réglementations environnementales.

Tous les sites industriels sont certifiés ISO 14001. Cela signifie que chaque site a déployé un système de gestion environnementale permettant d'identifier ses impacts environnementaux les plus significatifs. Des actions sont menées en conséquence pour éliminer, réduire ou limiter leurs effets sur l'environnement. Les principaux efforts portent sur la gestion de la consommation d'eau et d'électricité, ainsi que sur la réduction et la collecte des déchets.

Les déchets générés par Quadient sont principalement ceux issus des opérations de production et logistique ainsi que ceux issus des produits qu'il met sur le marché. Il s'agit des déchets d'emballages, des consommables usagés, pièces de rechange et des produits en fin de vie. En tant que producteur responsable d'équipements, Quadient s'efforce de réduire les déchets à la source, tout au long de

ses processus de fabrication, afin d'éviter que ses produits ne finissent dans des décharges en fin de vie. En 2021, 85 % des déchets industriels ont été recyclés, contribuant à cette consommation et production responsables.

REMANUFACTURING DES PRODUITS

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

En 2020, Quadient a réalisé des analyses de cycle de vie sur une gamme de machines à affranchir et de mise sous pli. Cette étude, menée par des spécialistes indépendants, a révélé qu'une machine remanufacturée présente un gain environnemental pouvant atteindre jusqu'à 50 % de moins en termes d'émissions de gaz à effet de serre (GES) générées tout au long de son cycle de vie qu'une machine neuve.

Au-delà des impacts environnementaux et des économies de matières premières, le remanufacturing des produits s'inscrit dans une démarche vertueuse permettant notamment de maintenir de l'emploi dans les usines de production de l'entreprise, mais aussi de mieux maîtriser la qualité des produits du parc des machines installées chez les clients.

Aujourd'hui encore, toutes les gammes de machines à affranchir et de plieuses-inséreuses de bureau bénéficient de cette approche d'écoconception. En 2021, l'approche de l'entreprise a été étendue à d'autres modèles d'équipement et des produits remanufacturés sont désormais proposés aux clients aux États-Unis et au Canada, qui n'étaient jusqu'à présent pas habitués à acheter des produits contenant des pièces et des composants recyclés. Par ailleurs, Quadient a commencé à mettre en œuvre un processus de rénovation de ses consignes colis automatiques en France et au Japon.

En 2021, 64,4 % des produits MRS mis sur le marché sont des produits remanufacturés (contre 40 % en 2020).

PROGRAMMES DE RÉCUPÉRATION

Quadient a mis en place des programmes de récupération gratuite pour ses clients afin de collecter les produits à la fin des contrats de location et permettre ses opérations de remanufacturing. En outre, dans certains pays, Quadient a rejoint des programmes de conformité locaux pour gérer tous les produits qui ne sont pas éligibles au remanufacturing. Le processus consiste en un enlèvement

gratuit des produits par des ingénieurs de terrain ou un partenaire logistique pour les produits les plus lourds.

Quadient a également mis en place des programmes de récupération des consommables (cartouches d'encre) livrés à ses clients. Ce programme est également gratuit pour ses clients et consiste à fournir une enveloppe prépayée permettant de retourner les cartouches vides vers les centres logistiques.

Initiatives	Principales réalisations
Écoconception des produits	<ul style="list-style-type: none"> Politique d'écoconception déployée au sein des équipes projets et R&D pour les gammes de produits machines à affranchir et mise sous plis.
Système de gestion environnementale	<ul style="list-style-type: none"> 40 % des entités de l'entreprise sont certifiées ISO 14001, dont 100 % des sites industriels.
Remanufacturing des produits	<ul style="list-style-type: none"> Mise en place d'une logistique inverse mondiale pour collecter les produits en fin de contrat de <i>leasing</i>/location ou en fin de vie. 36 138 unités remanufacturées en 2021.
Valorisation et recyclage des déchets	<ul style="list-style-type: none"> 515 tonnes de déchets industriels non dangereux en 2021 (contre 972,84 en 2020).
Collecte des fournitures	<ul style="list-style-type: none"> 4, 42 tonnes de déchets industriels dangereux en 2021. 92 % de déchets industriels recyclés (contre 97,7 % en 2020) dont 85 % de recyclage de matériaux en 2021 (en 2020, le recyclage des matériaux représentait 86,4 %). 537 tonnes de déchets d'équipements électriques et électroniques (DEEE) en 2021 (contre 717 en 2020). Mise en place d'un procédé de collecte des consommables des machines à affranchir aux États-Unis, Canada, France, Royaume-Uni, Irlande, Benelux et en Allemagne. 36,2 % des consommables de machines à affranchir collectés auprès des clients.

CRÉER LA MEILLEURE EXPÉRIENCE CLIENT POSSIBLE EN PROPOSANT DES SOLUTIONS ET DES SERVICES INNOVANTS, FIABLES ET DURABLES

Quadient fait partie d'un secteur confronté à nombre de défis, tels que le déclin du marché du courrier, la numérisation et la gestion du dernier kilomètre de livraison avec l'essor du commerce électronique. À la lumière de ces tendances, l'entreprise s'engage à offrir la meilleure expérience client qui soit en proposant des solutions fiables et sûres et en créant de la valeur pour les clients grâce à des solutions durables et innovantes.

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

AMBITIONS ET OBJECTIFS 2021-2023

Ambitions	KPI	Résultats 2021	Objectifs à atteindre d'ici 2030
Proposer des solutions de haute qualité, fiables et sûres	Satisfaction client globale	95 %	> 95 %
S'appuyer sur la technologie pour innover et améliorer en permanence le portefeuille de solutions de Quadient	% de chiffre d'affaires investi dans la R&D	5,1 %	> 4,5 % du chiffre d'affaires annuel



S'appuyer sur la technologie pour innover et améliorer en permanence le portefeuille de solutions de Quadient

En 2021, l'entreprise a consacré 5,1% de son chiffre d'affaires à la recherche et au développement. Parmi les grandes tendances attendues qui auront le plus d'impact dans les années à venir figurent en premier lieu l'intelligence artificielle, la réalité virtuelle et augmentée, ou encore la technologie du *machine learning*.

Les ateliers d'innovation et les conférences régulières avec les utilisateurs permettent de présenter aux clients et partenaires les nouvelles technologies et mises à jour et d'échanger sur leurs attentes et besoins. L'entreprise est propriétaire de ses marques et possède environ 206 familles de brevets déposés. Quadient a déposé six brevets en 2021.

Initiatives	Principales réalisations
Innovation avec et pour les partenaires	<ul style="list-style-type: none"> Organisation de plusieurs ateliers d'innovation avec des partenaires chaque année.
Culture d'innovation diffusée auprès des collaborateurs	<ul style="list-style-type: none"> Organisation de workshops internes et mise en ligne de documentation sur l'Intranet pour sensibiliser les collaborateurs à l'innovation.
Montant des investissements en innovation et R&D	<ul style="list-style-type: none"> Quadient a investi 51,8 millions d'euros en R&D en 2021.
Organisation et politique de gestion de la propriété intellectuelle	<ul style="list-style-type: none"> Équipe propriété intellectuelle interne dédiée. Comité de brevets. Politique déployée au sein de l'ensemble des sites de R&D.
Dépôt de brevets	<ul style="list-style-type: none"> Portefeuille de 260 familles de brevets et six demandes de dépôt de brevets en 2021.

SOLUTIONS DIGITALES

Intelligent Communication Automation

Poursuivant l'exécution de sa stratégie « *Back to Growth* », Quadient connaît une accélération de la transition de son modèle logiciel de vente de licences vers un modèle d'abonnement en mode SaaS. En ligne avec cette stratégie, en 2022, Quadient a annoncé l'acquisition de la FinTech Beanworks, leader dans les solutions SaaS d'automatisation de la gestion des factures fournisseurs en mars 2021. Cette acquisition fait suite à l'acquisition par l'entreprise, en 2020, du principal fournisseur de solutions d'automatisation de la gestion du poste client, YayPay.

Beanworks a été fondée en 2012 et son siège social est situé à Vancouver, au Canada. Une FinTech très performante avec un modèle de revenus récurrents SaaS attractif et un historique de croissance annuelle élevée à deux chiffres. Le marché de l'automatisation de la gestion des factures fournisseurs est en pleine croissance, accéléré par la pandémie mondiale et le nombre croissant d'équipes travaillant à domicile, ce qui pousse les entreprises de toutes tailles à réfléchir à l'intérêt de dématérialiser leurs processus financiers et adopter le paiement électronique. Adroit Market Research estime que le marché de l'automatisation de la gestion des factures fournisseurs devrait atteindre 4 milliards de dollars américains d'ici 2025.

Les solutions Intelligent Communication Automation de Quadient, l'un des piliers de la stratégie « *Back to Growth* » de l'entreprise, permet aux petites et moyennes entreprises (PME) d'accéder à des capacités numériques et à des outils d'automatisation qui étaient auparavant réservés aux grandes organisations. Déjà en 2020, Quadient a fait un bond en avant dans l'exécution de son plan stratégique avec le lancement de Quadient Impress, sa plateforme de gestion automatisée et multicanale de documents, basée sur le *cloud* et destinée aux PME. Quadient Impress combine de nombreuses capacités

produit indépendantes et les résultats d'années d'investissement dans les technologies de communication omnicanale. Ce concept innovant offre aux clients une solution complète pour les aider à automatiser leurs processus métier, à gagner en efficacité opérationnelle et à proposer une meilleure expérience client. La plateforme Quadient Impress fait franchir un cap aux PME, accélérant la transition vers des processus plus numérisés et automatisés. Suite à ce lancement, l'entreprise a présenté son tout nouveau produit Quadient Impress Distribute, une solution de distribution de documents qui permet d'automatiser et distribuer le courrier depuis pratiquement n'importe quel endroit, sans jamais toucher une feuille de papier. Elle permet ainsi aux employés de gagner du temps et de se concentrer sur leur cœur de métier et les tâches à plus forte valeur ajoutée.

En octobre 2021, Quadient a annoncé une mise à niveau significative vers Quadient Impress, une solution d'automatisation et de distribution de documents multicanale en mode SaaS destinée aux petites et moyennes entreprises (PME). La solution offre désormais des capacités de gestion des préférences en matière de canaux de distribution.

La plateforme de gestion des communications clients (CCM) Quadient Inspire aide les organisations à créer et à fournir des communications clients personnalisées et conformes sur les canaux numériques et traditionnels, à partir d'un *hub* centralisé. Quadient Inspire 14 intègre plus de 1100 améliorations et nouvelles fonctionnalités, autour de quatre enjeux fondamentaux : la simplification de l'expérience utilisateur, l'amélioration de la personnalisation des communications, une interopérabilité accrue pour assurer une intégration plus robuste des données et du contenu, et enfin, une capacité de déploiement hautement évolutive, sur un environnement *cloud* privé ou public, ce qui permet d'optimiser l'envoi des communications plus rapidement et avec une plus grande performance.

En mai 2021, Quadient a annoncé le lancement mondial d'Inspire Evolve, solution ultra performante de gestion des communications client (CCM) en mode SaaS (Software-as-a-Service). Cette solution soutient la transformation accélérée des entreprises en donnant à tous les employés, indépendamment de leur expertise technique, la possibilité de maîtriser les communications client sans dépendre de l'informatique. Avec Inspire Evolve, les communications client peuvent être conservées et distribuées dans le cloud par les différents départements de l'entreprise au moment où elles sont les plus utiles.

Inspire Evolve répond à la demande croissante appelant une solution de communication client solide basée sur le cloud qui s'intègre facilement aux technologies existantes et les rationalise, nécessitant des délais de mise en œuvre minimales et permettant aux équipes de concevoir et de fournir rapidement des communications sécurisées et personnalisées, centrées sur l'humain.

En août 2021, Quadient a annoncé son partenariat avec le leader des logiciels d'automatisation d'entreprise, UiPath. Le partenariat et l'intégration de Quadient avec UiPath aident les entreprises à transformer numériquement l'expérience client tout en maintenant la conformité réglementaire en termes de communication avec les clients, en augmentant la productivité, en réduisant les coûts et en améliorant la satisfaction des salariés.

Le partenariat combine la suite logicielle Inspire de Quadient, leader sur le marché, qui permet aux entreprises de créer et de diffuser des communications personnalisées avec leurs clients sur tous les canaux numériques et traditionnels, et les avantages de l'utilisation de la plateforme UiPath pour une automatisation de bout en bout.

En décembre 2021, Quadient a annoncé la mise à disposition d'Inspire Flex R15 (R15), la solution logicielle omnicanale de gestion des communications clients (CCM) de Quadient. La nouvelle version fait progresser l'évolution d'Inspire, qui est passée de la technologie CCM à une solution étendue conçue pour favoriser son activité *Customer Experience Management* (CXM). Inspire Flex R15 intègre plus de 300 améliorations qui permettent aux utilisateurs de renforcer et d'accélérer leur capacité à répondre aux clients où qu'ils soient grâce à leurs canaux de communication préférés et sur les appareils qu'ils utilisent.

Basé sur les commentaires des clients et les données du marché, Inspire Flex R15 est conçu pour aider les entreprises à répondre à la mobilité accrue des collaborateurs et des consommateurs. Cette nouvelle version s'inscrit dans la dynamique d'innovation continue de Quadient dans sa suite de solutions logicielles avancées basées sur le cloud, associant la CCM, la cartographie et l'orchestration du parcours client, l'automatisation des documents, la comptabilité fournisseurs et les comptes clients.

Focus sur la sécurité des solutions digitales

La sécurité des solutions Quadient est une priorité absolue pour l'entreprise et ses clients. Au-delà des normes organisationnelles ISO 27001, 27017 et 27018, les solutions digitales de Quadient sont également certifiées au regard des normes les plus élevées en matière de sécurité de l'information et de protection des données.

Par exemple, l'entreprise a obtenu la certification SOC 2 de type II pour l'ensemble de ses solutions digitales. Il s'agit de la certification la plus complète au sein du protocole *Systems and Organization Controls* (SOC). Une entreprise qui obtient la certification SOC 2 de type II a prouvé que son système est conçu pour sécuriser les données sensibles de ses clients.

Ses solutions digitales sont certifiées HITRUST (*Health Information Trust Alliance Common Security Framework - HITRUST CSF*), ensemble normatif de contrôles qui répondent aux exigences de plusieurs réglementations et normes (par exemple ISO 27001, HIPAA, PCI, NIST) et visent à créer un ensemble complet de contrôles de base en matière de sécurité et de respect de la vie privée.

La *HIPAA Privacy Rule* établit des normes nationales pour protéger les dossiers médicaux des individus et autres informations de santé identifiables individuellement (collectivement définies comme des « informations de santé protégées ») et s'applique aux plans de santé, aux centres d'échange de soins de santé et aux prestataires de soins de santé qui effectuent certaines transactions de soins de santé de manière électronique.

La *Payment Card Industry Data Security Standard* (PCI DSS) est un ensemble largement accepté de politiques et de procédures destinées à optimiser la sécurité des transactions par carte de crédit, de débit et de paiement et à protéger les titulaires de carte contre l'utilisation abusive de leurs informations personnelles.

En outre, l'entreprise suit le *Software Assurance Maturity Model* (SAMM), un cadre ouvert destiné à aider les organisations à formuler et à mettre en œuvre une stratégie de sécurité logicielle adaptée aux risques spécifiques auxquels elles sont confrontées. Quadient a également décidé d'adhérer au *CSA Security, Trust & Assurance Registry* (STAR), le programme de certification des fournisseurs de sécurité cloud le plus populaire. Il s'agit d'un programme d'assurance des fournisseurs à trois niveaux qui compte une auto-évaluation, un audit par un tiers et un suivi continu.

SOLUTIONS MATÉRIELLES INTELLIGENTES

Solutions liées au courrier

Quadient a lancé avec succès les logiciels iX-Series et S.M.A.R.T. (*Shipping, Mailing, Accounting, Reporting and Tracking*) sur le marché américain en 2020, où plus de 15 000 unités ont été expédiées malgré la pandémie mondiale.

En juin 2021, Quadient a annoncé le lancement en Europe de ses solutions courrier les plus avancées sur le plan technologique, le système iX-Series et le logiciel de gestion de courrier S.M.A.R.T. Le système iX-Series est depuis disponible en Allemagne, avec un déploiement à venir sur d'autres marchés européens pour intégrer S.M.A.R.T.

En août 2021, l'entreprise a annoncé la mise à disposition générale, aux États-Unis, du dernier-né de sa gamme phare iX-Series : le système d'affranchissement à volume élevé de la série iX-9, disponible à la fois de manière autonome et intégrée au logiciel de centre de courrier S.M.A.R.T.® basé sur le cloud.



L'iX-9 étend les systèmes intelligents d'envoi et d'expédition de la gamme iX-Series, introduits pour la première fois aux États-Unis en 2020. La gamme iX-Series s'accompagne de la suite logicielle de comptabilité et de rapports d'expédition la plus avancée de Quadient, disponible pour les modèles iX-3, iX-5, iX-7 et désormais aussi pour l'iX-9, afin de servir les entreprises de toutes tailles. Idéalement conçue pour les gros volumes, l'iX-9 scelle, pèse, mesure et empile automatiquement de grandes séries de courrier en quelques minutes. Le système iX-9 répond également aux dernières exigences de l'*US Postal Service* en matière de marquage postal intelligent (*Intelligent Mail Indicia*, ou IMI) et de pesée dimensionnelle (DIM).

Consignes colis automatiques

Les solutions de consignes colis automatiques de Quadient permettent de faciliter les processus de livraison et de retour des colis, que ce soit pour des livraisons à domicile, pour du *click & collect* chez les commerçants ou pour des dépôts ou enlèvements de colis par des transporteurs. Quadient a mené à bien de nombreux projets portant sur le développement de consignes connectées, l'expérience utilisateur, des applications mobiles, la sécurité et la simplicité. Combinant l'expertise de la société américaine Parcel Pending, acquise en 2019, avec le *leadership* mondial historique de Quadient dans le domaine des consignes colis auprès des acteurs du transport, de la distribution, de l'immobilier commercial et des universités, Quadient a adopté depuis juin 2020 la marque « Parcel Pending by Quadient » pour l'ensemble de son portefeuille de consignes colis, en Amérique du Nord et en Europe.

En juin 2020, Quadient a annoncé le lancement simultané en France, au Japon, au Royaume-Uni et aux États-Unis de Parcel Locker Lite™, une nouvelle gamme de consignes colis compactes et modulaires, conçues pour faciliter l'installation et accélérer l'adoption de solutions automatisées de livraison et collecte de colis à un coût abordable dans les commerces de petite taille et avec peu de colis au quotidien.

En 2021, Quadient a également annoncé le lancement de la solution « Parcel Pending by Quadient » destinée au marché des immeubles résidentiels collectifs en France, après le lancement sur le marché résidentiel britannique en 2020. Quadient a ainsi adapté avec succès la solution pour étendre sa portée au marché européen. Les systèmes de consignes colis automatiques personnalisables offrent une gestion transparente des colis entrants grâce à un processus de livraison automatisé, sécurisant la livraison, le stockage et la collecte, améliorant ainsi la satisfaction des résidents et l'efficacité opérationnelle.

En décembre 2021, Quadient a annoncé que plus de 2 200 de ses systèmes de consignes colis automatiques Parcel Pending by Quadient avaient été installés au cours des neuf premiers mois de l'année 2021, portant son empreinte de solutions de consignes à plus de 15 100 unités dans le monde.

Au Japon, plus de 6 200 consignes colis automatiques sont désormais opérationnelles. En Amérique du Nord, plus de 5 600 systèmes de consignes colis automatiques Parcel Pending by Quadient ont été déployés dans le secteur de la gestion des complexes résidentiels aux États-Unis. Quadient a également constaté une demande croissante pour ses solutions de consignes colis automatiques destinées aux complexes résidentiels sur de nouveaux marchés, tels que le Royaume-Uni et la France.

FOCUS SUR L'ACCESSIBILITÉ NUMÉRIQUE ET MATÉRIELLE

Quadient a pour objectif de créer des produits pouvant être utilisés par le public le plus large possible, quelle que soit leur capacité. Le *design* des logiciels de Quadient vise à assurer à la fois un accès libre et *via* des technologies d'assistance.

Quadient utilise les référentiels définis par les normes d'accessibilité, comme la conformité ADA, la Section 508 ou la norme EN 301 549. Ils consistent en des bonnes pratiques et des principes visant à rendre les technologies de l'information plus accessibles aux personnes en situation de handicap.

Lors du développement de sa solution Inspire, l'entreprise a mis en œuvre des fonctionnalités d'accessibilité de base. Quadient a pour objectif de rendre ses composants accessibles aux utilisateurs en situation de handicap afin qu'ils puissent les comprendre et les utiliser. Les fonctionnalités d'accessibilité sont présentes sous Inspire Interactive et Inspire Designer.

Les deux composants prennent en charge la navigation dans l'interface utilisateur à l'aide d'un clavier et permettent l'utilisation d'un lecteur d'écran.

La solution Inspire permet de créer des résultats accessibles *via* Inspire Designer. La solution garantit des résultats accessibles aux personnes en situation de handicap qui utilisent des technologies d'assistance pour naviguer et lire des contenus électroniques.

De plus, grâce à ses solutions de consignes colis automatiques intelligentes, Quadient répond aux exigences de l'ADA (*Americans with Disabilities Act*) en termes de livraison de colis. Les principales caractéristiques, à cet égard, sont la hauteur de l'écran et le réglage de la disposition du boîtier, la zone de confort et la synthèse vocale intégrée dans la dernière génération de consignes colis automatiques intelligentes destinées aux segments résidentiel et des détaillants. La zone de confort (niveau inférieur) permet, par exemple, de diviser les compartiments des consignes colis en différentes zones et d'affecter les compartiments les plus accessibles aux personnes à mobilité réduite. Les utilisateurs en fauteuil roulant ou les malvoyants peuvent également utiliser le clavier (y compris le braille) pour la saisie au lieu de l'écran.

Les fonctions de synthèse vocale comprennent les notifications – une option qui peut être sélectionnée par les utilisateurs enregistrés pour convertir les messages textuels en voix pour les appels téléphoniques afin de notifier la livraison d'un colis. En outre, les consignes colis peuvent parler à voix haute lorsqu'une signature est requise.

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

ÉCOCONCEPTION DES PRODUITS

En 2006, Quadient a introduit une politique d'écoconception afin de réduire l'impact de ses produits tout au long de leur cycle de vie. Cette politique fait désormais partie intégrante de la stratégie de l'entreprise. Quadient accorde une attention particulière à l'efficacité énergétique, à l'utilisation de substances dangereuses, à la longévité, à la recyclabilité, à la modularité et à l'évolution de ses produits. Le haut degré de durabilité et de fiabilité des pièces et des composants permet à l'entreprise d'embrasser les principes d'une économie circulaire. Cette boucle vertueuse favorise la réparation, la réutilisation et le recyclage éventuel des matériaux plutôt que leur élimination.

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

DES SOLUTIONS INNOVANTES ET DURABLES

Quadient s'efforce constamment de proposer des solutions innovantes dans le respect de l'environnement. L'essor du commerce électronique et son impact sur l'utilisation de cartons et de matériaux d'emballage ont amené l'entreprise à concevoir et à créer des solutions innovantes pour s'adresser aux acteurs de ce marché.

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

L'essor du *e-commerce* a entraîné une augmentation rapide des volumes de livraison, les ventes en ligne n'ayant cessé d'augmenter en 2020. Cette hausse met déjà les villes à rude épreuve, confrontées à une augmentation de la pollution et des embouteillages liés aux camions de livraison. Après la crise sanitaire, cette tendance à la hausse se poursuivra sans nul doute, amenant de nombreux centres urbains à mettre en place une infrastructure intelligente et évolutive pour limiter l'impact lié au volume croissant de colis. Les solutions de consignes de colis répondent à plusieurs des difficultés infrastructurelles auxquelles les villes modernes sont confrontées en raison de l'augmentation des volumes de livraisons générées par le commerce en ligne, en réduisant le nombre de livraisons manquées et en limitant les émissions de CO₂ liées à la re-livraison des colis.

Les consignes de colis sont installées dans toute la ville, à des endroits très fréquentés, comme les gares, les métros ou les zones commerciales. Elles créent un point de collecte centralisé, accueillant de multiples livraisons effectuées par le transporteur qui sont ensuite récupérées par les destinataires. Ainsi, les chauffeurs-livreurs n'ont plus besoin d'effectuer plusieurs arrêts et cela limite le nombre de tentatives de livraison manquées. En outre, les consignes de colis peuvent également servir de point de dépôt. Les consommateurs peuvent en effet les utiliser pour effectuer un retour de marchandises ou pour envoyer d'autres colis personnels.

TAXONOMIE EUROPÉENNE

Le Règlement sur la taxonomie (Règlement UE 2020/852 sur l'établissement d'un cadre visant à favoriser les investissements durables) représente un élément clé du plan d'actions de la Commission européenne visant à réorienter les flux de capitaux vers une économie plus

durable en établissant un système de classification commun à l'Union européenne. L'objectif est d'identifier les activités économiques considérées comme durables, en référence à six objectifs environnementaux : l'atténuation du changement climatique, l'adaptation au changement climatique, l'utilisation durable et la protection des ressources en eau et des ressources marines, la transition vers une économie circulaire, la prévention et le contrôle de la pollution et la protection et la restauration de la biodiversité et des écosystèmes.

À la date de publication du présent document d'enregistrement universel 2021, seuls les critères techniques de sélection relatifs aux deux premiers objectifs environnementaux (atténuation du changement climatique et adaptation au changement climatique) sont entrés en vigueur.

Cette évaluation initiale de l'éligibilité des activités de Quadient aux deux premiers objectifs climatiques a été réalisée sur la base du règlement délégué (2021/2139) du 4 juin 2021, l'« Acte Délégué relatif au Climat ») et conformément au Règlement sur la taxonomie de l'UE 2020/852 et au Règlement délégué de l'UE 2021/2178 (le « Règlement délégué »), avec les critères de sélection technique permettant de déterminer les conditions dans lesquelles une activité économique peut être considérée comme contribuant de manière significative à l'atténuation ou à l'adaptation au changement climatique.

Du fait de leur nature, les activités de Quadient ne relèvent pas du Règlement délégué sur le climat et sont par conséquent actuellement non éligibles à la taxonomie au regard de ces deux objectifs environnementaux. L'entreprise n'a donc pas identifié de chiffre d'affaires éligible.

Cependant, l'entreprise estime que certaines de ses activités peuvent contribuer à l'atteinte des objectifs de durabilité de l'Union européenne :

- en proposant des produits de *remanufacturing* offrant les mêmes caractéristiques techniques et la même fiabilité que les produits neufs avec un gain environnemental pouvant aller jusqu'à 50 % en termes de gaz à effet de serre (GES) générés tout au long de leur cycle de vie ;
- en aidant ses clients à réduire leurs émissions. Les solutions de consignes colis automatiques répondent aux enjeux de la livraison du dernier kilomètre, en limitant les livraisons manquées et en réduisant les émissions de CO₂ liées à la re-livraison des colis ;
- en réduisant sa propre empreinte environnementale.

Quadient a examiné la définition des KPI liés aux dépenses d'investissement et aux dépenses d'exploitation divulguées dans l'annexe 1 de l'Acte délégué sur les divulgations qui spécifie les dépenses d'investissement et d'exploitation éligibles. L'entreprise a considéré comme éligibles les investissements et les dépenses liés à la rénovation des bâtiments, à l'efficacité énergétique des bâtiments et aux voitures de société acquises ou prises en location au cours de l'exercice. Cependant, en 2021, l'entreprise n'a pas réalisé d'investissements majeurs ni de dépenses de fonctionnement majeures liées à la rénovation des bâtiments et aux mesures d'efficacité énergétique, ni aucune autre dépense directe liée à l'entretien des



bâtiments et des équipements. Par conséquent, sur la base du fait que ses activités ne sont pas actuellement éligibles, et que le niveau des dépenses d'investissement et des dépenses opérationnelles n'est pas significatif, l'entreprise ne publiera pas ces KPI cette année.

Quadient suit la publication des actes délégués pour les quatre autres objectifs environnementaux et révisera sa méthodologie et son analyse d'éligibilité au fur et à mesure de la mise en œuvre de la Taxonomie, en fonction des activités énumérées et des critères de sélection technique.

Proposer des solutions haut de gamme, fiables et sûres aux clients

FIABILITÉ DES PRODUITS

Quadient adopte une approche de précaution dans la sélection des matériaux utilisés dans les produits et les processus, en s'efforçant de prévenir tout impact négatif potentiel sur l'environnement et de sélectionner des matériaux sûrs pour l'usage auquel ils sont destinés.

Quadient veille à la qualité, à la fiabilité et à la disponibilité des produits et solutions fournis aux clients. Tous les sites de R&D, de fabrication et de logistique de l'entreprise sont certifiés ISO 9001. Cela signifie que, de la conception au service après-vente, des procédures opérationnelles sont déployées et des contrôles rigoureux sont appliqués afin de garantir un niveau de performance élevé au niveau des produits.

SÉCURITÉ DES PRODUITS

Quadient est particulièrement vigilant quant à la sécurité des produits qu'il met sur le marché et au respect des exigences réglementaires européennes et internationales. Ces exigences sont prises en compte lors du développement des produits. Des tests de validation et de qualification sont d'abord effectués en interne avant d'être confirmés par des laboratoires externes indépendants. Des tests opérés en externe permettent de garantir la sécurité des produits. Ils portent principalement sur la conformité aux exigences UL (« *Underwriters Laboratories* »); aux exigences réglementaires russes GOST-R et aux exigences CE portant notamment sur la compatibilité électromagnétique (directive 2004/108/CE), la limitation de la tension utilisée dans les matériels électriques (directive 2006/95/CE « Basse tension ») ou encore la restriction de l'utilisation de certaines substances dangereuses (directive 2011/65/CE « RoHS »).

D'autres tests également opérés en externe permettent de vérifier la conformité aux exigences de Compatibilité Électromagnétique (CEM); aux exigences FCC aux États-Unis (*Federal Communications Commission*) et au label australien c-tick garantissant la faible exposition des personnes aux champs électromagnétiques. Des tests sont également effectués sur les émissions sonores des produits, sur des essais de chutes ainsi que sur la conformité aux exigences « Energy Star ». Ce dernier label créé par l'agence américaine *Environmental Protection Agency* et reconnu par l'Union européenne, définit des critères de consommation d'énergie pour une meilleure efficacité énergétique des équipements de bureau. Cette efficacité dépend de la consommation électrique en fonctionnement mais aussi de l'existence d'un mode veille.

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

MESURE DE LA SATISFACTION DES CLIENTS

La satisfaction client est essentielle chez Quadient. C'est pourquoi l'entreprise a mis en place un programme « Voix du client » fiable et exploitable qui couvre toutes les gammes de produits afin de suivre l'expérience client et d'adapter ses solutions et processus à leurs attentes.

Ces enquêtes sont réalisées dans les principaux pays où l'entreprise est présente via un bureau d'études indépendant. L'objectif est d'évaluer l'expérience de ses clients tout au long de leur parcours en évaluant en profondeur chaque point de contact (solution, support, vente, intégration, etc.). Au total, plus de 40 critères sont évalués sur une échelle de satisfaction. L'impact de chaque critère est calculé en fonction de sa contribution à la satisfaction globale, ce qui permet d'identifier les domaines les plus importants sur lesquels les clients expriment des attentes spécifiques.

Le taux de satisfaction global des clients MRS est de 97 % en 2021 et un diagnostic par segment de clientèle (Faible, Moyen et Élevé) est établi afin de concevoir un plan d'actions au regard des attentes très spécifiques de ces profils de client.

Les clients CXM sont également très satisfaits avec un score de 93 % : la segmentation des résultats entre Prestataires et Entreprises a permis à Quadient d'adapter ses solutions aux attentes de ces deux cibles bien distinctes.

97 % des clients de Neotouch France, toujours plus nombreux avec l'accélération de la transformation digitale des entreprises, restent à un niveau de satisfaction très élevé.

Par ailleurs, ce programme « Voix du client » a été étendu aux acquisitions récemment réalisées par Quadient : 84 % des clients de la solution AR (YayPay) sont satisfaits et 87 % des clients des solutions AP (Beanworks).

Par ailleurs, il est à noter que plus des ¾ des clients Parcel Pending sont satisfaits de leurs consignes colis intelligentes dédiées aux complexes résidentiels à travers les États-Unis.

Ainsi, en 2021, en considérant l'importance de chaque métier dans le chiffre d'affaires de l'entreprise, le taux de satisfaction globale des clients est de 95 %.

Pour compléter ces enquêtes annuelles, l'entreprise réalise des enquêtes sur le terrain tout au long de l'année suite à une interaction avec un client (par exemple, après une intervention de maintenance ou une demande gérée par le centre d'appels) pour mesurer la satisfaction des clients en temps réel, comprendre les processus transactionnels clés et répondre rapidement à toute insatisfaction des clients.

Initiatives	Principales réalisations
Fiabilité des solutions hardware	<p>Pour MRS, en 2021</p> <ul style="list-style-type: none"> la performance en matière de qualité était de 91%. 21 sur 23 des lignes de produits de l'activité MRS ont atteint les objectifs OBF^(a) fixés pour l'année. Concernant la fiabilité des produits, la performance était de 100%. Toutes les lignes de produits de l'activité MRS ont atteint les objectifs BPY^(b) fixés pour l'année. <p>Pour PLS, en 2021</p> <ul style="list-style-type: none"> la performance Qualité était de 0,45% OBF^(c) sur les additionneurs installés (colonnes) Concernant la fiabilité du produit, la performance est de 1.15 BBPY^(d)
Disponibilité des solutions digitales	<ul style="list-style-type: none"> Le taux de disponibilité des solutions cloud de Quadient est de 99,96 %. Délai de résolution des bugs- accord de niveau de service (SLA) pour les correctifs : 92,73 %.
Satisfaction client	<ul style="list-style-type: none"> 95 % de taux de satisfaction client en 2021. 93 % pour la gestion de l'expérience client (CXM). 97 % pour les solutions liées au courrier (MRS). 93 % pour l'automatisation des processus métier (BPA).

- (a) Le KPI Out Box Failure (OBF) mesure la performance de la qualité à l'installation. Il s'agit du nombre d'installations qui ne sont pas bonnes du premier coup, quelle qu'en soit la raison (élément manquant dans la boîte, problème de connexion, problème de qualité, etc...) par rapport à tous les produits installés pendant la période de référence. Chaque année, la société fixe des objectifs en fonction de la maturité et de la complexité des produits. Les objectifs de l'OBF vont de 0 % à 2,2 % d'installations ratées du premier coup.
- (b) Le KPI Breakdown Per Year (BPY) mesure la fiabilité du produit dans le temps. Il s'agit du nombre moyen de pannes survenues pendant la période de référence (12 mois glissants). Comme pour l'OBF, l'entreprise fixe des objectifs annuels de performance BPY également en fonction de la maturité et de la complexité des produits. Ils vont de 0,09 à 2,3 pannes en 2021.
- (c) Pour les activités PLS, l'OBF prend en compte tous les "adders" (colonnes des casiers à colis) qui ont échoué lors de leur installation par rapport à tous les adders installés au cours de l'année.
- (d) En ce qui concerne la fiabilité des casiers à colis, l'équipe chargée de la qualité et de l'assistance à la clientèle surveille le nombre de pannes par boîte et par an (BBPY). Cela représente le nombre moyen de pannes par casier qui ne peut être utilisé ni par un transporteur ni par un consommateur.

S'ENGAGER AUPRÈS DES COMMUNAUTÉS LOCALES, ET LES SOUTENIR

En 2021, Quadient a lancé son premier programme mondial de philanthropie, Quadient Cares, en faisant de la philanthropie un pilier essentiel de sa stratégie RSE. La première année de ce programme s'est concentrée sur l'établissement des fondamentaux du programme, mais a tout de même généré un impact positif avec un total de 93 654,25 euros collectés pour des projets d'intérêt général dans des secteurs tels que l'éducation, la santé et l'aide sociale, l'environnement, ainsi que l'inclusion et la diversité. En outre, 1 189 défis en ligne (*challenges*) ont été relevés, 260 produits/biens ont été collectés et 333 contributions ont été effectuées, 185 employés ont participé à une activité de bienfaisance en ligne et 893 employés au total (représentant 18% de l'ensemble

des effectifs) se sont inscrits et impliqués sur la nouvelle plateforme de philanthropie. Cela reflète les nombreuses actions de mécénat et de bénévolat identifiées dans les questionnaires qualitatifs envoyés aux différentes filiales de Quadient. En effet, dans le cadre de la nouvelle politique de ce programme, depuis mi-2021, tous les employés ont désormais la possibilité de consacrer un jour par an au programme, à l'exception des employés au Royaume-Uni et en Irlande qui bénéficient de 2 jours par an. Par ailleurs, bien qu'il ait été difficile de prévoir des événements en présentiel du fait de la crise sanitaire liée à la COVID-19, des événements et des défis caritatifs virtuels ont été organisés.



AMBITIONS ET OBJECTIFS 2021-2023

Ambitions	KPI	Résultats 2021	Objectifs à atteindre d'ici 2023
Incarner les valeurs de l'entreprise en soutenant les communautés dans les domaines de l'éducation et du travail décent, de l'inclusion et de la diversité, et de l'environnement avec la réduction des déchets et de la pollution	Heures de soutien des employés auprès des communautés	356,5 heures ^(a)	> 5 000 heures
	Taux de contribution des salariés engagés et impliqués dans des projets de bénévolat et de mécénat sur la plateforme	20,71 % ^(a)	> 25 % de salariés engagés sur la plateforme
	Montant total des dons financiers au profit d'organisations à but non lucratif	93 654,25 €	> 100 000 €

(a) Du fait de la pandémie de COVID-19, plusieurs actions et événements caritatifs ont été reportés à 2022 ou remplacés par des événements en ligne qui n'ont pas toujours fait l'objet d'un suivi, en particulier s'agissant des heures de bénévolat. La plateforme mise en place en avril 2021 ne reflète pas la totalité du nombre d'employés déjà impliqués dans des projets de bénévolat et de mécénat. 333 contributions à une activité de bienfaisance sur la plateforme réalisées par 185 employés engagés (parmi 893 utilisateurs) sur la plateforme au 31 janvier 2022. Source : Questionnaires qualitatifs RSE et nouvelle plateforme mise en place en avril 2021 pour suivre les efforts de l'entreprise.

Incarner les valeurs de l'entreprise en soutenant les communautés dans les domaines de l'éducation et du travail décent, de l'inclusion et de la diversité, et de la réduction des déchets et de la pollution.

LANCEMENT ET DÉPLOIEMENT D'UN PROGRAMME DE PHILANTHROPIE AU NIVEAU DE L'ENTREPRISE

En avril 2021, Quadient a également commencé à déployer et à traduire en différentes langues sa politique de philanthropie alignée sur ses valeurs tout en identifiant un réseau communautaire international (*leaders régionaux et Community Advocates*) dans le but de déployer le programme et de former les employés à l'utilisation de la nouvelle plateforme. Le programme *Quadient Cares* a été officiellement lancé en avril 2021. L'objectif principal était de déployer un programme philanthropique avec des événements caritatifs au niveau local ou global, mais aussi du mécénat de compétences, des dons en nature, des dons financiers, des collectes de fonds et des missions de bénévolat. Ce fut également l'opportunité de renforcer le dialogue avec les communautés et de commencer à mesurer l'impact social de l'entreprise.

Un processus de *due diligence* et d'intégration sur la plateforme a été mis en place pour les organisations caritatives et plus de 50 organisations à but non lucratif sont actuellement intégrées à *Quadient Cares*.

S'agissant des partenariats d'entreprise, Quadient a continué à soutenir les organisations caritatives en lien avec les trois grandes causes mentionnées ci-dessus en lien avec les Objectifs de Développement durable n° 4, 5, 8, 10 et 12 : SOS Villages d'Enfants en France avec 20 075 euros donnés grâce à différentes initiatives, SOS Villages d'Enfants USA avec 9 086 euros de dons, *Dress for Success Greater London*, qui a reçu un total de 6671,45 euros et *Dress for Success Worldwide* qui a bénéficié d'un don de 1 975 euros.

En ce qui concerne la cause environnementale, un nouvel accord de partenariat a été officiellement signé avec *Surfrider Foundation Europe* en décembre 2021 pour une durée de trois ans, avec un premier don de 20 000 euros destiné à soutenir le projet *Erosion Campus* et à sensibiliser à l'impact du climat sur le littoral.

De plus, une nouvelle *Empowered Community*, « *Act4Earth* », a été lancée en juillet 2021 dans le but de

promouvoir la participation aux activités et aux projets, accroître la sensibilisation à l'environnement, partager les connaissances écologiques et apprendre des comportements et des valeurs durables. Cette communauté a contribué à l'organisation du *World Clean Up Day* en septembre 2021. Le lancement a eu lieu en novembre 2021 et des réunions mensuelles ont été organisées afin de sensibiliser et former aux problématiques environnementales.

Lors de la dernière rencontre des *Senior Leaders* en juillet 2021, chaque *Senior Leader* a été invité à voter en faveur de l'une des trois associations et à faire un don d'environ 60 euros avec le soutien de Quadient : 1975 euros ont été reversés à *Dress for Success Worldwide*, 1653 euros à *Surfrider Foundation US* et 9 086 euros à SOS Villages d'Enfants aux USA.

Une carte de vœux soutenant ces trois principaux partenaires a également été créée pour communiquer sur leurs actions durant la *Giving Week*. À cette occasion, Quadient a fait un don de 5 000 euros à chacune des associations caritatives.

ORGANISATION D'ÉVÉNEMENTS D'ENTREPRISE ET DE COLLECTES DE FONDS AUTOUR DE LA JOURNÉE INTERNATIONALE DES DROITS DES FEMMES EN 2021

Quadient a organisé des animations et des collectes de fonds, principalement en ligne en raison de la crise sanitaire, en l'honneur de la Journée internationale des droits des femmes en 2021, contribuant ainsi à lever des fonds et à collecter des biens pour des œuvres caritatives locales dédiées aux femmes, conformément à ses valeurs et lien avec la cause de la diversité et de l'inclusion. Quadient a également poursuivi ses initiatives philanthropiques en 2021, dans le cadre de son nouveau programme « *Empowered Communities* ».

La communauté « *Empower Women* » a ainsi organisé une rencontre virtuelle à l'occasion de la Journée internationale des droits des femmes avec des témoignages et des expériences de collaborateurs afin de

réfléchir à la façon dont Quadient et chaque salarié doivent s'engager pour mettre en œuvre les changements nécessaires à l'égalité femmes-hommes sur le lieu de travail. 400 collaborateurs ont participé à cette manifestation.

Au niveau local, Quadient a soutenu Czechitas, une communauté informatique tchèque pour les femmes, en apportant des compétences de mentorat sur des cours de requalification dédiés aux femmes dans le cadre d'une nouvelle *Digital Academy* d'une durée d'un an. Quadient a également apporté son soutien en offrant son expertise tout au long de l'année dans d'autres ateliers locaux à Olomouc et Ostrava, à proximité des équipes de R&D spécialisées.

De plus, Quadient a collecté 5 000 euros et a reçu de nombreux dons de vêtements et de chaussures pour des associations locales, qui soutiennent les femmes. L'entreprise a complété cet effort de collecte par un nouveau don au profit de *Dress for Success* au niveau de l'entreprise. *Dress for Success* est une association mondiale à but non lucratif, qui donne aux femmes les moyens d'accéder à l'indépendance économique en s'appuyant sur la reprise économique actuelle, et qui organise également des initiatives de solidarité pour soutenir les employées durant la crise. La structure fournit un réseau de soutien professionnel et des outils de développement pour aider les femmes à s'épanouir au travail et dans leur vie de tous les jours.

L'*Empowered Community DiverseABILITY* a également fait un don de 1 000 euros à l'association *Dress for Success Greater London* et 150 collaborateurs ont assisté au *townhall* organisé en juillet 2021 avec des intervenants externes.

ORGANISATION DU WORLD CLEANUP DAY EN SEPTEMBRE 2021

Le *World Cleanup Day* est un événement international organisé dans 180 pays, qui encourage les organisations et les bénévoles à donner de leur temps pour nettoyer les sites de leurs communautés. Particuliers, gouvernements, entreprises et organisations sont tous encouragés à participer au nettoyage et à trouver des solutions pour lutter contre la mauvaise gestion des déchets.

Le *World Cleanup Day* organisé chez Quadient du 13 au 17 septembre dans différentes régions proposait différentes activités aux collaborateurs, notamment du bénévolat sur le terrain, des collectes, des défis et des quiz. Ce fut l'occasion de réunir les collaborateurs autour d'activités et de défis environnementaux à la fois physiques et numériques. En proposant des activités d'apprentissage et des défis (*challenges*) au cours du mois de septembre, en utilisant la plateforme de philanthropie et en allant sur le terrain, les principaux objectifs étaient de sensibiliser les employés de Quadient à l'environnement (une réunion virtuelle spécifique sur l'environnement a été proposée) et d'organiser une journée de nettoyage physique et numérique au niveau local.

Deux nettoyages ont été organisés à Bagneux et Stratford par l'équipe de *Quadient Cares*, impliquant une cinquantaine de collaborateurs. À cette occasion, plus de 200 kg de déchets ont été collectés. En France, le 16 septembre, au siège social, 35 participants se sont mobilisés à Bagneux pendant deux heures et ont collecté 100 kg de déchets dont 3 500 mégots de cigarettes. Ces derniers ont ensuite été recyclés par Cy-clope, start-up française de recyclage de mégots de cigarettes.

L'entreprise a également organisé des *masterclass* en ligne, en français et en anglais, avec *Surfrider Foundation Europe* sur la pollution plastique, le changement climatique et la protection des océans, à destination de tous les collaborateurs volontaires.

ORGANISATION DE LA GIVING WEEK EN DÉCEMBRE 2021

Les objectifs de la *Giving Week* étaient les suivants :

- augmenter le nombre d'heures de bénévolat sur le terrain et à distance via la plateforme, en particulier dans les domaines de l'inclusion et de l'éducation ;
- sensibiliser en interne à l'ensemble du programme, à ses axes prioritaires et au travail engagé par les équipes Philanthropie dans chaque région et,
- promouvoir le programme en externe pour accroître sa notoriété (médias, réseaux sociaux).

Des petits-déjeuners ou cafés virtuels dédiés ont été organisés localement pour promouvoir le programme et des activités de volontariat ont été proposées à l'ensemble des collaborateurs (collectes et aide sur le terrain). Le premier rapport a fait état de 90 contributions, 27,5 heures de bénévolat, 17 720,50 euros collectés, près de 110 biens/produits donnés et 23 défis relevés sur la plateforme.

De nombreuses activités ont également été proposées en ligne dans différentes régions. Par exemple, un bingo de Noël caritatif en ligne a été organisé dans la région DACHIT/UKI en décembre avec 46 volontaires pour soutenir des œuvres caritatives comme *Badu Sport*, *Pieta House* (Irlande), *Bowel Cancer* (Royaume-Uni), *Alzheimer Society* (Royaume-Uni). En France et au Benelux, après un petit-déjeuner dédié au programme *Quadient Cares*, des présentations digitales ont été organisées avec l'association Chaussettes Solidaires et la fondation Apprentis d'Auteuil. S'agissant des collectes d'objets et de vêtements, des jouets ont été collectés pour l'association Rejoué et 42 kg de chaussettes ont été collectées jusqu'à fin janvier à Rueil-Malmaison, Bagneux, Le Lude et Aix-en-Provence pour Chaussettes Solidaires.

Pour les opérations à l'international, trois forums régionaux (*townhalls*) ont été organisés pour promouvoir le programme philanthropique avec des témoignages de porte-paroles et un événement en présentiel avec *Habitat for Humanity* a même eu lieu en janvier 2022.



Dans la région NORAM, un forum régional a été organisé avec 185 participants, ce qui a permis de récolter 1 726 dollars de dons en ligne, de collecter 284 biens et de mettre en place un partenariat régional visant à fournir des dons à l'organisation « *Toys for Tot* » dans le cadre des fêtes de fin d'année. Des activités caritatives ont été organisées dans toutes les régions, notamment l'initiative *Toys for Tot* (à l'échelle de la région), *Beth-El Centre* (Milford) pour aider à soutenir les sans-abri et ceux qui souffrent de la faim au sein de la communauté locale, *Hope's Door* (Dallas) pour autonomiser les personnes victimes de violence domestique, *Baby go round* (Vancouver) pour aider l'organisation à atteindre son objectif de distribution de 1 000 couvertures pour bébés aux familles dans le besoin, *Noah's Clubhouse* (Toronto) pour fournir des fonds aux enfants atteints de paralysie cérébrale, *Feeding Tampa Bay* (Floride) pour s'assurer que les familles avaient de quoi manger pour les fêtes de fin d'année, la Croix-Rouge américaine (district Nord-Est) dans le cadre d'une campagne de don de sang et *Family Forward Irvine* (Californie) pour aider deux familles à passer de joyeuses fêtes de fin d'année.

DÉPLOIEMENT D'INITIATIVES SPÉCIFIQUES DE MECENAT ET DE BÉNÉVOLAT PENDANT LA PANDÉMIE DE COVID-19

En 2020 et 2021, Quadient a également contribué à des initiatives liées à des situations d'urgence telles que la pandémie de COVID-19.

Quadient a fait don de divers équipements, fournitures et services et a apporté une aide financière de 12 500 euros à plusieurs associations (basées aux États-Unis, en France et au Royaume-Uni) qui luttent contre l'isolement des personnes âgées et qui leur permettent d'entretenir une correspondance avec leurs proches, grâce à l'aide de bénévoles.

Ces initiatives ne reflètent que quelques-uns des nombreux efforts déployés par les employés de Quadient durant cette période difficile. En République Tchèque, l'équipe de spécialistes en logiciels de Quadient a donné de son temps et mis à disposition ses compétences afin de développer gratuitement des solutions pour l'hôpital universitaire de Hradec Králové. L'équipe a mis en place une application de planification et d'optimisation des ressources pour la « zone COVID-19 » de l'hôpital, en réponse à une demande urgente du fait de l'évolution rapide des besoins en personnel. L'équipe locale de Quadient a livré l'application en seulement 96 heures.

Au Royaume-Uni, Quadient a offert l'impression 3D de milliers de masques de protection et a collecté des fonds pour les organisations caritatives du *National Health Service* par le biais d'une course/randonnée. En outre, lors de la fermeture initiale des écoles en mars 2020, la BBC a aidé le public à faire don de milliers d'anciens appareils aux écoliers de tout le pays via l'initiative « *Give a laptop* ». Cette initiative a été renouvelée : en février 2021, Quadient UK a reconditionné des ordinateurs portables toujours dans le cadre de la campagne de la BBC « *Give a laptop* »

pour aider les enfants dans deux écoles locales : Jo Richardson Community School (Dagenham Essex) et St Luke's Primary School (Isle of Dogs) à Londres. Des entreprises de toute l'Angleterre, dont Quadient, ont soutenu cette campagne en faisant don de milliers de vieux appareils, un beau cadeau pour les élèves concernés. En France, Quadient Shipping et Quadient Industrie France ont fourni des masques à différentes associations et structures.

POURSUITE DES INITIATIVES DE MECENAT ET DE BÉNÉVOLAT DANS LE MONDE

Depuis plusieurs années, Quadient offre à ses employés aux États-Unis la possibilité de participer à la lutte contre le cancer par le biais du comité « *Community* », avec des marches solidaires telles que la « *Breast Cancer Walk* » ou « *Making Strides against Breast Cancer* », le plus grand réseau d'organisation d'événements liés au cancer du sein aux États-Unis. Ces initiatives rapprochent les communautés dans la lutte contre cette maladie mortelle et permettent de collecter des fonds pour l'*American Cancer Society*, qui mène des recherches sur le cancer du sein et propose aux patients des services tels que des trajets gratuits pour se rendre au chimiothérapie, des lieux de séjour gratuits à proximité des traitements et une ligne d'assistance téléphonique en direct 24 heures sur 24, 7 jours sur 7. Malheureusement, la plupart de ces événements en présentiel ont été annulés en 2020 et 2021 du fait de la pandémie de la COVID-19. Mais Quadient a soutenu diverses initiatives de collecte de fonds par d'autres moyens.

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

Des activités ont également été organisées avec le *Boys and Girls Club* de Milford, pour permettre à tous les jeunes, en particulier ceux qui ont besoin d'aide, d'atteindre leur plein potentiel en tant que citoyens productifs, bienveillants et responsables.

Au Canada, grâce à l'équipe de Beanworks, un camion complet de vêtements a été donné à deux associations caritatives locales : *My Sister's Closet* – un magasin de vêtements qui aide à financer les services et les programmes de prévention et d'intervention en matière de violence exploités par *Battered Women's Support Services* et *The Gathering Place* – une association qui fournit des services aux populations vulnérables, notamment les personnes à faible revenu, les personnes handicapées, les personnes âgées et les personnes d'origines ethniques diverses, la communauté LGBTQ, les jeunes et les sans-abri.

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

Quadient Canada a également fait un don de 20 813 euros et a signé un partenariat avec Catalyst, une organisation mondiale à but non lucratif soutenue par plusieurs des dirigeants les plus puissants du monde et des entreprises de premier plan pour aider à créer des lieux de travail adaptés aux femmes.

À Singapour, certains collaborateurs ont passé un week-end avec *Habitat for Humanity Singapore* pour soutenir *ProjectHomeWorks* dans le cadre du programme *Quadient Cares*.

Depuis 2007, Quadient France soutient l'association SOS Villages d'Enfants à travers une opération de produit-partage avec Neotouch. En 2021, Quadient France a renouvelé son soutien à l'association en contribuant au financement des travaux de rénovation des différents lieux d'accueil, à hauteur de 15 000 euros. Par ailleurs, un don de 3 000 euros a été fait au Secours Populaire Français pour venir en aide aux étudiants dans le besoin pendant la crise sanitaire.

À Rueil-Malmaison et à Bagneux, des collectes de bouchons en plastique ont été organisées pour soutenir l'association Coeurs2Bouchons qui vient en aide aux personnes en situation de handicap, en collectant des bouchons en plastique auprès de ses partenaires.

En France, comme en 2020, certains employés ont également soutenu la Croix-Rouge française en faisant don de certains de leurs tickets-restaurants Edenred pour venir en aide aux personnes en situation d'isolement lors du confinement ou du couvre-feu.

En Allemagne, en juillet 2021, suite aux inondations, des dons d'urgence ont été versés à « *Aktion Deutschland Hilft* » (organisation d'aide allemande) grâce à la plateforme. *Aktion Deutschland Hilft* est une alliance d'organisations d'aide allemandes qui s'investissent sur le terrain pour aider les autres : elles aident à évacuer les familles touchées, organisent des abris d'urgence et s'occupent des personnes traumatisées.

Depuis quelques années, Quadient Ireland s'est également engagée dans la lutte contre le cancer en soutenant l'*Irish Cancer Society*. La mission du Trust est de trouver et de mettre en relation des personnes atteintes de lésions de la moelle épinière dans le monde entier afin d'accélérer le développement d'un remède contre la paralysie. Quadient Ireland a également soutenu le *Capuchin Day Centre* qui accueille des sans-abris. Tous les employés de l'organisation ont donné des vêtements, de la nourriture, des jouets et des articles de toilette au centre. L'équipe de Quadient Finance Ireland a passé une journée à faire du bénévolat sur place pour Barretstown, en préparant le camping à accueillir à nouveau les enfants. L'équipe a également participé à la plantation d'un arbre « Quadient » sur le site du château de Barretstown. Barretstown est un centre résidentiel pour enfants et familles basé à CoKildare, en Irlande, proposant un éventail d'activités, soutenu en coulisses par une équipe médicale.

Quadient Norvège a fait un don de 500 euros à des enfants atteints de cancer.

En Angleterre, Quadient Technologies UK Limited soutient l'initiative « *Make a Wish* ». Plusieurs activités de collecte de fonds ont été organisées : un total de 5 114 livres sterling a été recueilli. Quadient Technologies UK Limited a également continué à soutenir l'association caritative *Little Sparks*, qui collecte des fonds pour les enfants et les jeunes souffrant de problèmes médicaux complexes ou dont l'espérance de vie est limitée. L'objectif est de leur permettre d'accéder à diverses activités et de leur offrir un lieu sûr où ils peuvent parler, se sentir écoutés et s'exprimer par le biais d'activités ludiques et manuelles. L'association fournit également une aide par le biais d'un travail sur le deuil auprès des enfants et des jeunes, à l'école comme à la maison, et anime un groupe sur le deuil pendant les vacances scolaires. Les 160 membres du personnel ont été encouragés à participer à des collectes de fonds. Du fait de la crise sanitaire, Quadient Technologies UK Limited a poursuivi ces initiatives en 2021 et plus de 4 000 euros ont été récoltés pour aider l'association caritative *Little Sparks*.



AUTRES INFORMATIONS EXTRA-FINANCIÈRES

Le périmètre du reporting 2021 n'inclut pas les effectifs de Automated Packaging solutions (APS) et de son site de production basé à Drachten, aux Pays-Bas qui ont été cédés en 2021.

Norme GRI	Données sociales	2021	2020 ^(a)	2019
405-1	Effectif selon le genre ^(a)			
405-1	Nombre de femmes	1 687	1 711	1 687
405-1	Nombre d'hommes	3 312	3 426	3 731
	NOMBRE TOTAL DE SALARIÉS (HORS INTÉRIMAIRES ET PRESTATAIRES) ^(b)	4 999	5 137	5 418
	CDI	4 930	5 077	5 325
405-1	Femmes en CDI	1 653		
	CDD	69	60	93
405-1	Femmes en CDD	34		
	Intérimaires et prestataires	189	87	111
401-1	Entrées (externes) ^(c)	711	454	668
401-1	Sorties ^(c)	817	646	710
404-1	Nombre de collaborateurs ayant bénéficié d'au moins une formation dans l'année	4 033	4 128	4 640
	Nombre d'heures de formation (au niveau locale)	36 728	63 831	114 350
405-1	Femmes managers	243	293	271
405-1	Hommes managers	638	715	756
405-1	Employés en situation de handicap	110	94	92
	Absentéisme ^(d)			
403-9	Lié aux accidents du travail avec arrêts	0,02 %	0,05	0,12 %
403-9	Lié aux accidents de trajet	0,01 %	0,03	0,04 %
403-10	Lié aux maladies professionnelles	0,08 %	0,07	0,01 %
403-10	Lié à la maladie (hors congé maternité et paternité)	2,90 %	5,23 %	4,63 %
403-9	TAUX D'ABSENTEISME MOYEN	3,00%	5,38%	4,8%
	Nombre d'accidents du travail	39	78	91
	Nombre d'accidents du travail avec arrêts	12	21	30
	Nombre de jours de travail perdus suite aux accidents de travail avec arrêts de travail	211	403	1 175
403-9	Taux de fréquence des accidents du travail	1,46	3,1	4,2
403-9	Taux de gravité des accidents du travail	0,03	0,06	0,16

(a) Effectif présent au 31 janvier et ayant conclu un contrat de travail avec une entité de l'entreprise (hors intérimaires et stagiaires à l'exception des sous-traitants en Ukraine qui ont été inclus dans le périmètre du reporting RSE).

(b) Effectif total au 31 janvier 2022 sans l'effectif des entités légales non incluses dans le périmètre du reporting RSE, tel que décrit dans la note méthodologique de la section 5.1.9. À des fins de RSE, les sous-traitants soutenant et développant la solution YayPay en Ukraine ont été inclus dans le périmètre de reporting RSE.

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

(d) L'absentéisme est exprimé en jours travaillés. Le périmètre n'est pas exactement le même en 2020 et 2021 car Automated Packaging solutions (APS) et son site de production basé à Drachten, aux Pays-Bas, ont été exclus en 2021.

Norme GRI Données environnementales		2021	2020 ^(a)	2019 ^(a)
303-5	Eau (en m³)	27 313	33 025	41 789
302-1	Énergie (en MWh)			
	Consommation d'électricité	9 437	10 803	16 055
	Consommation de gaz	6 281	6 757	8 897
	Consommation de chauffage urbain	2 091	2 267	2 352
	Consommation de fioul	65	59	140
TOTAL CONSOMMATION D'ÉNERGIE (EN MWH)		17 874	19 887	27 444
302-3	Intensité énergétique			
	Consommation d'énergie par chiffre d'affaires (en MWh/M€ de chiffre d'affaires)	17,5	19,3	24,0
	Consommation d'énergie par salarié (en MWh/salarié)	3,6	3,9	5,1
	Émissions des scopes 1 et 2 (en teq CO₂)			
	Émissions dues aux déplacements des véhicules de société	4 738	5 047	7 713
	Émissions dues à la combustion de gaz naturel sur site	967	1 039	1 504
	Émissions dues à l'usage de réfrigérants	530	594	1 087
	Émissions dues à la combustion de fioul domestique sur site	15	14	33
305-1	TOTAL SCOPE 1 (EN TEQ CO₂)	6 251	6 694	10 337
	Émissions dues à l'achat d'électricité	2 712	3 469	5 897
	Émissions dues à l'achat de chauffage urbain	564	615	644
305-2	TOTAL SCOPE 2 (EN TEQ CO₂)	3 276	4 972	6 496
305-4	Intensité des émissions de CO₂ (scopes 1 et 2)			
	Émissions de CO ₂ par chiffre d'affaires (en teq CO ₂ /M€ de chiffre d'affaires)	9,3	10,5	14,8
	Émissions de CO ₂ par salarié (en teq CO ₂ /salarié)	1,9	2,1	3,1
305-3	Émissions du scope 3 (en teq CO₂)			
	Émissions dues au transport de marchandises amont et aval ^(b)	3 332	2 675	2 834
	Émissions dues aux déplacements professionnels	783	2 104	9 574
	Émissions dues aux déplacements domicile-travail ^(c)	6 549	6 115	8 555
	Émissions dues aux achats de biens et services ^(d)	43 747	47 132	42 973
	Émissions dues à l'utilisation des produits commercialisés ^(e)	27 287	20 979	18 482
306-3	Déchets industriels non dangereux (en tonnes)	515,0	972,4	1 230,0
306-4	Déchets non dangereux valorisés	473,9	956,7	1 115,9
306-5	Déchets non dangereux mis en décharge	41,1	15,7	12,8
306-3	Déchets industriels dangereux (en tonnes)	4,4	18,5	10,3
306-4	Déchets dangereux valorisés	3,8	12,0	10,1
306-5	Déchets dangereux mis en décharge	0,6	6,5	0,2
TOTAL DECHETS INDUSTRIELS (EN TONNES)		519,4	990,9	1 240,3



Norme GRI Données environnementales		2021	2020 ^(a)	2019 ^(a)
306-4	% de déchets industriels envoyés dans une filière pour revalorisation ^(f)	92 %	97,7 %	95,6 %
306-3	Déchets d'équipements électriques et électroniques (DEEE) en tonnes	537	717	766
306-4	% de DEEE envoyés dans une filière pour valorisation	81 %	75 %	75 %

- (a) Les données 2019 et 2020 ont été revues à la baisse en raison de la correction de certaines valeurs.
- (b) Les données concernent le transport de marchandises amont et aval géré par l'entreprise. Le transport géré par les entités localement n'a pas été pris en compte.
- (c) En 2019, une enquête a été menée au niveau de l'entreprise pour évaluer les émissions de gaz à effet de serre générées par les trajets quotidiens des employés entre leur domicile et leur lieu de travail. Les résultats de cette enquête ont été extrapolés pour estimer les émissions globales liées aux déplacements domicile-travail pour Quadient. En 2021, les émissions ont été estimées sur la base de l'extrapolation des résultats de l'enquête de 2019 avec le nombre d'ETP par pays en 2021, le pourcentage d'employés travaillant à domicile et le pourcentage de jours de travail à distance. Ces données couvrent 98,3 % du périmètre de reporting RSE et doivent être traitées avec prudence.
- (d) Les données relatives aux solutions hardware ont été extrapolées à partir de l'analyse du cycle de vie réalisée en 2020. Les émissions relatives au fonctionnement de l'entreprise ont été calculées en multipliant les données relatives aux dépenses pour chaque catégorie de services par les facteurs de conversion en émissions correspondants, tel qu'indiqué dans le document Base Carbone®.
- (e) Les données ont été extrapolées à partir de l'analyse du cycle de vie réalisée en 2020 sur les principales solutions matérielles et logicielles. Le calcul repose sur la consommation annuelle des solutions matérielles pendant leur utilisation, multipliée par le nombre de machines mises sur le marché pendant l'année dans un pays donné. Pour les solutions logicielles, le calcul est basé sur les émissions générées par l'envoi de courriers et d'e-mails, multipliées par le nombre de courriers et d'e-mails envoyés au cours de l'année.
- (f) Les données concernent l'ensemble des sociétés effectuant des activités industrielles : QIF, QTL, Quadient Inc. (Byhalia).
- (g) Valorisation matière et valorisation énergétique.

NOTES MÉTHODOLOGIQUES ET PÉRIMÈTRE DU REPORTING RSE

Périmètre du reporting RSE

La période de reporting s'étend du 1^{er} février au 31 janvier de l'exercice. Les indicateurs environnementaux couvrent la période du 1^{er} janvier au 31 décembre.

Les informations présentées ci-après concernent les sociétés consolidées de Quadient au 31 janvier 2022 incluses dans le périmètre du reporting RSE. Le périmètre du reporting RSE a été établi conformément aux articles L.233-1 et L. 233-3 du Code de commerce et couvre toutes les activités du Groupe, selon les règles définies ci-dessous. Sont incluses dans le périmètre toutes les entreprises qui sont sous le contrôle opérationnel du Groupe au 31 janvier de l'année rapportée et respectant une des deux conditions mentionnée ci-après :

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

Sont ainsi exclus du périmètre du reporting : Quadient India, Quadient Finance Ireland Ltd, Quadient Finance France, Quadient Mailing Logistic Systems, Quadient Global Services Ltd, et Packcity Japon.

Le périmètre du reporting 2021 n'inclut pas les données d'Automated Packaging solutions (APS) et de son site de production basé à Drachten, aux Pays-Bas, cédés en 2021.

Ces exclusions représentent au total 58 personnes, soit 1,16 % des effectifs. Le périmètre du reporting RSE représente donc 98,84 % de l'effectif global.

En outre, à des fins de RSE, les sous-traitants développant la solution YayPay en Ukraine ont été inclus dans le périmètre de reporting RSE. Cela représente 78 salariés.

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

Les évolutions au niveau du périmètre du reporting ou des méthodologies de calcul ne permettent pas toujours d'effectuer une comparaison pertinente des données de l'année fiscale 2021 avec celles de 2020. Ces changements sont mentionnés et précisés au niveau des indicateurs, à chaque fois qu'ils ont eu lieu, afin de faciliter la bonne interprétation de ces derniers.

De plus, certaines thématiques ne sont pas abordées dans ce rapport, et ce, lorsqu'elles sont jugées non pertinentes au regard de l'activité de Quadient. Ces informations concernent notamment l'environnement avec le thème relatif à l'utilisation des sols et à la biodiversité, le gaspillage alimentaire, et l'alimentation durable. Lorsqu'une des entités n'est pas en mesure de fournir de données pour un indicateur spécifique, et que celles-ci ne peuvent pas être estimées, la Société est exclue de l'indicateur en question et une note d'explication le précise.

Les évolutions au niveau du périmètre du reporting ou des méthodologies de calcul ne permettent pas toujours d'effectuer une comparaison pertinente des données de l'année fiscale 2021 avec celles de 2020. Ces changements sont mentionnés et précisés au niveau des indicateurs, à chaque fois qu'ils ont eu lieu, afin de faciliter la bonne interprétation de ces derniers.

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

Démarche de reporting

La démarche de *reporting* pour l'exercice 2021 a été précisée et détaillée à travers un protocole de *reporting* RSE pour la collecte des informations quantitatives et qualitatives requises. Ce protocole a été déployé en anglais au sein de toutes les entités du périmètre RSE et il est également disponible sur l'outil de *reporting* sécurisé dédié aux données RSE. Il a permis, d'une part de préciser les définitions et les méthodes de calcul pour chaque indicateur et d'autre part de détailler les étapes dans le processus de *reporting*, comme indiqué ci-dessous :

- planning, collecte, consolidation des données qualitatives et quantitatives et contrôles de cohérence ;

- vérification des données : conformément à la réglementation, Quadient a fait auditer l'ensemble des informations communiquées dans son rapport RSE.

En janvier 2022, comme chaque année depuis 2015, des web-meetings spécifiques ont également été proposés aux entités, qui souhaitaient approfondir certains points du *reporting*. Les données quantitatives ont été collectées auprès des entités à l'aide de tableaux de bord et les données qualitatives ont été recueillies grâce des questionnaires en ligne.

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

Thème	Pages	Concordance avec le document d'enregistrement universel 2020
Présentation du modèle d'affaires	8 à 9	Cahier introductif
Description des principaux risques extra-financiers liés à l'activité du Groupe	16 à 22	Stratégie et politique RSE
Description des politiques pour prévenir, identifier et atténuer la survenance des risques extra-financiers et de leurs résultats, y compris indicateurs clés.	25 à 53	En référence à la cartographie des risques RSE, concordance avec les onze risques prioritaires suivants : <ul style="list-style-type: none"> • développement du capital humain, attraction et rétention des talents ; • diversité et environnement de travail inclusif ; • engagement envers les communautés ; • santé, sécurité et bien-être au travail ; • écoconception, solutions innovantes et durables ; • droits de propriété intellectuelle ; • protection et intégrité des données ; • non-respect du Code d'éthique ; • achats responsables et Droits de l'Homme ; • économie circulaire ; • changement climatique.
Respect des Droits de l'Homme	36	Droits de l'Homme
Lutte contre la corruption	36	Prévention et lutte contre la fraude et la corruption
Changement climatique (contribution et adaptation)	40 à 47	Réduire l'empreinte environnementale de Quadient
Économie Circulaire	45 à 47	Encourager les principes de l'économie circulaire dans les activités de l'entreprise afin de réduire l'empreinte environnementale de Quadient
Gaspillage alimentaire, lutte contre la précarité alimentaire, respect du bien-être animal, alimentation responsable, équitable et durable	60	Compte tenu de la nature de ses activités, le Groupe considère que ces sujets ne constituent pas un risque RSE significatif et ne justifient pas un développement dans le présent document
Accords collectifs et impacts	26 à 29	Offrir des conditions de travail optimales aux employés afin qu'ils donnent le meilleur d'eux-mêmes
Lutte contre les discriminations et promotion de la diversité	29 à 31	Promouvoir une culture de diversité et d'inclusion, représentative de la philosophie de Quadient en matière d'égalité des chances
Engagements sociétaux	53 à 57	S'engager auprès des communautés locales, et les soutenir
Lutte contre les fraudes	95 à 96 de l'URD	La question de l'évasion fiscale est présentée au chapitre 4 relatif aux facteurs de risque et au contrôle interne.



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

Exercice clos le 31 janvier 2022

À l'Assemblée Générale,

En notre qualité d'organisme tiers indépendant (« tierce partie »), accrédité par le COFRAC (Accréditation COFRAC Inspection, n° 3-1681, portée disponible sur www.cofrac.fr) et membre du réseau de l'un des commissaires aux comptes de votre société (ci-après « entité »), nous avons mené des travaux visant à formuler un avis motivé exprimant une conclusion d'assurance modérée sur la conformité de la déclaration consolidée de performance extra-financière, pour l'exercice clos le 31 janvier 2022 (ci-après la « Déclaration ») aux dispositions prévues à l'article R. 225-105 du Code de commerce et sur la sincérité des informations historiques (constatées ou extrapolées) fournies en application du 3° du I et du II de l'article R. 225-105 du Code de commerce (ci-après les « Informations ») préparées selon les procédures de l'entité (ci-après le « Référentiel »), présentées dans le rapport de gestion en application des dispositions des articles L. 225-102-1, R. 225-105 et R. 225-105-1 du Code de commerce.

CONCLUSION

Sur la base des procédures que nous avons mises en œuvre, telles que décrites dans la partie « Nature et étendue des travaux », et des éléments que nous avons collectés, nous n'avons pas relevé d'anomalie significative de nature à remettre en cause le fait que la déclaration consolidée de performance extra-financière est conforme aux dispositions réglementaires applicables et que les Informations, prises dans leur ensemble, sont présentées, de manière sincère, conformément au Référentiel.

PRÉPARATION DE LA DÉCLARATION DE PERFORMANCE EXTRA-FINANCIÈRE

L'absence de cadre de référence généralement accepté et communément utilisé ou de pratiques établies sur lesquels s'appuyer pour évaluer et mesurer les Informations permet d'utiliser des techniques de mesure différentes, mais acceptables, pouvant affecter la comparabilité entre les entités et dans le temps.

Par conséquent, les Informations doivent être lues et comprises en se référant au Référentiel dont les éléments significatifs sont présentés dans la Déclaration (ou disponible(s) sur demande au siège de l'entité).

LIMITES INHÉRENTES À LA PRÉPARATION DES INFORMATIONS

Comme indiqué dans la Déclaration, les Informations peuvent être sujettes à une incertitude inhérente à l'état des connaissances scientifiques ou économiques et à la qualité des données externes utilisées. Certaines informations sont sensibles aux choix méthodologiques, hypothèses et/ou estimations retenues pour leur établissement et présentées dans la Déclaration.

RESPONSABILITÉ DE L'ENTITÉ

Il appartient au Conseil d'administration :

- de sélectionner ou d'établir des critères appropriés pour la préparation des Informations ;
- d'établir une Déclaration conforme aux dispositions légales et réglementaires, incluant une présentation du modèle d'affaires, une description des principaux risques extra-financiers, une présentation des politiques appliquées au regard de ces risques ainsi que les résultats de ces politiques, incluant des indicateurs clés de performance ;
- ainsi que de mettre en place le contrôle interne qu'il estime nécessaire à l'établissement des Informations ne comportant pas d'anomalies significatives, que celles-ci proviennent de fraudes ou résultent d'erreurs.

La Déclaration a été établie en appliquant le Référentiel de l'entité tel que mentionné ci-avant.

RESPONSABILITÉ DE L'ORGANISME TIERS INDÉPENDANT

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

- la conformité de la Déclaration aux dispositions prévues à l'article R. 225-105 du Code de commerce ;
- la sincérité des informations historiques (constatées ou extrapolées) fournies en application du 3° du I et du II de l'article R. 225-105 du Code de commerce, à savoir les résultats des politiques, incluant des indicateurs clés de performance, et les actions, relatifs aux principaux risques.

Comme il nous appartient de formuler une conclusion indépendante sur les Informations telles que préparées par la direction, nous ne sommes pas autorisés à être impliqués dans la préparation desdites Informations, car cela pourrait compromettre notre indépendance.

Il ne nous appartient pas de nous prononcer sur :

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

DISPOSITIONS RÉGLEMENTAIRES ET DOCTRINE PROFESSIONNELLE APPLICABLE

Nos travaux décrits ci-après ont été effectués conformément aux dispositions des articles A. 225-1 et suivants du Code de commerce, à la doctrine professionnelle de la Compagnie nationale des commissaires aux comptes relative à cette intervention tenant lieu de programme de vérification et à la norme internationale ISAE 3000 (révisée)⁽¹⁾.

INDÉPENDANCE ET CONTRÔLE QUALITÉ

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

MOYENS ET RESSOURCES

Nos travaux ont mobilisé les compétences de 5 personnes et se sont déroulés entre décembre 2021 et avril 2022 sur une durée totale d'intervention de 12 semaines.

Nous avons fait appel, pour nous assister dans la réalisation de nos travaux, à nos spécialistes en matière de développement durable et de responsabilité sociétale. Nous avons mené 6 entretiens avec les personnes responsables de la préparation de la Déclaration, représentant notamment les directions ressources humaines, santé et sécurité, environnement, protection des données et achats.

NATURE ET ÉTENDUE DES TRAVAUX

Nous avons planifié et effectué nos travaux en prenant en compte le risque d'anomalies significatives sur les Informations.

Nous estimons que les procédures que nous avons menées en exerçant notre jugement professionnel nous permettent de formuler une conclusion d'assurance modérée :

- nous avons pris connaissance de l'ensemble des entités incluses dans le périmètre de consolidation et de l'exposé des principaux risques ;
- nous avons apprécié le caractère approprié du Référentiel au regard de sa pertinence, son exhaustivité, sa fiabilité, sa neutralité et son caractère compréhensible, en prenant en considération, le cas échéant, les bonnes pratiques du secteur ;
- nous avons vérifié que la Déclaration couvre chaque catégorie d'information prévue au III de l'article L. 225-102-1 en matière sociale et environnementale ainsi que de respect des droits de l'homme et de lutte contre la corruption et l'évasion fiscale ;

⁽¹⁾ ISAE 3000 (révisée) - Assurance engagements other than audits or reviews of historical financial information



- nous avons vérifié que la Déclaration présente les informations prévues au II de l'article R. 225-105 lorsqu'elles sont pertinentes au regard des principaux risques et comprend, le cas échéant, une explication des raisons justifiant l'absence des informations requises par le 2^{ème} alinéa du III de l'article L. 225-102-1 ;
- nous avons vérifié que la Déclaration présente le modèle d'affaires et une description des principaux risques liés à l'activité de l'ensemble des entités incluses dans le périmètre de consolidation, y compris, lorsque cela s'avère pertinent et proportionné, les risques créés par ses relations d'affaires, ses produits ou ses services ainsi que les politiques, les actions et les résultats, incluant des indicateurs clés de performance afférents aux principaux risques ;
- nous avons consulté les sources documentaires et mené des entretiens pour :
 - apprécier le processus de sélection et de validation des principaux risques ainsi que la cohérence des résultats, incluant les indicateurs clés de performance retenus, au regard des principaux risques et politiques présentés, et
 - corroborer les informations qualitatives (actions et résultats) que nous avons considérées les plus importantes présentées en Annexe 1. Pour certains risques (éco-conception, solutions innovantes et durables, protection des données personnelles, développement du capital humain, attraction et rétention des talents, diversité et environnement de travail inclusif, santé, sécurité et bien-être au travail, éthique des affaires, achats responsables, économie circulaire, lutte contre le changement climatique et engagement envers les communautés), nos travaux ont été réalisés au niveau de l'entité consolidante, pour les autres risques, des travaux ont été menés au niveau de l'entité consolidante et dans une sélection d'entités listées ci-après : Quadient Inc. Byhalia, Quadient Inc. Districts ;
- nous avons vérifié que la Déclaration couvre le périmètre consolidé, à savoir l'ensemble des entités incluses dans le périmètre de consolidation conformément à l'article L. 233-16 ;
- nous avons pris connaissance des procédures de contrôle interne et de gestion des risques mises en place par l'entité et avons apprécié le processus de collecte visant à l'exhaustivité et à la sincérité des Informations ;
- pour les indicateurs clés de performance et les autres résultats quantitatifs que nous avons considérés les plus importants présentés en Annexe 1, nous avons mis en œuvre :
 - des procédures analytiques consistant à vérifier la correcte consolidation des données collectées ainsi que la cohérence de leurs évolutions ;
 - des tests de détail sur la base de sondages ou d'autres moyens de sélection, consistant à vérifier la correcte application des définitions et procédures et à rapprocher les données des pièces justificatives. Ces travaux ont été menés auprès d'une sélection d'entités contributrices listées ci-dessus et couvrent entre 23 % et 31 % des données consolidées sélectionnées pour ces tests (23 % des consommations d'électricité, 29 % des Déchets d'Equipements Electriques et Electroniques générés, 31 % des effectifs) ;
- nous avons apprécié la cohérence d'ensemble de la Déclaration par rapport à notre connaissance de l'ensemble des entités incluses dans le périmètre de consolidation.

Les procédures mises en œuvre dans le cadre d'une mission d'assurance modérée sont moins étendues que celles requises pour une mission d'assurance raisonnable effectuée selon la doctrine professionnelle ; une assurance de niveau supérieur aurait nécessité des travaux de vérification plus étendus.

Paris-La Défense, le 2 mai 2022

L'organisme tiers indépendant

EY & Associés

Alexis Gazzo

Associé, Développement Durable

ANNEXE 1 : INFORMATIONS CONSIDÉRÉES COMME LES PLUS IMPORTANTES

Informations sociales

Informations quantitatives (incluant les indicateurs clé de performance)

Taux de rotation du personnel.
Part des employés sous contrats permanents
Part des femmes dans l'effectif du Groupe.
Part des femmes managers et Senior Leaders.
Part d'employés éligibles au travail à distance au moins deux jours par semaine.
Nombre d'heures de formations réalisées durant l'année.
Nombre d'employés ayant réalisé au moins une formation durant l'année.
Taux d'absentéisme lié aux accidents du travail.

Informations qualitatives (actions ou résultats)

L'emploi (attractivité, rétention).
Augmenter l'engagement des employés.
Développement du capital humain.
L'organisation du travail (organisation, absentéisme).
La santé et la sécurité (actions de prévention).
Les relations sociales (dialogue social, accords collectifs), la formation.
L'égalité de traitement (égalité homme / femmes, lutte contre les discriminations, insertion personnes handicapées).
Qualité de vie et bien-être au travail.
Sécurité des données personnelles des employés.

Informations environnementales

Informations quantitatives (incluant les indicateurs clé de performance)

Quantité de déchets industriels dangereux et non dangereux produits.
Part des déchets industriels recyclés et valorisés.
Quantité de déchets d'équipements électriques et électroniques (DEEE) générés.
Consommations d'énergies
Consommations d'eau.
Emissions de CO2 (scope 1, 2 et 3)

Informations qualitatives (actions ou résultats)

Les résultats de la politique en matière environnementale / énergétique (certifications, moyens).
L'économie circulaire (matière première, énergie, gestion des déchets).
L'écodesign et la remise à neuf des produits.
Le changement climatique (les postes significatifs d'émissions du fait de l'activité, les objectifs de réduction, mesures d'adaptation).

Informations sociétales

Informations quantitatives (incluant les indicateurs clé de performance)

Taux de satisfaction client pour les activités CXM, MRS et BPA.
Part de revenus investis en R&D.
Part d'employés ayant approuvé le Code d'Ethique et complété la formation.
Part de partenaires commerciaux stratégiques ayant approuvé le Code de Conduite.
Part des fournisseurs évalués répondant aux besoins du Code de Conduite.
Nombre d'entités certifiées ISO 27001.
Heures passées par les employés à soutenir les communautés.
Part des employés engagés parmi les utilisateurs de la plateforme et impliqués dans des projets de volontariat et de parrainage.
Montant total des dons financiers aux organisations à but non lucratif.

Informations qualitatives (actions ou résultats)

L'impact local (emploi, développement, riverains, dialogue...).

L'engagement avec les communautés locales.

La sous-traitance et les fournisseurs (enjeux environnementaux et sociaux).

Les mesures prises en faveur de la santé et la sécurité des consommateurs.

Innovation et conception de produits durables.

Fiabilité, sécurité et disponibilité des produits.

Satisfaction des clients.

Les actions engagées pour prévenir la corruption et l'évasion fiscale.

Respect des droits de propriété intellectuelle.



TABLE DE CONCORDANCE DU GLOBAL REPORTING INITIATIVE

Standard GRI	Numéro(s) de page(s)	Omission
Éléments généraux d'information		
Profil de l'organisation		
102-1 Nom de l'organisation	Cahier introductif, Profil et activités, p 4	
102-2 Activités, marques, produits et services	Cahier introductif, Profil et activités, p 4 à 5 Dans l'URD, 1.1 Activités, p 18 à 20	
102-3 Lieu géographique du siège	Dans l'URD, 1.3.1 Siège social, p 24	
102-4 Lieu géographique des sites d'activité	Dans l'URD, 1.3 Organisation, p 24	
102-5 Capital et forme juridique	Dans l'URD, 3.2 Actionnariat, p 82 à 84 Dans l'URD, 8.1.2 Forme juridique et législation applicable, p 264	
102-6 Marchés desservis	Cahier introductif, Profil et activités, p 4 à 5 Dans l'URD, 1.1 Activités, p 18 à 20	
102-7 Taille de l'organisation	Cahier introductif- Modèle d'affaires, p 8 à 9 Performances financières, p 14	
102-8 Informations concernant les employés et les autres travailleurs	Autres informations extra-financières, p 58 à 60 Dans l'URD, 6.1.6 Note 9 - Effectifs et avantages au personnel, p 191 à 195	
102-9 Chaîne d'approvisionnement	S'engager avec des partenaires et des fournisseurs qui adhèrent à des standards semblables à ceux de l'entreprise, p 60 à 61	
102-10 Modifications significatives de l'organisation et de sa chaîne d'approvisionnement	Notes méthodologiques et périmètre du reporting RSE, p 60 à 61	
102-11 Principe de précaution ou approche préventive	Sécurité des produits, p 52	
102-12 Initiatives externes	Stratégie et politique RSE - Normes et standards internationaux, p 16 à 24	
102-13 Adhésion à des associations	Une ambition RSE définie avec les parties prenantes, p 17 à 19	
Stratégie		
102-14 Déclaration du décideur le plus haut placé	Cahier introductif - Message du Président, p 2	
Éthique et intégrité		
102-16 Valeurs, principes, normes et règles de conduite	Promouvoir une culture d'excellence et d'intégrité, p 34 à 40	
Gouvernance		
102-18 Structure de gouvernance	Cahier introductif et dans l'URD, Chapitre 2 -Rapport du gouvernement d'entreprise, p 28	

Standard GRI	Numéro(s) de page(s)	Omission
Implication des parties prenantes		
102-40 Liste des groupes de parties prenantes	Une ambition RSE définie avec les parties prenantes, p 17 à 18	
102-41 Accords de négociation collective	Offrir des conditions de travail optimales aux employés afin qu'ils donnent le meilleur d'eux-mêmes, p 26	
102-42 Identification et sélection des parties prenantes	Une ambition RSE définie avec les parties prenantes, p 17 à 18	
102-43 Approche de l'implication des parties prenantes	Une ambition RSE définie avec les parties prenantes, p 17 à 18	
102-44 Enjeux et préoccupations majeurs soulevés	Une ambition RSE définie avec les parties prenantes, p 17 à 18	
Pratique de reporting		
102-45 Entités incluses dans les états financiers consolidés	Dans l'URD, 6.1.3- Note 3 Périmètre et principes de consolidation, p 163 à 169	
102-46 Définition du contenu du rapport et des périmètres de l'enjeu	Notes méthodologiques et périmètre du reporting RSE, p 60 à 61	
102-47 Liste des enjeux pertinents	Stratégie et politique RSE - Matrice de matérialité, p 18 à 19	
102-48 Réaffirmation des informations	Notes méthodologiques et périmètre du reporting RSE, p 60 à 61	
102-49 Modifications relatives au reporting	Notes méthodologiques et périmètre du reporting RSE, p 60 à 61	
102-50 Période de reporting	Notes méthodologiques et périmètre du reporting RSE, p 60 à 61	
102-51 Date du rapport le plus récent	Notes méthodologiques et périmètre du reporting RSE, p 60 à 61	
102-52 Cycle de reporting	Notes méthodologiques et périmètre du reporting RSE, p 60 à 61	
102-53 Point de contact pour les questions relatives au rapport	Dans l'URD, 8.3.1 Responsable du document d'enregistrement universel, p 266	
102-54 Déclarations de reporting en conformité avec les normes GRI	Stratégie et politique RSE - Normes et standards internationaux, p 16 à 24	
102-55 Index du contenu GRI	Dans l'URD, 8.7.4. Table de concordance du global reporting initiative, p 273 à 281	
102-56 Vérification externe	Rapport de l'organisme tiers indépendant sur la déclaration consolidée de performance extra-financière, p 62	
Enjeux matériels		
GRI 205 : Anti-corruption 2016		
103-1 Explication de l'enjeu pertinent et de son périmètre	Stratégie et politique RSE - Matrice de matérialité, p 18 à 19	
103-2 L'approche managériale et ses composantes	Promouvoir une culture d'excellence d'excellence et d'intégrité, p 36 à 38	
103-3 Évaluation de l'approche managériale	Promouvoir une culture d'excellence d'excellence et d'intégrité, p 36 à 38	
205-2 Communication et formation relatives aux politiques et procédures de lutte contre la corruption	Promouvoir une culture d'excellence d'excellence et d'intégrité, p 36 à 38	
205-3 Cas avérés de corruption et mesures prises	Promouvoir une culture d'excellence d'excellence et d'intégrité, p 36	



Standard GRI	Numéro(s) de page(s)	Omission
GRI 301 : Matières 2016		
103-1 Explication de l'enjeu pertinent et de son périmètre	Stratégie et politique RSE - Matrice de matérialité, p 18 à 19	
103-2 L'approche managériale et ses composantes	Encourager les principes de l'économie circulaire dans les activités de l'entreprise afin de réduire l'empreinte environnementale de Quadient, p 45 à 47	
103-3 Évaluation de l'approche managériale	Encourager les principes de l'économie circulaire dans les activités de l'entreprise afin de réduire l'empreinte environnementale de Quadient, p 45 à 47	
301-Produits et matériaux d'emballage valorisés	Remanufacturing des produits, p 46 à 47	
GRI 302 : Energie 2016		
103-1 Explication de l'enjeu pertinent et de son périmètre	Stratégie et politique RSE - Matrice de matérialité, p 18 à 19	
103-2 L'approche managériale et ses composantes	Prendre des mesures pour lutter contre le changement climatique et soutenir la transition vers une économie bas carbone, p 41 à 45	
103-3 Évaluation de l'approche managériale	Prendre des mesures pour lutter contre le changement climatique et soutenir la transition vers une économie bas carbone, p 41 à 45	
302-1 Consommation énergétique au sein de l'organisation	Autres informations extra-financières, p 59	
302-3 Intensité énergétique	Autres informations extra-financières, p 59	
GRI 305 : Emissions 2016		
103-1 Explication de l'enjeu pertinent et de son périmètre	Stratégie et politique RSE - Matrice de matérialité, p 18 à 19	
103-2 L'approche managériale et ses composantes	Prendre des mesures pour lutter contre le changement climatique et soutenir la transition vers une économie bas carbone, p 41 à 45	
103-3 Évaluation de l'approche managériale	Prendre des mesures pour lutter contre le changement climatique et soutenir la transition vers une économie bas carbone, p 41 à 45	
305-1 Émissions directes de GES (Scope 1)	Réduire l'empreinte environnementale de Quadient, p 43 Autres informations extra-financières, p 59	
305-2 Émissions indirectes de GES (Scope 2)	Réduire l'empreinte environnementale de Quadient, p 43 Autres informations extra-financières, p 59	
305-3 Autres émissions indirectes de GES (Scope 3)	Réduire l'empreinte environnementale de Quadient, p 43 Autres informations extra-financières, p 59	
305-4 Intensité des émissions de GES	Autres informations extra-financières, p 59	
305-5 Réduction des émissions de GES	Réduire l'empreinte environnementale de Quadient, p 40 à 45	

Standard GRI	Numéro(s) de page(s)	Omission
GRI 306 : Déchets 2020		
103-1 Explication de l'enjeu pertinent et de son périmètre	Stratégie et politique RSE - Matrice de matérialité, p 18 à 19	
103-2 L'approche managériale et ses composantes	Encourager les principes de l'économie circulaire dans les activités de l'entreprise afin de réduire l'empreinte environnementale de Quadient, p 45 à 47	
103-3 Évaluation de l'approche managériale	Encourager les principes de l'économie circulaire dans les activités de l'entreprise afin de réduire l'empreinte environnementale de Quadient, p 45 à 47	
306-3 Déchets générés	Autres informations extra-financières, p 59 à 60	
306-4 Déchets non destinés à l'élimination	Autres informations extra-financières, p 59 à 60	
306-5 Déchets destinés à l'élimination	Autres informations extra-financières, p 59 à 60	
GRI 307 : Conformité environnementale 2016		
103-1 Explication de l'enjeu pertinent et de son périmètre	Stratégie et politique RSE - Matrice de matérialité, p 18 à 19	
103-2 L'approche managériale et ses composantes	Encourager les principes de l'économie circulaire dans les activités de l'entreprise afin de réduire l'empreinte environnementale de Quadient, p 45 à 47	
103-3 Évaluation de l'approche managériale	Encourager les principes de l'économie circulaire dans les activités de l'entreprise afin de réduire l'empreinte environnementale de Quadient, p 45 à 47	
307-1 Non-conformité à la législation et à la réglementation environnementales	Encourager les principes de l'économie circulaire dans les activités de l'entreprise afin de réduire l'empreinte environnementale de Quadient, p 46	
GRI 308 : Évaluation environnementale des fournisseurs 2016		
103-1 Explication de l'enjeu pertinent et de son périmètre	Stratégie et politique RSE - Matrice de matérialité, p 18 à 19	
103-2 L'approche managériale et ses composantes	S'engager avec des partenaires et des fournisseurs qui adhèrent à des standards semblables à ceux de l'entreprise, p 39 à 40	
103-3 Évaluation de l'approche managériale	S'engager avec des partenaires et des fournisseurs qui adhèrent à des standards semblables à ceux de l'entreprise, p 39 à 40	
308-1 Nouveaux fournisseurs analysés à l'aide de critères environnementaux	S'engager avec des partenaires et des fournisseurs qui adhèrent à des standards semblables à ceux de l'entreprise, p 40	



Standard GRI	Numéro(s) de page(s)	Omission
GRI 401 : Emploi 2016		
103-1 Explication de l'enjeu pertinent et de son périmètre		
103-2 L'approche managériale et ses composantes	Stratégie et politique RSE - Matrice de matérialité, p 18 à 19	
103-3 Évaluation de l'approche managériale	Offrir à tous les collaborateurs la possibilité et les moyens d'être acteurs de leur développement personnel et de leur carrière, et leur permettre de contribuer au succès de l'entreprise, p 26 à 29	
401-1 Recrutement de nouveaux employés et rotation du personnel	Offrir à tous les collaborateurs la possibilité et les moyens d'être acteurs de leur développement personnel et de leur carrière, et leur permettre de contribuer au succès de l'entreprise, p 26 à 29	
401-2 Avantages accordés aux salariés à temps plein et non aux employés temporaires ou à temps partiel	Offrir à tous les collaborateurs la possibilité et les moyens d'être acteurs de leur développement personnel et de leur carrière, et leur permettre de contribuer au succès de l'entreprise, p 31 - 32 et 5.1.8 Autres informations extra-financières, p 58 Offrir des conditions de travail optimales aux employés afin qu'ils donnent le meilleur d'eux-mêmes, p 26 à 29	
GRI 403 : Santé et sécurité au travail 2018		
103-1 Explication de l'enjeu pertinent et de son périmètre		
103-2 L'approche managériale et ses composantes	Stratégie et politique RSE - Matrice de matérialité, p 18 à 19	
103-3 Évaluation de l'approche managériale	Offrir à tous les collaborateurs la possibilité et les moyens d'être acteurs de leur développement personnel et de leur carrière, et leur permettre de contribuer au succès de l'entreprise, p 26 à 29	
403-1 Système de management de la santé et de la sécurité au travail	Offrir à tous les collaborateurs la possibilité et les moyens d'être acteurs de leur développement personnel et de leur carrière, et leur permettre de contribuer au succès de l'entreprise, p 26 à 29	
403-9 Accidents du travail	Offrir à tous les collaborateurs la possibilité et les moyens d'être acteurs de leur développement personnel et de leur carrière, et leur permettre de contribuer au succès de l'entreprise, p 26 à 29 et Autres informations extra-financières, p 59	

Standard GRI	Numéro(s) de page(s)	Omission
GRI 404 : Formation et éducation 2016		
103-1 Explication de l'enjeu pertinent et de son périmètre	Stratégie et politique RSE - Matrice de matérialité, p 18 à 19	
103-2 L'approche managériale et ses composantes	Offrir à tous les collaborateurs la possibilité et les moyens d'être acteurs de leur développement personnel et de leur carrière, et leur permettre de contribuer au succès de l'entreprise, p 31 à 33	
103-3 Évaluation de l'approche managériale	Offrir à tous les collaborateurs la possibilité et les moyens d'être acteurs de leur développement personnel et de leur carrière, et leur permettre de contribuer au succès de l'entreprise, p 31 à 33	
404-1 Nombre moyen d'heures de formation par an par employé	Offrir à tous les collaborateurs la possibilité et les moyens d'être acteurs de leur développement personnel et de leur carrière, et leur permettre de contribuer au succès de l'entreprise, p 31	
404-3 Pourcentage d'employés bénéficiant de revues de performance et d'évolution de carrière	Offrir à tous les collaborateurs la possibilité et les moyens d'être acteurs de leur développement personnel et de leur carrière, et leur permettre de contribuer au succès de l'entreprise, p 31	
GRI 405 : Diversité et égalité des chances 2016		
103-1 Explication de l'enjeu pertinent et de son périmètre	Stratégie et politique RSE - Matrice de matérialité, p 18 à 19	
103-2 L'approche managériale et ses composantes	Promouvoir une culture de diversité et d'inclusion, représentative de la philosophie de Quadient en matière d'égalité des chances, p 29 à 31	
103-3 Évaluation de l'approche managériale	Promouvoir une culture de diversité et d'inclusion, représentative de la philosophie de Quadient en matière d'égalité des chances, p 29 à 31	
405-1 Diversité des organes de gouvernance et des employés	Promouvoir une culture de diversité et d'inclusion, représentative de la philosophie de Quadient en matière d'égalité des chances, p 29 à 31 ; dans l'URD, Structure de gouvernance, p 29 à 30 et Autres informations extra-financières, p 59	
GRI 406 : Non-discrimination 2016		
103-1 Éléments d'information liés à l'approche managériale	Stratégie et politique RSE - Matrice de matérialité, p 18 à 19	
103-2 L'approche managériale et ses composantes	Promouvoir une culture d'excellence et d'intégrité, p 29 à 31	
103-3 Évaluation de l'approche managériale	Promouvoir une culture d'excellence et d'intégrité, p 29 à 31	
406-1 Cas de discrimination et mesures correctives prises	Promouvoir une culture de diversité et d'inclusion, représentative de la philosophie de Quadient en matière d'égalité des chances, p 29	



Standard GRI	Numéro(s) de page(s)	Omission
GRI 412 : Évaluation des Droits de l'Homme 2016		
103-1 Explication de l'enjeu pertinent et de son périmètre	Stratégie et politique RSE - Matrice de matérialité, p 18 à 19	
103-2 L'approche managériale et ses composantes	Promouvoir une culture d'excellence et d'intégrité, p 36	
103-3 Évaluation de l'approche managériale	Promouvoir une culture d'excellence et d'intégrité, p 36	
412-3 Accord intégrant des clauses liées aux droits humains	Promouvoir une culture d'excellence et d'intégrité, p 36	Depuis février 2022, tous les nouveaux accords et contrats utilisent un nouveau modèle avec des clauses de conformité. Par conséquent, en 2021, la société n'est pas en mesure de déclarer le nombre d'accords et de contrats significatifs incluant des clauses relatives aux droits de l'homme. L'entreprise entend par accords et contrats significatifs, ceux qui nécessitent l'approbation d'au moins un membre du comité exécutif ou ceux dont le montant dépasse 300 000 euros par an
GRI 414 : Évaluation sociale des fournisseurs 2016		
103-1 Explication de l'enjeu pertinent et de son périmètre	Stratégie et politique RSE - Matrice de matérialité, p 18 à 19	
103-2 L'approche managériale et ses composantes	S'engager avec des partenaires et des fournisseurs qui adhèrent à des standards semblables à ceux de l'entreprise, p 39 à 40	
103-3 Évaluation de l'approche managériale	S'engager avec des partenaires et des fournisseurs qui adhèrent à des standards semblables à ceux de l'entreprise, p 39 à 40	
414-1 Nouveaux fournisseurs analysés à l'aide de critères sociaux	S'engager avec des partenaires et des fournisseurs qui adhèrent à des standards semblables à ceux de l'entreprise, p 40	
GRI 418 : Confidentialité des données des clients 2016		
103-1 Explication de l'enjeu pertinent et de son périmètre	Stratégie et politique RSE - Matrice de matérialité, p 18 à 19	
103-2 L'approche managériale et ses composantes	Protéger les données confiées à Quadient contre les menaces internes et externes, p 37 à 38	
103-3 Évaluation de l'approche managériale	Protéger les données confiées à Quadient contre les menaces internes et externes, p 37 à 38	
418-1 Plaintes fondées relatives à l'atteinte à la confidentialité des données des clients et aux pertes de données des clients	Protéger les données confiées à Quadient contre les menaces internes et externes, p 39	

quadient



42-46, avenue Aristide Briand
92220 BAGNEUX - FRANCE

www.invest.quadient.com