



DÉCLARATION

DE PERFORMANCE

EXTRA-FINANCIÈRE

2022

Up

Ça fait du bien
au quotidien

SOMMAIRE

ÉDITO	03
WE ARE UP	04
UP DANS LE MONDE	07
LE MODÈLE D'AFFAIRES	09
LE CONSEIL D'ADMINISTRATION ET LE COMITÉ EXÉCUTIF	11
PROJET STRATÉGIQUE ET ENJEUX RSE	13
RAPPORT OTI	15
NOTE MÉTHODOLOGIQUE	19
GOVERNANCE	
SÉCURISER LE GROUPE	26
PORTER LES PRINCIPES DE GOUVERNANCE DÉMOCRATIQUE DE L'ESS ET DE LA RSE	35
PROGRAMME ÉCONOMIQUE	
ENGAGER LE GROUPE DANS LA TRANSFORMATION	37
PROGRAMME SOCIAL	
ACCOMPAGNER LES COLLABORATEURS	42
PROGRAMME SOCIÉTAL	
IMPULSER LE POUVOIR D'AGIR ENSEMBLE	52
CO-CONSTRUIRE AVEC NOS FOURNISSEURS ET PARTENAIRES.	60
PROGRAMME ENVIRONNEMENTAL	
PROTÉGER ENSEMBLE NOTRE ENVIRONNEMENT	67



UP, UN GROUPE ENGAGÉ PAR NATURE

Acteur majeur de l'économie sociale et solidaire, le groupe Up est indépendant depuis sa création en 1964. Il allie une gouvernance démocratique, une croissance et un développement équilibrés, un attachement au dialogue social et aux progrès sociaux au sein de l'entreprise, une proximité avec la société civile et une attention particulière à l'environnement.

En 2022, nous avons démontré notre capacité d'adaptation aux évolutions actuelles tout en veillant aux impacts de notre activité afin qu'ils soient le plus vertueux possible.

Dans un contexte en constante évolution, nous avons su nous mobiliser et nous adapter, accélérer la digitalisation de nos offres et appuyer notre ancrage territorial, tout en respectant les valeurs qui nous définissent : engagement, innovation, solidarité, entrepreneuriat et équité.

Cette année a également été marquée par une nouvelle impulsion donnée à notre démarche de responsabilité sociétale de l'entreprise afin qu'elle irrigue l'ensemble des actions du Groupe sur cinq piliers : la gouvernance, l'économique, le social, le sociétal et l'environnement.

En France, la maison mère a initié le projet de devenir une « entreprise à mission », démarche d'évolution vers le statut de SCOP à mission. Convaincus que l'entreprise doit être le lieu de création et de partage de sa valeur, ce choix est, pour notre maison mère, une prolongation naturelle de son modèle coopératif et un formidable moteur pour aller plus loin et en assurer la pérennité.

Enfin, nous avons renouvelé notre adhésion au Pacte mondial des Nations unies. Nous réitérons notre soutien et notre partenariat depuis 2006 aux principes du Global Compact et aux Objectifs de développement durable. Ce soutien est l'expression d'une ambition forte, celle d'un Groupe qui milite pour une société plus juste, plus solidaire et plus durable.

Notre Déclaration de Performance Extra-Financière détaille nos politiques, nos actions et nos résultats afin d'améliorer la performance de notre Groupe sur nos cinq piliers. Nous remercions l'ensemble des contributeurs de tous les pays d'implantation du Groupe qui sont sensibilisés et mobilisés pour faire vivre nos enjeux RSE au travers de cette DPEF.

Youssef Achour & **Julien Anglade**
Président Directeur général

WE ARE UP



QUI SOMMES-NOUS ?

Nous entreprenons dans 22 pays au service d'une même ambition. Engagés pour le progrès social, nous croyons à l'épanouissement collectif et faisons converger les intérêts de chacun au service d'une société plus juste.

QUE FAISONS-NOUS ?

Nous créons des solutions de paiement et de services à utilité sociale et locale. Nous donnons ainsi aux entreprises et aux collectivités les moyens d'agir, au plus près des territoires, en faveur de l'amélioration du pouvoir d'achat et de la qualité de vie des salariés et des citoyens.

Nous militons pour favoriser l'accès à une alimentation plus saine, à la culture et aux loisirs pour tous et à une consommation plus responsable. Fidèles à notre modèle coopératif, nous contribuons ainsi à une société plus durable qui met l'humain au cœur de l'économie.

Dès ses origines, Up a su associer toutes ses parties prenantes (bénéficiaires, entreprises, commerçants, pouvoirs publics, partenaires sociaux, organisations de l'économie sociale et solidaire...) à la création du Chèque Déjeuner. Ce modèle original et pionnier a ensuite guidé notre diversification et porté notre développement à l'international.

« Up, ça fait du bien au quotidien. »



Une alimentation saine et équilibrée pour tous

L'alimentation est un vecteur de santé, de bien-être et de plaisir. Chez Up, nous voulons permettre au plus grand nombre de bien s'alimenter et de profiter de tous les bienfaits de la pause repas : équilibre alimentaire, déconnexion et lien social. Nos solutions redonnent à chacun du « pouvoir » : celui de se restaurer à proximité de son lieu de travail ou en déplacement, à moindres frais, et sans renoncer à la qualité. Notre réseau d'affiliés s'agrandit jour après jour pour offrir toujours plus de choix et de lien au quotidien.

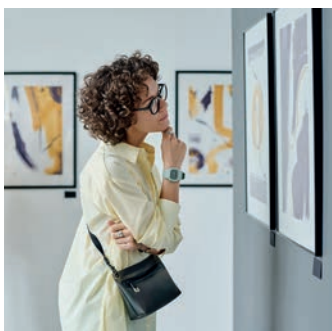
Ainsi, nos solutions créent du lien social, renforcent les dynamiques de groupe et participent au développement local.



Tous acteurs de notre consommation

Les enjeux économiques, sociaux et environnementaux interrogent notre consommation et nous invitent à en être pleinement responsables. Le monde prend conscience de l'urgence de consommer autrement et plus durablement. Mais encore faut-il rendre ce changement possible. À notre échelle, nous encourageons cette dynamique en donnant les moyens au plus grand nombre d'être acteur de sa consommation en étant libre de choisir : consommer mieux, c'est pouvoir choisir de consommer local, éthique, bio...

C'est permettre à tous l'accès à une diversité de réseaux favorisant une consommation plus responsable.



La culture sans limite, ni discrimination

Encore trop de personnes restent à la porte des musées, des théâtres ou des librairies par contrainte financière ou parce qu'elles ne se sentent pas « légitimes » à investir ces lieux. Aux côtés des financeurs et des acteurs de la médiation culturelle, nous contribuons à gommer les barrières qui séparent encore trop d'individus de la culture et des loisirs. Encourageant l'ouverture d'esprit et la curiosité, nos solutions participent au tissage du lien social.

En démocratisant l'accès à la culture, elles favorisent la diversité artistique, contribuent à la vitalité des lieux culturels et des manifestations.



Un meilleur équilibre de vie

Aujourd'hui, chacun cumule divers rôles au sein de la société (parent, salarié, aidant familial...) et l'équilibre de vie est parfois un défi de tous les jours. Pourtant, il est une condition essentielle à notre santé et à notre qualité de vie. Pour attirer et fidéliser les talents, les entreprises évoluent et cherchent des solutions qui simplifient la vie quotidienne des salariés. Plus disponibles, ils sont plus sereins et plus efficaces au travail.

Pour satisfaire ces besoins, nous concevons des solutions à la carte utilisables dans un large réseau de partenaires qui facilitent la politique sociale des organisations et permettent à chacun de mieux concilier vie privée et vie professionnelle.



Une société où chacun trouve sa place

Handicap, égalité des chances, autonomie, vieillissement de la population, transition énergétique... Les problématiques de l'action publique et sociale sont multiples et pourtant toutes essentielles à la construction d'une société inclusive, une société où chacun vit décemment et est considéré comme un acteur pleinement impliqué. Pour autant, les situations de fragilité et de précarité sont de plus en plus fréquentes, alors que les dépenses publiques se contractent. Il est donc impératif d'allouer au mieux les aides, tout en veillant à la qualité de la relation avec les usagers. En dématérialisant les aides ou les subventions, nos solutions garantissent leur bonne affectation et utilisation, fluidifient la relation avec les usagers et améliorent la coordination entre les différents intervenants.

Up s'engage à faire de la transition numérique une opportunité pour relever les grands enjeux de l'action publique et sociale et garantir ainsi une place à tous.



CRÉATEUR DE SOLUTIONS
DE PAIEMENTS ET DE SERVICES
À UTILITÉ SOCIALE ET LOCALE

CLIENTS



ENTREPRISES
Salariés



COLLECTIVITÉS ET TERRITOIRES
Citoyens



Améliorer le pouvoir
d'achat et de la qualité de vie



Engager
les individus



Booster la vitalité
des organisations

OBJECTIFS

ENJEUX



Équilibre
alimentaire



Cohésion sociale
et territoriale



Équilibre vie pro
& vie perso



Consommation
responsable



Démocratisation
culturelle



UP DANS LE MONDE



22 PAYS
SUR 4 CONTINENTS



1 M
DE CLIENTS*



640 M €
DE CHIFFRE D'AFFAIRES



22 M
DE BÉNÉFICIAIRES*



3 122
SALARIÉS*

LES CHIFFRES CLÉS PAR ZONES GÉOGRAPHIQUES

AMÉRIQUES

 BRÉSIL  MEXIQUE

NOMBRE DE
SALARIÉS
718

NOMBRE DE
CLIENTS
81 086

NOMBRE DE
BÉNÉFICIAIRES
4,5 M

* Se référer à la note méthodologique pour le périmètre relatif à ces données

NORD-OUEST EUROPE

 ALLEMAGNE  BELGIQUE  FRANCE  HONGRIE
 POLOGNE  RÉPUBLIQUE TCHÈQUE  SLOVAQUIE







NOMBRE DE SALARIÉS
1 296

NOMBRE DE CLIENTS
622 565

NOMBRE DE BÉNÉFICIAIRES
10,6 M

EUROPE MÉDITERRANÉE

 ESPAGNE  ITALIE  MAROC
 PORTUGAL  TUNISIE



NOMBRE DE SALARIÉS
258

NOMBRE DE CLIENTS
105 322

NOMBRE DE BÉNÉFICIAIRES
1,2 M

EURASIE

 BOSNIE-HERZÉGOVINE  BULGARIE  GEORGIE  GRÈCE  MOLDAVIE
 ROUMANIE  SERBIE  TURQUIE



NOMBRE DE SALARIÉS
850

NOMBRE DE CLIENTS
155 759

NOMBRE DE BÉNÉFICIAIRES
5,9 M

LE MODÈLE D'AFFAIRES UP

Nos expertises

- Service client
- Service de monnaie électronique
- Réglementaire et affaires publiques
- Monétique
- Digitale
- Gestion de production industrielle

Nos ressources

Humaines



3 122 collaborateurs dans le monde en 2022
86 % de taux d'accès à la formation

Culturelles



Un ADN coopératif, acteur majeur de l'ESS dans le monde
Partenariats en recherche et développement avec des start-up
100 % du capital de la maison mère est détenu par les sociétaires

Environnementales



82 % du papier de production de nos titres est issu de forêts durablement gérées
78 % de l'énergie consommée par nos sièges sociaux est issue de l'énergie renouvelable et de récupération

Technologiques



Plateformes monétiques, systèmes de paiement privés

Économiques



Capacité d'emprunts, trésorerie, Besoin en Fonds de Roulement (BFR) négatif, neuf documents encadrent les relations de Up avec ses fournisseurs et sous-traitants





Nos savoir-faire

- Créer des solutions de paiement papier
- Créer des solutions de paiement dématérialisées
- Créer des plateformes digitales
- Créer des services à valeur ajoutée pour nos publics cibles

Une **consommation** plus responsable

Un meilleur **équilibre**
vie professionnelle/vie personnelle

Une **alimentation**
plus saine et plus équilibrée

Accompagnement des **territoires**
et des politiques publiques

Démocratisation
de la **culture**

**Ça fait du bien
au quotidien**

LE CONSEIL D'ADMINISTRATION ET LE COMITÉ EXÉCUTIF DU GROUPE UP

LE CONSEIL D'ADMINISTRATION COMPREND

12

**membres
élus par les sociétaires**
lors de l'Assemblée Générale
de juin 2019



3

membres représentants
les Confédérations Syndicales
CFD, CGT et FO



3

**membres
avec voix consultatives,**
représentants du Comité Social
et Économique de l'entreprise



Le mandat d'un administrateur est **d'une durée de quatre ans.**

Le rôle du Conseil d'Administration consiste à décider des orientations stratégiques du Groupe et à veiller à leur mise en œuvre ainsi qu'à approuver les comptes. Le Conseil d'Administration actuel a été élu par les salariés sociétaires de la coopérative Up lors de l'Assemblée Générale de juin 2019 (le renouvellement aura lieu en juin 2023).

Il est composé à 50 % de femmes et à 50 % d'hommes.

En 2022, onze réunions du Conseil d'Administration ont été organisées, auxquelles tous les membres ont participé ou ont été représentés.

Établi en 2020, le règlement intérieur précise les droits et obligations d'un administrateur, la mission et le fonctionnement du Conseil d'Administration ainsi que les rôles et pouvoirs des organes de gouvernance. Ce règlement s'impose à tous les membres du Conseil d'Administration, à toute personne participant à quelque titre que ce soit aux séances du Conseil d'Administration et aux travaux de ses commissions. Il accorde en outre un temps de délégation de quinze heures par mois aux administrateurs. Les membres du Conseil ont par ailleurs tous suivi des formations en termes de lutte contre le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme.

AU 1^{ER} JANVIER 2022, IL EST COMPOSÉ DE

YOUSSEF ACHOUR
Président

JULIEN ANGLADE
Administrateur

BERTRAND LÉGER
Administrateur

GRÉGORY VAAS
Administrateur

MARIE-ANDRÉE SEGUIN
Administratrice –
Représentante de la
confédération syndicale CFDT

JACQUES LANDRIOT
Président d'honneur

VÉRONIQUE CHARBONNIER
Administratrice

GAËLLE DO DANG VINH
Administratrice

AMOKRANE AMEUR
Représentant du comité social
et économique

SANDY PENNE
Administrateur –
Représentant de la
confédération syndicale CGT

MARC BUISSON
Administrateur, secrétaire
général

HAWA DIA ROGER
Administratrice

MARINA FERREIRA
Administratrice

SERGE BREIT
Représentant du comité social
et économique

ANNE BALTAZAR
Administratrice –
Représentante de la
confédération syndicale FO

SAMIRA AIMENE
Administratrice

FERNANDA DE AZEVEDO
Administratrice

EMMANUEL MAUFOUX
Administrateur

RAPHAËL POULAIN
Représentant du comité social
et économique

GÉRALDINE NICOLETTI
Secrétaire du conseil

**« QUI MIEUX QU'UNE ENTREPRISE COOPÉRATIVE
PEUT FAIRE ÉMERGER
UN COLLECTIF PERFORMANT ? »**

LE COMITÉ EXÉCUTIF

Le Comité Exécutif réunit le Président, le Directeur Général, les Directeurs fonctionnels et les Directeurs généraux de zone. Il traite de tous les sujets liés à la mise en œuvre du projet stratégique du Groupe, à la gestion du Groupe et de ses filiales, en adéquation avec les décisions prises par le Conseil d'Administration. Il se réunit au moins une fois par mois.

AU 1^{ER} JANVIER 2022, IL EST COMPOSÉ DE

YOUSSEF ACHOUR
Président

MARC BUISSON
Secrétaire général, directeur
communication et
différenciation du Groupe et
président de Up day (Italie)

SYLVIE NOURRY
Directrice marketing et
innovation

JULIEN ANGLADE
Directeur général

GAËTAN CHAUDERLOT
Directeur développement et
partenariats et directeur des
zones Amériques

ELENA PAP
Directrice de la zone Eurasie

OLIVIER BERNON
Directeur de la zone europe
méditerranée

BERTRAND LÉGER
Directeur de la zone
nord-ouest Europe

RIJA RAKOTOARIVONY
Directeur des affaires
financières et juridiques groupe

CHARLES LOSSY
Directeur des systèmes
d'information

EMMANUEL MAUFOUX
Directeur des affaires publiques
et conformités réglementaires

AUDREY RICHARD
Directrice des ressources
humaines et engagement
des salariés

LES COMMISSIONS ET COMITÉS DE GOUVERNANCE

Conseil d'Administration

Les administrateurs prennent les décisions stratégiques en définissant les orientations du Groupe et en veillant à leur mise en œuvre au sein des filiales.

COMEX

Cette instance de gouvernance regroupe les cadres dirigeants du groupe Up et se charge de déployer les orientations stratégiques du Groupe.

Commission sociétariat

Cette commission est en charge de l'animation de la vie au sein de la Coopérative.

Comité d'Entreprise Européen

Cette institution assure la représentation des salariés des entreprises du Groupe implantées sur le territoire de l'Union Européenne. Elle est un élément structurant de la politique socialement responsable du Groupe.

Comité de cotation des emplois

Cette instance a pour objectif de coter les emplois et les positionner dans la grille de classification. L'ensemble des critères est décrit dans l'accord de classification ainsi que dans la grille de classification.

Commission audit et risques

Cette instance gère et suit nos risques et plans d'actions d'amélioration continue à l'échelle Groupe.

Commission Reg Tech

Cette commission assiste le Conseil d'Administration dans le suivi et le contrôle des activités de notre EME (Établissement de Monnaie Électronique). Il s'agit d'une exigence de l'ACPR (Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution) qui contrôle notre activité dans ce domaine.

Comité DPEF

Cette instance réunit l'ensemble des directions qui participent à la production de la DPEF. Elle permet à chacune de partager les actions mises en œuvre dans le cadre de la feuille de route RSE.

Comité RSE

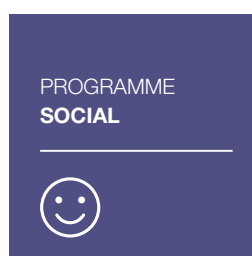
Cette instance définit la stratégie et la politique RSE et veille au déploiement de la feuille de route RSE.

PROJET STRATÉGIQUE ET ENJEUX RSE

UNE DÉMARCHE RSE POUR ACCOMPAGNER LE DÉVELOPPEMENT DURABLE DU GROUPE

La RSE est placée au cœur de notre stratégie d'entreprise et de notre business model. Cette approche renforcée s'articule autour :

- d'une nouvelle démarche RSE basée sur les cinq axes : gouvernance, économique, social, sociétal et environnement.
- Ces axes ont été redéfinis et resserrés sur nos fondamentaux pour plus de lisibilité, plus d'ambition, plus d'impact. Ils viendront améliorer le nouveau plan d'entreprise attendu pour 2023. Cette démarche intègre les attentes de nos parties prenantes à notre stratégie d'entreprise, et nous permet également de réaffirmer, de renforcer et de mieux valoriser notre ADN d'entreprise engagée ;
- d'une nouvelle gouvernance RSE avec la mise en place d'un comité de pilotage stratégique et opérationnel. Il permet au Conseil d'Administration du groupe Up, à la Présidence et à l'ensemble des directions en France et à l'international de travailler en coordination et de manière transverse sur nos cinq programmes ;
- d'un appel à la mobilisation collective pour porter haut et fort notre démarche RSE. Nous nous appuyons sur les collaborateurs du Groupe pour déployer ce nouveau programme d'engagement qui est aussi notre stratégie d'entreprise. Développement économique et mission sociétale sont les deux faces d'une même pièce.



RISQUES

OPPORTUNITÉS

<p>PROGRAMME GOUVERNANCE</p> 	<p>Porter les principes de gouvernance démocratique de l'ESS et de la RSE</p>	<p>➔ Non-engagement des collaborateurs dans les prises de décision de la gouvernance</p>	<p>➔ Adhésion et partage des valeurs du Groupe</p>
<p>PROGRAMME ÉCONOMIQUE</p> 	<p>Favoriser une croissance durable pour le Groupe</p>	<p>➔ Non-adéquation du SI avec les besoins métier ➔ Rupture d'activité ➔ Fraude ➔ Non-conformité réglementaire</p>	<p>➔ S'appuyer sur les exigences réglementaires de nos métiers pour faire progresser notre maîtrise des risques ➔ Être un tiers de confiance reconnu par nos parties prenantes</p>
<p>PROGRAMME SOCIAL</p> 	<p>Accompagner les collaborateurs dans la transformation du Groupe et de ses métiers</p>	<p>➔ Difficulté à transformer nos business models ➔ Insatisfaction clients ➔ Non-adéquation du SI avec les besoins métier</p>	<p>➔ Optimiser nos dépenses, diversifier nos placements et financer de nouveaux investissements</p> <p>➔ Améliorer nos solutions actuelles et développer de nouveaux services ➔ Toujours mieux satisfaire nos clients, accroître notre clientèle et développer nos parts de marché</p>
<p>PROGRAMME SOCIÉTAL</p> 	<p>Coconstruire avec nos fournisseurs et partenaires</p>	<p>➔ Défaillance dans le processus achats</p>	<p>➔ Bénéficier de managers et salariés motivés pour assurer une transformation de l'entreprise centrée sur l'humain ➔ Anticiper les évolutions des compétences pour toujours répondre aux enjeux business ➔ S'appuyer sur l'ADN coopératif du Groupe pour créer les conditions d'une culture commune</p>
<p>PROGRAMME ENVIRONNEMENTAL</p> 	<p>Mieux protéger l'environnement et contribuer à la transition écologique</p>	<p>➔ Méconnaissance de la réglementation environnementale et de ses évolutions** ➔ Augmentation des émissions de Gaz à Effet de Serre (GES)** ➔ Incohérence sur certains achats vis-à-vis de notre politique environnementale**</p>	<p>➔ Se différencier en achetant autrement ➔ Créer de nouveaux partenariats et synergies avec nos fournisseurs</p> <p>➔ Engagement auprès de la société civile pour (re)donner du pouvoir d'agir aux invisibles*</p>

* S'engager auprès de la société civile pour redonner du pouvoir d'agir aux invisibles et prendre en compte les générations futures en contribuant à la transition environnementale sont les engagements qui font partie intégrante de l'identité du Groupe depuis sa création. C'est par ses engagements que le Groupe parvient à réconcilier réussite économique et recherche du bien commun.

** Dans le cadre des thèmes réglementaires, le bien-être animal n'a pas été retenu comme pertinent au regard du pilotage de nos activités.

RAPPORT DE L'ORGANISME TIERS INDÉPENDANT (OTI)

relatif à la vérification des informations sociales, environnementales et sociétales figurant dans le rapport de gestion.



NIORT
53 rue des Marais
CS 18421
79024 NIORT Cedex

Tél. : 05 49 32 49 01
www.groupey.fr

Exercice clos le 31 décembre 2022

À l'assemblée générale,

En notre qualité d'organisme tiers indépendant (« tierce partie »), accrédité par le COFRAC sous le numéro 3-1877 (dont la portée est disponible sur le site www.cofrac.fr), nous avons mené des travaux visant à formuler un avis motivé exprimant une conclusion d'assurance modérée sur les informations historiques (constatées ou extrapolées) de la Déclaration de performance extra-financière, préparées selon les procédures de l'entité (ci-après le « Référentiel », pour l'exercice clos le 31/12/2022 (ci-après respectivement les « Informations » et la « Déclaration »), présentée dans le rapport de gestion en application des dispositions légales et réglementaires des articles L. 225-102-1, R. 225-105 et R. 225-105-1 du code de commerce.

Conclusion

Sur la base des procédures que nous avons mises en oeuvre, 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 de performance extra-financière est conforme aux dispositions réglementaires applicables et que les Informations, prises dans leur ensemble, sont présentées, de manière sincère, conformément au Référentiel.

Commentaires

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

- De nombreuses actions de sensibilisation ont permis d'harmoniser la compréhension, au sein des entités du Groupe, des indicateurs communiqués au sein de la Déclaration. Nous vous encourageons à poursuivre dans cette voie notamment en matière de culture de la preuve, afin que chaque entité puisse disposer des pièces justificatives adéquates ;
- Par ailleurs, s'agissant de l'enjeu relatif aux achats responsables, des ateliers pédagogiques ont été engagés et des outils ont été mis à disposition auprès des filiales du Groupe. Toutefois, nous avons relevé un manque d'homogénéité dans la compréhension et dans la formalisation de la documentation permettant de répondre à l'indicateur relatif à la part des filiales tenant compte de critères RSE dans le choix de leurs achats / fournisseurs. En conséquence, nous vous invitons à renforcer et consolider

les contours méthodologiques de la donnée ;

- Et enfin, l'indicateur relatif à la part de filiales ayant réalisé un bilan des émissions de gaz à effet de serre ayant atteint 100%, nous vous recommandons de faire évoluer votre indicateur vers un indicateur retranscrivant l'empreinte carbone en elle-même ainsi que le plan d'actions qui en découle.

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.

Limites inhérentes à la préparation des Informations

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 et par ailleurs les informations prévues par l'article 8 du règlement (UE) 2020/852 (taxonomie verte) ;
- 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 d'informations prévues par l'article 8 du règlement (UE) 2020/852 (taxonomie verte), de plan de vigilance et de lutte contre la corruption et l'évasion fiscale) ;
- la sincérité des informations prévues par l'article 8 du règlement (UE) 2020/852 (taxonomie verte) ;
- 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 et à la doctrine professionnelle de la Compagnie nationale des commissaires aux comptes relative à cette intervention tenant lieu de programme de vérification.

Indépendance et contrôle qualité

Nos travaux décrits ci-après ont été effectués conformément aux dispositions de 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 de commissaire aux comptes. 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 de la Compagnie nationale des commissaires aux comptes relative à cette intervention.

Moyens et ressources

Nos travaux ont mobilisé les compétences de 4 personnes et se sont déroulés entre les mois de mars et d'avril 2023 sur une durée totale d'intervention d'environ 3 semaines. Nous avons fait appel, pour nous assister dans la réalisation de nos travaux, à nos spécialistes en matière de développement durable et de responsabilité sociétale.

Nous avons mené une douzaine d'entretiens avec les personnes responsables de la préparation de la Déclaration auprès des directions en charge des processus de collecte des informations et, le cas échéant, responsables des procédures de contrôle interne et de gestion des risques. Nous avons procédé à des entretiens avec la maison-mère (Coopérative Up) et 3 filiales du Groupe Up, à savoir Kalidea, Up Romania et Bonus Systems Polska.

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 sociaux ;
- nous avons apprécié le caractère approprié du Référentiel au regard de sa pertinence, son exhaustivité, sa fiabilité, sa neutralité et son caractère compréhensible, en prenant en considération, le cas échéant, les bonnes pratiques du secteur ;
- nous avons vérifié que la Déclaration couvre chaque catégorie d'information prévue au III de l'article L. 225-102-1 en matière sociale et environnementale ;
- nous avons vérifié que la Déclaration présente 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 2ème 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 les risques relatifs au changement climatique et la qualité des produits/services et relation clients, 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 précisée en Annexe 1 ;

- 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 oeuvre :

- 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 et couvrent entre 36,2% et 100% des données consolidées sélectionnées pour ces tests ;

- 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 oeuvre 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 de la Compagnie nationale des commissaires aux comptes ; une assurance de niveau supérieur aurait nécessité des travaux de vérification plus étendus.

Fait à Niort, le 14 avril 2023



L'ORGANISME TIERS INDEPENDANT
GROUPE Y Audit
Arnaud MOYON
Associé Département Développement Durable

ANNEXE 1

	ORIENTATIONS	INDICATEURS CLÉS DE PERFORMANCE ET INDICATEURS DE SUIVI	ENTITÉS SÉLECTIONNÉES POUR LES TESTS
PROGRAMME GOUVERNANCE 	Sécuriser le Groupe	Nombre de salariés formés par thème réglementaire (ICP)	Siège social Up, Bonus System Polska, Kalidea, Up Romania
PROGRAMME SOCIAL 	Accompagner les collaborateurs dans la transformation du Groupe et de ses métiers	Nombre d'heures de formation (ICP)	Siège social Up, Bonus System Polska, Kalidea, Up Romania
		Nombre de salariés formés par genre (ICP)	Siège social Up, Bonus System Polska, Kalidea, Up Romania
		Effectif par genre (ICP)	Siège social Up, Bonus System Polska, Kalidea, Up Romania
		Taux de turnover (ICP)	Siège social Up, Bonus System Polska, Kalidea, Up Romania
		Taux d'absentéisme (ICP)	Siège social Up, Bonus System Polska, Kalidea, Up Romania
PROGRAMME SOCIÉTAL 	Impulser le pouvoir d'agir ensemble et renforcer les liens sur nos territoires	Répartition des subventions impulse par type d'actions	Siège social Up
		Nombre de salariés sensibilisés à l'engagement sociétal, cumulés par année	Siège social Up, Bonus System Polska, Kalidea, Up Romania,
PROGRAMME ENVIRONNEMENTAL 	Protéger ensemble notre environnement	Nombre de produits à vocation environnementale	Siège social Up, Bonus System Polska, Up Day, Monizze, Up Romania, Up Spain
		Part des filiales ayant réalisé un bilan des émissions de gaz à effet de serre	Siège social Up, Alios, Bonus System Polska, CEV, Up Day, Kalidéa, Monizze, Multinet, Si Vale, Tombou, Up Romania, Up Slovensko, Up Spain, Up Brasil, Up Ceska Republika, PLG (ensemble des filiales principales).



NOTE MÉTHODOLOGIQUE

OBJECTIF DE LA NOTE MÉTHODOLOGIQUE

Décrire les différentes étapes de reporting qui sont mises en place chaque année pour collecter, vérifier, consolider et publier les données de gouvernance, conformité et risques, économiques, sociales, sociétales et environnementales du Groupe. La note méthodologique présente les spécificités du périmètre 2022, les objectifs, les outils, les parties prenantes ainsi qu'un rappel des définitions de reporting chez Up.

Contexte réglementaire de la Déclaration de Performance Extra-Financière (DPEF)

Directives européennes

La directive européenne 2014/95/UE du 22 octobre 2014 modifie la directive 2013/93/UE et apporte des modifications au contenu du rapport RSE. Cette directive sur le reporting extra-financier est transposée en droit français par l'ordonnance n° 2017-1180 du 19 juillet 2017. Le décret n° 2017-1265 du 9 août en précise les modalités d'application. Les dispositions législatives sont consignées dans les articles L.225-102-1 et R.225-104 à R.225-105-2 du Code de commerce.

Cette directive prévoit que les sociétés concernées doivent rendre compte de la mise en place de leurs politiques de prévention des risques en matière sociale, sociétale et environnementale grâce à la présentation de leurs résultats répondant aux « procédures de diligence raisonnable ». Ce dispositif donne lieu à la rédaction annuelle d'une Déclaration de Performance Extra-Financière audité par un organisme tiers indépendant (OTI). L'OTI est indépendant de l'entité contrôlée et est agréé par le Comité français d'accréditation (Cofrac).

Par ailleurs, le collège des Commissaires aux Comptes (CAC) doit attester que la DPEF prévue par l'article L.225-102-1 figure bien dans le rapport de gestion (article L.823-10 du Code de commerce).

Conformément à l'article R.225-105-1, la DPEF sera rendue publique sur le site Internet dans un délai de huit mois à compter de la date de clôture et devra rester disponible pendant une durée de cinq années.

www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.

[do?cidTexte=JORFTEXT000035401863&categorieLien=id](https://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000035401863&categorieLien=id)

Le périmètre de reporting extra-financier

1. Périmètre temporel

Sauf exception, les données quantitatives et qualitatives portent sur la période du 1^{er} janvier au 31 décembre 2022.

2. Périmètre juridique

Le périmètre du rapport extra-financier répond au même périmètre juridique que celui du rapport financier. Les entités remplissant l'une des conditions ci-dessous sont incluses dans le périmètre :

- la participation est supérieure à 50 % ;
- la participation est minoritaire, mais l'une des filiales du Groupe ou la maison mère du Groupe possède le contrôle opérationnel de l'entité ;
- les entités du Groupe ayant plus de deux salariés entre le 1^{er} janvier et le 31 décembre 2022.

En revanche, les filiales suivantes sont exclues du périmètre :

- les sociétés dissoutes en cours d'exercice ;
- les entités cédées en cours d'exercice 2022 ;
- les entités acquises ou créées en cours d'exercice et pour lesquelles les reportings seront progressivement déployés ;
- les entités en intégration proportionnelle ;
- les entités mises en équivalence ;
- les SCI.

3. Périmètre de consolidation

Les données sont publiées sur la base du consolidé Groupe. Cependant, pour une meilleure lisibilité et une meilleure comparabilité des données, elles peuvent être également réparties en six zones géographiques :

- France (hors Coopérative Up) ;
- Coopérative Up ;
- Europe Occidentale (hors France) ;
- Europe Méditerranée ;
- Eurasie ;
- Amérique.

Outils du reporting Metrio

Metrio est une plateforme de reporting et de pilotage accessible via Internet en mode SAAS (software as a service). Nous utilisons cette plateforme de collecte, de consolidation, de visualisation d'indicateurs, de calcul de taux de couverture et de pilotage pour nos cinq programmes stratégiques, à savoir : gouvernance, social, économique, sociétal et environnemental. Les données à saisir sont collectées directement par nos référents en filiales dans l'outil Metrio en ligne.

En 2022, nous continuons la centralisation de la collecte des informations dans Metrio afin de permettre au Groupe un pilotage homogène et uniforme de sa stratégie et de ses indicateurs clés de performance.

Metrio traite automatiquement l'ensemble des données brutes collectées et présente les données par programme, zone, pays et filiales sous forme de tableaux et/ou de graphiques.

Limites méthodologiques

Les méthodologies utilisées pour le reporting de certains indicateurs RSE peuvent présenter des limites du fait :

- des particularités des lois sociales ou environnementales dans les différents pays d'implantation du Groupe ;
- des niveaux variables de compréhension au sein des différents pays du Groupe ;
- de la difficulté de récupérer certaines informations auprès des parties prenantes du Groupe (exemple : prestataires, fournisseurs...)
- de la non-disponibilité des informations sur certains périmètres.

La communauté reporting

La liste des personnes participant au reporting, ainsi que le rôle qui leur a été attribué, est disponible dans Metrio à tout moment, et actualisée à la demande de la cellule de reporting extra-financier Groupe, des membres de la Direction ou des ressources humaines.

Les étapes du reporting

La fréquence de remontée des données extra-financières est trimestrielle ou annuelle selon les indicateurs.

Collecte des données

Les collecteurs répondent de manière qualitative et quantitative aux questionnaires qui leur sont attribués par expertise dans Metrio. Des justificatifs sont demandés pour certaines informations.

Lorsque des données ne sont pas suivies par une filiale ou que les applicatifs permettant de suivre ces données n'existent pas, il est possible pour la filiale de cocher la case « non disponible ». Dans ce cas, le taux de couverture de la donnée est affecté à la baisse.

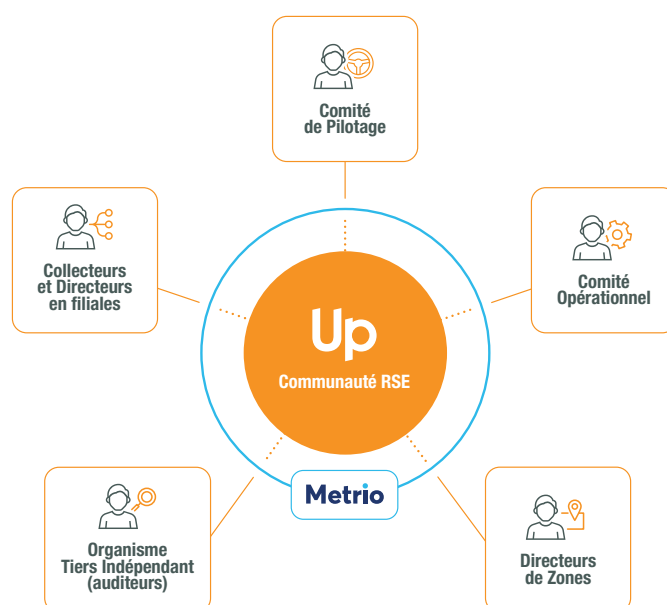
Lorsque des données ne concernent pas la filiale (exemple : filiale de production de carte et non papier) il est possible pour la filiale de cocher la case « non concerné ».

Dans ce cas, le taux de couverture de la donnée n'est pas affecté si cette information est exacte et validée par l'équipe reporting extra-financier.

Consolidation des données et calcul du taux de couverture

Metrio effectue à partir de l'ensemble des données la consolidation et le calcul des indicateurs par entité, zone et Groupe. Le logiciel Metrio propose, à partir de la consolidation, un ensemble de graphiques et de tableaux intégrant les pourcentages, les taux de couverture et variations comparés entre plusieurs années.

Les informations sont disponibles pour tout ou partie du périmètre total. Pour cette raison, un taux de couverture est calculé pour chacun des indicateurs clés de performance (ICP), sur la base du périmètre de référence de la DPEF et plus précisément des effectifs des filiales principales.



Nos Indicateurs Clés de Performance (ICP) sont identifiables via l'icône .

Taux de couverture DPEF 2022

PILIER	INDICATEUR CORRESPONDANT (ICP DPEF)	TAUX COUVERTURE		
GOVERNANCE	Nombre de salariés formés par thème réglementaire	100 %	Taux de Couverture pilier Gouvernance	100 %
SOCIAL	Effectif par genre	100 %	Taux de Couverture pilier social	100 %
	Taux absentéisme	100 %		
	Taux de turnover	100 %		
	Nombre heures de formation	100 %		
	Nombre de salariés formés par genre	100 %		
SOCIÉTAL (Mécénat)	Répartition des subventions par type d'action	100 %	Taux de Couverture pilier sociétal	100 %
	Nombre de salariés sensibilisés à l'engagement sociétal, cumulés par année	100 %		
SOCIÉTAL (Achats responsables)	Part des filiales ayant au moins un critère RSE dans leurs achats et/ou fournisseurs	100 %		
ENVIRONNEMENTAL	Nombre de filiales proposant des produits ou services à vocation environnementale	100 %	Taux de Couverture pilier environnemental	100 %
	Part des filiales ayant mesuré leur empreinte carbone	100 %		
		TAUX COUVERTURE		
		100 %		

Thématiques obligatoires de la DPEF

L'article L.225-102-1 du Code de commerce précise que la DPEF comprend des informations relatives :

- aux conséquences sur le changement climatique de l'activité de la société et de l'usage des biens et services qu'elle produit ;
- aux engagements en faveur du développement durable ;
- aux engagements en faveur de l'économie circulaire ;
- aux engagements en faveur de la lutte contre le gaspillage alimentaire ;
- aux engagements en faveur de la lutte contre la précarité alimentaire ;
- aux engagements en faveur d'une alimentation responsable, équitable et durable ;
- aux engagements en faveur du respect du bien-être animal ;

- aux accords collectifs conclus dans l'entreprise et à leurs impacts sur la performance économique de l'entreprise ainsi que sur les conditions de travail des salariés ;
- aux actions visant à lutter contre les discriminations, à promouvoir les diversités et aux mesures prises en faveur des personnes handicapées ;
- à la promotion de la pratique d'activités physiques et sportives.

Eu égard au secteur d'activité du groupe Up et de l'analyse des enjeux RSE, il ne paraît pas pertinent de reporter des données sur le respect du bien-être animal.

Le reste des thématiques obligatoires sera abordé dans la partie relative à l'analyse des risques et dans le contenu de la DPEF.

ANNEXES

Les taux de change

L'ensemble des données financières du rapport extra-financier est en milliers d'euros.

Pour aider les collecteurs, le tableau de conversions monétaires ci-dessous leur a été envoyé pour assurer une fiabilité et une homogénéité des indicateurs.

COURS ANNUEL MOYEN : 22 DÉCEMBRE 2022

DEVISE	VALEUR POUR 1 EURO	
 Dollar US	1,0633	USD
 Lev Bulgare	1,9558	BGN
 Couronne Tchèque	24,215	HUF
 Zloty Polonais	4,6443	PLN
 Nouveau Leu Roumain	4,8993	RON
 Nouvelle livre Turque	19,8553	TRY
 Dirham Marocain	1,1362	MAD
 Real Brésilien	5,5386	BRL
 Peso Mexicain	20,8485	MXN
 Francs CFP	119,3321	XPF
 Leu Moldave	20,33471	MDL
 Dinar Tunisien	3,26702	TND
 Dinar Serbe	117,88741	RSD
 Bosnie Mark	1,95583	BAM
 Georgie Lari	3,53939	GEL

L'environnement

- Définition des achats avec des critères environnementaux : produits ou services achetés avec des critères environnementaux tels que :
 - certifiés, labellisés, siglés ou composés d'une part de matières recyclées, recyclables, biosourcées, renouvelables, locales ou traçables ;
 - dont le temps d'utilisation ou la durée de vie sont allongés ;
 - utilisant une partie de matières/énergies en moins.

Exemples : papiers, cartons et emballages ; fournitures ; matériels informatiques, téléphonie et serveurs ; produits d'entretien et de nettoyage ; mobilier ; déplacements, voyages, événements ; transports.

- Coefficients environnementaux

Un guide du groupe Up précise la méthodologie en matière de collecte de données d'empreinte carbone.

Pour les calculs liés aux émissions, le site Internet de référence est www.bilans-ges.ademe.fr.

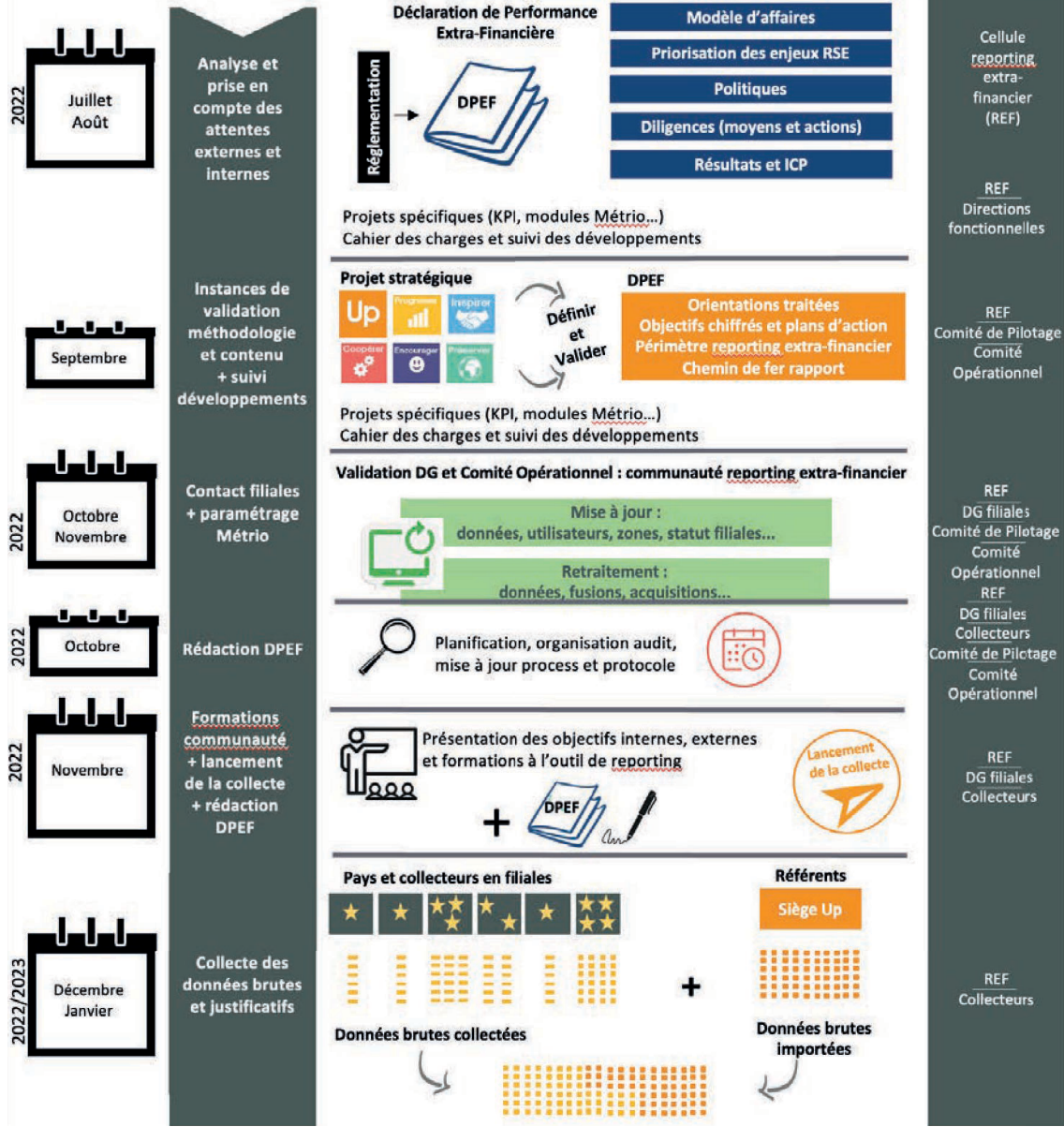
Le document technique méthodologie Diagnostic Up des bâtiments précise la méthode de calcul des consommations des bâtiments à climat constant.

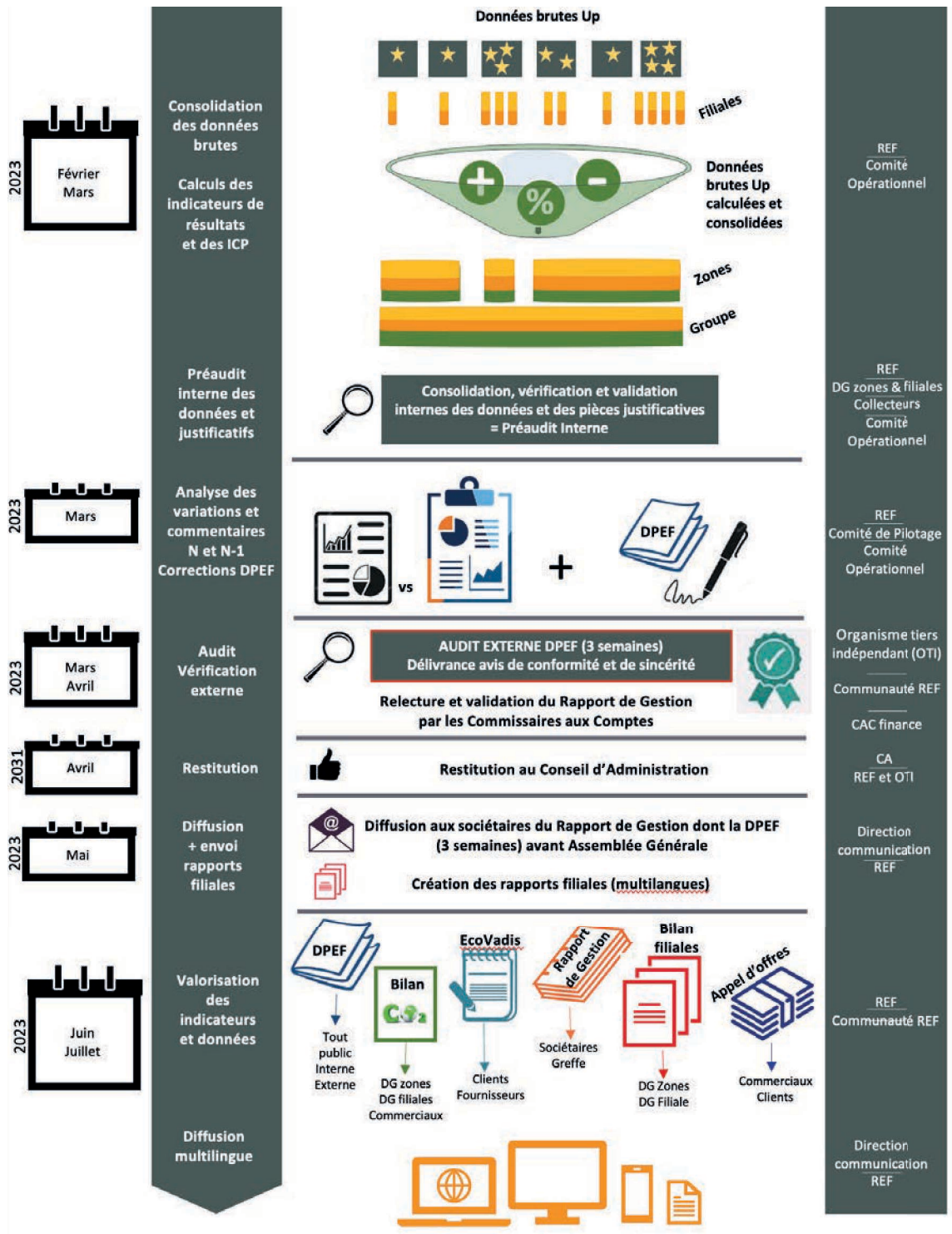
Pour les DJU (degrés jours unifiés), le site Internet utilisé est

www.degreedays.net

Un ensemble de précisions est donné directement dans l'outil de collecte Metrio

Process reporting extra-financier







PROGRAMME

GOUVERNANCE

SÉCURISER LE GROUPE

CONTEXTE

Up est engagé dans une prévention et une maîtrise des risques proportionnées à ses activités et orientées vers la protection de l'ensemble de ses parties prenantes.

L'organisation mise en place pour assurer la maîtrise et la gestion des risques repose sur plusieurs niveaux. Les procédures s'inscrivent, en effet, dans le cadre général défini par le Conseil d'Administration (et suivies par sa commission audit et risques) et mises en œuvre sous la responsabilité directe de la Direction générale, de ses Directions opérationnelles et fonctionnelles (COMEX) et des filiales françaises et internationales. Ainsi, la maîtrise des risques est l'affaire de tous.

Plus spécifiquement, les sujets de maîtrise des risques réglementaires majeurs (règlement général sur la protection des données [RGPD], Sapin II, lutte contre le blanchiment des capitaux et le financement du terrorisme [LCBFT], fraude) sont documentés et outillés par la Direction des affaires publiques et des conformités réglementaires (DAPCR) qui anime le dispositif de maîtrise de ces risques au sein de la Coopérative Up et supervise

son déploiement dans les filiales.

Par ailleurs un service de l'audit et un département de la cybersécurité (SSI) sont rattachés directement au secrétariat général et donc à la présidence du Groupe.



POLITIQUE

Le management par les risques de Up est organisé autour de six politiques



LA MAÎTRISE

de la conformité

à nos obligations réglementaires majeurs, notamment la protection des données à caractère personnel, la lutte contre la fraude, contre la corruption, contre le blanchiment et le financement du terrorisme, le respect de l'éthique et du droit de la concurrence.

des risques de long terme

en instaurant une évaluation annuelle des risques par les directions générales de filiales et de zones avec la demande de pièces justificatives afin de rendre l'évaluation tangible.

des risques de court terme ou risques opérationnels

en s'appuyant sur l'autocontrôle, les validations managériales et sur des plans de contrôles proportionnés aux enjeux.



LA GESTION

des incidents

dans l'ensemble des filiales par un dispositif d'enregistrement et de suivi des actions correctives et préventives.

du contrôle périodique

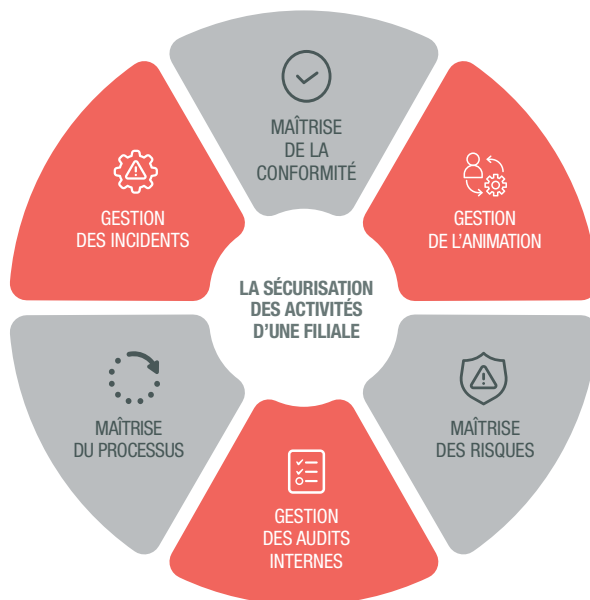
en engageant les moyens nécessaires pour vérifier la robustesse des processus métiers, supports et de pilotage.

de l'animation

des différents volets de la maîtrise des activités en formant les équipes aux différents sujets et en les accompagnant.

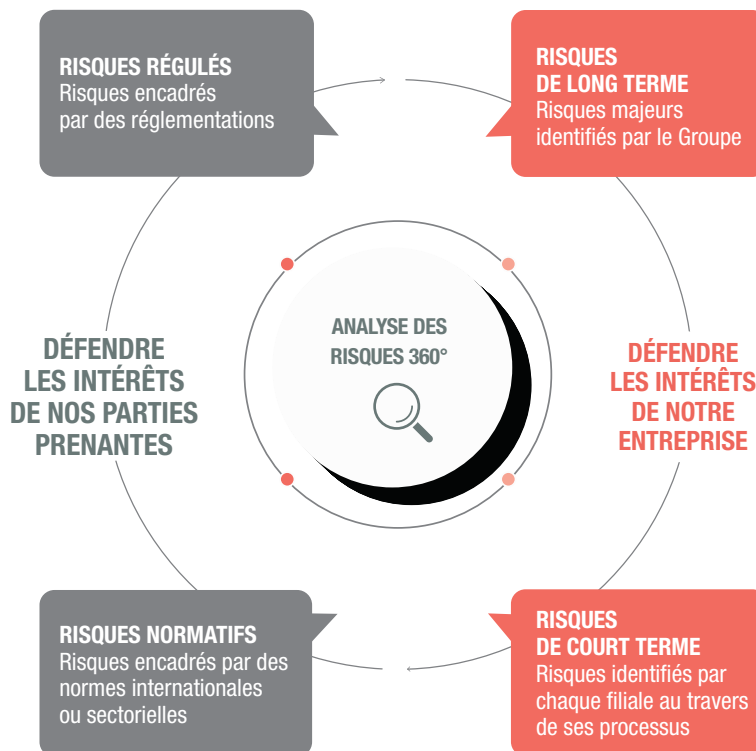
LA MAÎTRISE DES RISQUES

La sécurisation de Up et de ses filiales repose sur deux grandes missions bien distinctes mais fortement imbriquées : **la maîtrise** (conformité, risques, processus) ; et **la gestion** (incidents, audits, animation) des risques.



L'APPROCHE À 360° DES RISQUES

Pour structurer sa politique de maîtrise des risques, Up a classifié les risques liés à ses activités et celles de ses filiales en quatre grandes familles qui mettent en miroir la défense des intérêts de l'entreprise et celle des intérêts de ses parties prenantes. Cette analyse à 360 degrés des risques a été présentée à l'ensemble des Directeurs généraux des filiales.



OBJECTIFS, PLANS D'ACTION ET RÉSULTATS/ICP

Maîtriser la conformité

- **Protéger les données de nos clients**, bénéficiaires, partenaires et collaborateurs par des référents à la protection des données qui organisent la mise en conformité dans chaque filiale. Par ailleurs, le délégué à la protection des données effectue des reportings fréquents et anime régulièrement le réseau des référents. Ces échanges d'expériences et de bonnes pratiques permettent une amélioration continue de la maîtrise du risque.
- **Sécuriser nos activités**, qu'elles soient régulées ou non, en développant la lutte contre la fraude, la lutte contre la corruption, la lutte contre le blanchiment des capitaux et le financement du terrorisme, au sein des sociétés du Groupe.
- **Promouvoir les comportements éthiques** en publiant un guide éthique et en renforçant le dispositif d'alerte pour l'ensemble du Groupe.

Maîtriser les risques

- **Documenter la maîtrise des risques** avec une approche à 360° basée sur quatre grandes familles de risques.
- **Revisiter la cartographie** des risques de long terme pour actualiser leur criticité.
- **Concevoir une méthodologie** d'évaluation des risques de long terme pour mesurer l'intégration de l'approche par les risques dans la gouvernance des filiales.

Gérer les incidents

- **Industrialiser la remontée des incidents majeurs** d'abord au niveau local puis au niveau central.
- **Accentuer la valorisation des incidents et la mise en place d'actions correctives** suite aux incidents.

Gérer le contrôle périodique

- **Encourager les filiales à exploiter tous les contrôles effectués dans une logique d'amélioration continue** : certifications (ISO 9001, ISO 14001, ISO 27001, ISO 27701, PCI CPP, rapport des Commissaires aux Comptes), notations (EcoVadis, Great Place To Work), autres mesures s'apparentant à du contrôle périodique (baromètre de satisfaction clients, enquêtes), les audits clients, les audits internes.

Gérer l'animation

- **Autonomiser les dirigeants** dans la conduite de leur politique locale de conformité et de gestion et maîtrise des risques.
- **Informé, former, sensibiliser et accompagner** les collaborateurs sur le dispositif de maîtrise des risques et de la conformité. Favoriser une fertilisation croisée des bonnes pratiques en créant et en animant les réseaux des référents conformité et risques internes aux filiales.



Quelle est la posture de Up Brasil dans la mise en œuvre de son programme de conformité ?

Le Brésil a un cadre réglementaire national qui se fonde essentiellement sur une loi anti-corruption qui date de 2013 et sur une loi des marchés publics qui, depuis 2021, conditionne l'accès aux marchés publics à la bonne implémentation du programme de conformité au sein des entreprises privées. En tant que responsable Risk and Compliance je veille à la sensibilisation, l'accompagnement et la formation sur ces thématiques.

Quelles sont les difficultés à mettre en place les exigences réglementaires chez Up Brasil ?

La principale difficulté est d'ordre culturelle : dans l'inconscient collectif, les questions de compliance sont vues comme des sujets « entre experts » et comme des freins pour le développement business. Il faut alors être pédagogue pour montrer que les sujets de compliance sont l'affaire de tous et qu'ils peuvent être des leviers business.

Quelles sont les opportunités liées à la mise en conformité à cette réglementation ?

Je vois l'opportunité de présenter Up Brasil comme une entreprise qui réussit à faire des affaires de façon éthique et respectueuse des personnes, ce qui est en phase avec la démarche RSE impulsée par le groupe Up.

Jean-Michel COLASSE,
Responsable Risk and Compliance Up Brasil.



RÉSULTATS ET ICP

CERTIFICATIONS

Depuis l'entrée en vigueur du règlement général sur la protection des données (RGPD) à caractère personnel en mai 2018, la norme ISO 27001 sur la sécurité de l'information est devenue un enjeu stratégique et un avantage concurrentiel.

Sept sociétés dans le Groupe sont certifiées ISO 27001 :

- Multinet et Multinet Teknolojileri, Turquie ;
- Tombou, Bulgarie ;
- Up Brasil, Brésil ;
- Up Day, Italie ;
- Up Romania, Roumanie ;
- Up Sí Vale, Mexique.

NOTATIONS

La Coopérative Up a obtenu la médaille de platine décernée par EcoVadis et se classe dans le top 1 % de l'évaluation RSE EcoVadis 2022. Cette médaille correspond au niveau le plus élevé, et témoigne de notre engagement en matière de développement durable et de responsabilité sociale et environnementale vis-à-vis de l'ensemble de nos parties prenantes.

En outre, les résultats EcoVadis pour les sociétés du Groupe témoignent, cette année encore, de l'infusion de notre engagement et nos bonnes performances sur les enjeux RSE dans nos pays d'implantation :



En France

- Coopérative Up, France (médaille de platine)
- CEV, France (médaille d'or)
- Pulse interface Commerce (médaille d'argent)

À l'international

- Up Day, Italie (médaille d'or)
- Up Romania, Roumanie (médaille d'or)
- Up Sí Vale, Mexique (médaille d'or)
- Up Spain, Espagne (médaille d'or)
- Up Slovensko, Slovaquie (médaille d'or)

L'ÉVALUATION DES RISQUES MAJEURS

Afin de protéger le Groupe et ses parties prenantes contre les multiples risques liés à ses activités, Up s'est engagé depuis 2017 dans une démarche de maîtrise des risques.

Les dispositifs de contrôle et de sensibilisation sur nos risques réglementaires et le suivi de nos risques majeurs ont pour objet d'améliorer la cohérence et l'efficacité du dispositif de maîtrise des risques au sein du Groupe en intégrant pleinement leur prévention et leur contrôle en s'appuyant sur les leviers suivants :

- le déploiement et l'optimisation des dispositifs de contrôle, et le renforcement de la culture risques de l'ensemble des filiales du Groupe ;
- la supervision et le renforcement du contrôle interne et permanent ;
- l'accompagnement et le développement de la culture risques à travers des actions de formation et de sensibilisation des collaborateurs aux enjeux de risque.

LES CINQ QUESTIONS POUR ÉVALUER LES RISQUES

- Un corpus documentaire existe-t-il ?
- Avez-vous défini et réalisez-vous un ou des contrôles liés au risque sous revue ?
- Une démarche de suivi et de gestion des plans d'actions (PA en lien avec des incidents, des contrôles permanents ou périodiques) a-t-elle été structurée ?
- Vous avez déjà défini des indicateurs clés de performance (ICP) (en particulier autour des risques, des plans d'action et des incidents), auprès de qui sont-ils diffusés ?
- Un ou des incidents spécifiquement liés au risque sous revue sont-ils survenus au cours de la période de déclaration ?

Une réflexion a été menée en 2022 sur la gouvernance des risques. Elle aboutira à une application courant 2023 : pour chaque filiale, le Directeur général sera le Risk Owner et portera la responsabilité de la cartographie des risques en respect de la méthodologie fixée par le Groupe. Il devra définir ses priorités et s'engager sur une fréquence d'évaluation. L'objectif final est bien évidemment la maîtrise des risques.

Le groupe Up, au travers de son secrétariat général, devra restituer les rapports aux commissions spécialisées, qui à leur tour devront le remonter au Conseil d'Administration.

Cette nouvelle méthode respecte la norme ISO 31000 pour les lignes directrices et la norme ISO 31010 pour l'évaluation. Quant à la Coopérative, de par son rôle opérationnel mais également d'animation et de support, sept Risk Owners seront nommés et devront, chacun dans leur catégorie, définir la cartographie des risques et s'assurer de l'animation et du suivi. Enfin, il a été nommé au niveau du secrétariat général un Chief Risk Officer assurant la coordination Groupe et s'assurant de la restitution aux organes de gouvernance.

LA PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES

CONFORMITÉ RGPD

2019	2020	2021	2022
85 %	95 %	96 %	93 %

Conformité au Règlement général sur la protection des données (RGPD)

Le groupe Up, soucieux de la protection des données de ses parties prenantes, a mis en œuvre depuis 2017 les procédures et traitements déployés au sein des filiales afin de poursuivre leur mise en conformité. En 2022, 93 % des traitements opérés par le Groupe ont été décrits dans un registre de traitement par les filiales concernées. Cela représente une baisse de trois points par rapport à 2021 et traduit un maintien de la capacité du Groupe et des filiales à se mettre en conformité au RGPD.



- 3 POINTS

Sensibilisation/formation

1 802 collaborateurs du groupe Up présents au 31 décembre 2022 (soit 58 % de son effectif) ont été sensibilisés à la protection des données. Au niveau européen, 988 collaborateurs ont suivi cette sensibilisation RGPD.

LA PROMOTION DE L'ÉTHIQUE ET LA LUTTE CONTRE LA FRAUDE, CONTRE LA CORRUPTION, CONTRE LE BLANCHIMENT ET LE FINANCEMENT DU TERRORISME

Conformité à la loi Sapin II

Up a initié dès 2018 des actions d'impulsion pour faciliter le travail de mise en conformité des filiales.

Il a également traduit les exigences de la loi Sapin II en actions prioritaires pour ses filiales. Leur taux d'avancement correspond au taux de conformité au texte.

Ce taux avait baissé de 9 points entre 2018 et 2019. Il a augmenté de 16 points entre 2019 et 2020. Cette augmentation s'explique par la possibilité, donnée aux filiales, de mesurer leur avancement par palier de 25 % plutôt qu'en mode binaire les années précédentes. Ce mode de mesure a été conservé en 2021 et 2022. Il y a eu une évolution de quatre points par rapport à 2021. Nos filiales améliorent donc leur mise en conformité à la loi Sapin II.

TAUX D'AVANCEMENT DES ACTIONS FILIALES

2019	2020	2021	2022
41 %	57 %	58 %	62 %

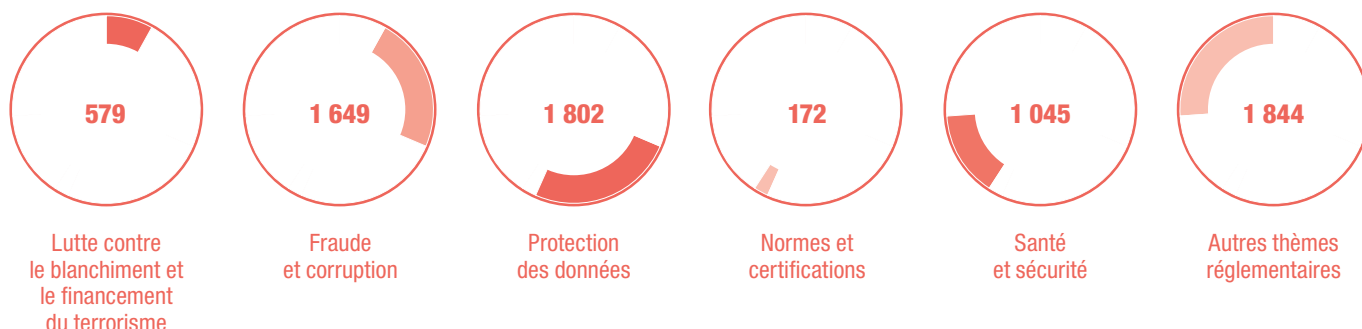


+ 4 POINT

Sensibilisation/formation

1 649 collaborateurs ont été sensibilisés à la lutte contre la fraude et contre la corruption en 2022. 579 collaborateurs ont été sensibilisés à la lutte contre le blanchiment des capitaux et le financement du terrorisme en 2022.

✓ NOMBRE DE SALARIÉS FORMÉS PAR THÈME RÉGLEMENTAIRE EN 2022



FAITS MARQUANTS



LUTTER CONTRE LE BLANCHIMENT ET LE FINANCEMENT DU TERRORISME.

Le COMEX ainsi que le Conseil d'Administration de Up ont reçu, pour la troisième année consécutive, une formation à la lutte contre le blanchiment et le financement du terrorisme. Cette formation s'inscrit dans le programme annuel de la formation des organes de décision de Up.

En outre, un outil de filtrage des personnes et des transactions a été sélectionné et déployé au niveau de la maison mère. Cet outil pourra être mutualisé avec les autres filiales du Groupe ayant des activités régulées.



DES MODULES E-LEARNING SPÉCIFIQUES EN DROIT DE LA CONCURRENCE ET DE LUTTE CONTRE LA FRAUDE.

Au-delà des formations réglementaires obligatoires (corruption, guide éthique, lutte contre le blanchiment des capitaux et le financement du terrorisme [LCBFT], règlement général sur la protection des données [RGPD]), un module e-learning en droit de la concurrence a été rendu obligatoire à l'ensemble des salariés en France ainsi qu'un module sur la lutte contre la fraude.



En quoi la conformité, notamment les formations réglementaires obligatoires, peut-elle servir la marque employeur de Up ?

« Up ayant des activités qui sont fortement liées au respect de réglementations, la mise en conformité et la sensibilisation des équipes sur ce sujet permettent indéniablement d'améliorer la performance de l'entreprise. En cela, la compliance (dont on doit faire des opportunités au-delà des obligations) renforce la marque employeur sur plusieurs points.

Tout d'abord, nos collaborateurs et les candidats potentiels trouvent chez Up un environnement où les compétences des métiers de la Fintech sont développées et enrichies (formations sur la monétique, le RGPD, la LCBFT notamment). Par ailleurs, les métiers issus de la compliance sont en plein essor. À titre d'exemples, il existe des métiers de compliance officer, de contrôleurs, d'analystes ou de référents conformité, mais il existe aussi des métiers d'avenir, notamment sur le traitement et les opportunités de la donnée (DATA officer, analytics, scientists, miners...) ou des métiers de la cybersécurité (développeurs, intégrateurs, opérateurs analystes...). Les formations et les métiers liés à la compliance permettent ainsi de renforcer l'identité, l'image et la réputation de Up et donc sa marque employeur. »

Audrey Richard, Directrice des ressources humaines et de l'engagement des salariés, groupe Up



DE NOUVELLES PERSPECTIVES POUR ALIOS !

Alios s'est longtemps positionné comme un simple fabricant et personnalisateur de cartes privées, mais cela limitait fortement les possibilités de développement. C'est pourquoi, depuis 3 ans, Alios a travaillé sur l'intégration de l'activité de production de cartes de paiement réglementées. Pour cela, il a fallu monter le niveau d'exigence sécuritaire, l'objectif ultime étant de pouvoir produire des cartes co-brandées dont MasterCard. Cet objectif ambitieux a, tout d'abord, nécessité l'obtention de la norme PCI-CPP (Payment Card Industry – Card Production and Provisioning). Il s'agit de la norme de sécurité de l'industrie du paiement pour les producteurs de cartes, comportant une partie sécurité physique (sécurité des bâtiments) et logique (sécurité informatique des serveurs et des techniques de chiffrement). Le travail acharné, pendant plusieurs mois, de l'équipe d'Alios a permis d'obtenir cette norme début 2021.

Cette première étape passée, l'équipe s'est à nouveau mobilisée pour obtenir le certificat de conformité MasterCard. C'est chose faite depuis le 7 février 2022.

C'est une grande victoire pour Alios qui rentre ainsi dans l'étroite famille des "Vendor" MasterCard.

De nouveaux marchés peuvent désormais être adressés : la fabrication et la personnalisation de tout type de support carte, objets connectés et autres supports aux solutions de paiements réglementés d'une part et d'identification et authentification forte d'autre part.

LES DÉFIS DE LA MISE EN CONFORMITÉ ET DE LA GESTION DES RISQUES DANS UNE PETITE FILIALE

Quelle est votre posture dans votre programme de mise en conformité ?

« Up Portugal est totalement engagé dans la conformité et la maîtrise des risques avec le déploiement en interne des lois locales et les règles qui s'appliquent à notre business.

Ceci nous permet, d'un côté, de maintenir le niveau de sécurité de nos opérations quotidiennes et, d'un autre, de gérer et de maintenir une relation de confiance, d'éthique professionnelle et de bonnes pratiques avec nos clients, partenaires et fournisseurs. »

Quelles sont pour vous les plus grandes difficultés opérationnelles à mettre en place les exigences réglementaires ? Comment les avez-vous surmontées, vous ou votre filiale ?

La difficulté de Up Portugal réside dans la transmission des valeurs éthiques communes à mes collaborateurs ainsi que nos parties prenantes. Le premier pas de la filiale a été d'élaborer le guide éthique/règlement interne afin de sensibiliser les acteurs internes et externes »

Derrière la mise en conformité à une réglementation, quelles opportunités voyez-vous ?

Avec la mise en place chez Up Portugal d'un programme de conformité, nous voulons bien plus que le respect de toutes les obligations légales. Nous souhaitons également intégrer dans notre cœur de métier les comportements éthiques et les bonnes pratiques pour pouvoir prendre les meilleures décisions et avoir les comportements adéquats quand nous nous retrouvons confrontés à des situations anormales »

Pour aller encore plus loin, comment votre filiale pourrait se différencier, voire tirer un avantage concurrentiel de la mise en place d'un programme de conformité ?

La mise en place de ce programme permet à la filiale de transmettre sur le marché que Up Portugal agit selon les principes d'éthique, de la responsabilité sociale, du développement durable et de l'intégrité financière en plus des obligations légales. Nous sommes ainsi mieux préparés à l'évolution du marché et aux nombreux défis existants en nous adaptant à eux, et en ayant toujours comme objectif notre cœur de métier et nos principes. »

Ricardo Sousa, Directeur général Up Portugal.



PORTER LES PRINCIPES DE GOUVERNANCE DÉMOCRATIQUE DE L'ESS ET DE LA RSE

La démarche RSE du groupe Up

La responsabilité sociétale des entreprises (RSE) est l'intégration volontaire par les entreprises de préoccupations sociales et environnementales à leurs activités commerciales et à leurs relations avec les parties prenantes. La RSE est naturellement intégrée à l'ADN du groupe Up, qui repose sur un statut coopératif et irrigue la stratégie de développement du Groupe.

- **Gouvernance** > Porter en interne et en externe les principes démocratiques de l'ESS et la RSE dans la gouvernance du Groupe.
- **Axe social** > Favoriser l'engagement des salariés, notamment par un dialogue social novateur et des conditions de travail attrayantes.
- **Axe économique** > Concilier nos offres de soutien au pouvoir d'achat avec les objectifs de consommation locale et responsable.
- **Sociétal** > Placer, avec nos parties prenantes, la solidarité et la proximité au cœur de notre action territoriale.
- **Environnemental** > Mieux protéger l'environnement et contribuer à la transition écologique.

Depuis cinquante-huit ans, Up est une entreprise différente. Mais aujourd'hui, être une SCOP ne suffit plus à valoriser cette différence. Dans la continuité de notre démarche RSE, la maison mère du groupe Up souhaite aller encore plus loin en intégrant dans ses statuts la qualité « d'entreprise à mission », rendue possible grâce à la loi Pacte de 2019.

« Up Tun s'est impliquée dès le début dans la démarche RSE du groupe Up : celle-ci s'impose comme une obligation mais surtout comme une opportunité économique. Nous menons des actions locales de mécénat, notamment en participant au financement de projets dans le cadre de la Fondation Up. Nous venons d'achever un projet d'aide à la scolarisation des enfants dans des zones défavorisées et démarrons un autre projet dans ce même domaine. Notre contribution à la préservation de l'environnement est concrète, que ce soit en participant au World Clean Up Day, au recyclage du papier ou encore à l'application de pratiques d'achats responsables. Enfin, nous portons une attention particulière au label d'engagement RSE. Nous avons engagé une démarche pour obtenir la certification Afnor. Ainsi, nous pourrions mieux faire valoir nos engagements et actions dans les sept domaines concernés par ce label, qui correspondent également aux sept questions centrales de la norme ISO 26000, à savoir : la gouvernance, les droits de l'Homme, les relations et les conditions de travail, l'environnement, la loyauté des pratiques, les questions relatives aux consommateurs, les communautés et le développement local. »

Oifa BEN ABDALLAH, Directrice générale Up Tun (Tunisie).



« En devenant Societa Benefit, Up Day, la filiale italienne du groupe Up, concrétise naturellement les actions qu'elle mène depuis plusieurs années. Ce changement de statut représente également notre volonté de veiller à ce que chaque décision que nous prenons et chaque solution que nous développons génèrent un impact positif au sein de la Société. Nous affirmons ainsi notre volonté d'être connectés aux enjeux sociaux, d'équité et de transparence. Nous sommes convaincus que la recherche du profit ne peut plus être le seul objectif qu'une entreprise doit poursuivre : il est également essentiel de redistribuer une partie de cette richesse à ceux qui ont contribué à sa création, aux salariés et à l'ensemble de la chaîne d'approvisionnement avec lesquels nous collaborons. »

Marc BUISSON, Président de Up Day (Italie).

LE GROUPE UP, ACTEUR DE L'ÉCONOMIE SOCIALE ET SOLIDAIRE

Les statuts coopératifs de la maison mère du Groupe sont liés à la raison d'être de Up. Ils ont toujours permis de placer les principes et les valeurs de l'économie sociale et solidaire au cœur de la stratégie de l'entreprise.

De portée universelle, les principes coopératifs portés par l'Alliance coopérative internationale (démocratie, liberté d'adhésion, durabilité et engagement envers la société) en constituent le socle. L'implication de Up à les promouvoir, tant en France que dans les pays où le Groupe opère, en lien avec ses parties prenantes, marque la volonté de l'entreprise de s'engager pour une économie plus durable, respectueuse de l'homme et de son environnement.

D'ailleurs, les adhésions et le soutien de Up auprès de nombreuses organisations et associations de représentation des acteurs de l'économie sociale et solidaire, du plus local (unions régionales des SCOP, chambres régionales de l'ESS France) au plus global (ESS Forum international, Institut de coopération sociale internationale), montrent l'attachement de Up à valoriser son modèle économique et démocratique auprès du plus grand nombre.

PROGRAMME ÉCONOMIQUE



CONCILIER NOS OFFRES DE SOUTIEN AU POUVOIR D'ACHAT AVEC LES OBJECTIFS DE CONSOMMATION LOCALE ET RESPONSABLE

CONTEXTE

Favoriser une croissance durable pour le groupe Up et donner le pouvoir d'agir pour une consommation responsable.

Le léger rebond de l'économie mondiale, constaté à la suite de la levée de l'essentiel des restrictions liées à la pandémie, a connu un coup d'arrêt du fait du conflit russo-ukrainien.

Les tensions sur les denrées alimentaires et énergétiques, nées de ce contexte géopolitique particulier, ont transformé l'environnement économique européen. Elles ont ainsi fait émerger des vagues de délocalisation des populations civiles et une préoccupation de plus en plus forte sur le pouvoir d'achat.

Selon la Banque de France, 96 % des ménages français ont perçu une hausse globale des prix au cours des douze derniers mois.



POLITIQUE

Le succès de la politique de relance engagée par le groupe Up en 2021 a permis d'être au rendez-vous pour proposer des solutions en adéquation avec les nouvelles attentes et habitudes de consommation.

Ces évolutions se sont traduites par l'émergence de nouveaux enjeux clés dans le développement de l'activité et de nouveaux services :

- investir pour donner les moyens d'orienter la consommation vers des pratiques vertueuses ;
- développer les dispositifs pour les clients afin de s'assurer de la bonne utilisation des subventions et crédits alloués ;
- mettre en avant nos réseaux responsables ou proches de notre écosystème ;
- impulser une nouvelle dynamique en direction des commerçants.

OBJECTIFS ET PLAN D'ACTIONS*

Le groupe Up est créateur de solutions de paiement et de services à utilité sociale et locale. Il donne aux entreprises et aux collectivités les moyens d'agir au plus près des territoires en faveur de l'amélioration du pouvoir d'achat et de la qualité de vie des salariés et des citoyens.

Pour répondre aux besoins de nos différents clients et bénéficiaires à travers les entreprises et territoires, Up a développé différentes plateformes de gestion totalement dématérialisées (accès aux titres repas, à la culture, aux loisirs, au sport, à l'aide à domicile, à l'aide sociale, à la gestion des frais professionnels et à l'animation de dispositifs de motivation pour les commerciaux...) qui contribuent au bien-être et à la performance pour générer une croissance soutenue et durable.

RÉSULTATS

UP CONFIRME SA DYNAMIQUE DE CROISSANCE DURABLE

Avec 640 millions d'euros de chiffre d'affaires, le groupe Up a réalisé une meilleure performance de 18 % comparée au budget. Il souhaite également accroître son volume d'émission numérique pour répondre aux besoins de ses nouveaux clients et partenaires. Ces objectifs ambitieux garantiront la pérennité du Groupe et de ses parties prenantes.

En 2022 le groupe Up a accompagné le quotidien de 22 millions de personnes dans le monde, preuve de son ancrage territorial.

Des placements pour participer à la transition vers une économie durable

Up donne du sens à ses placements et concrétise son engagement vers une stratégie financière plus responsable et engagée. Des placements financiers à vocation « ESG » de près de 17 millions d'euros ont été réalisés. Ces fonds placés seront dédiés à des projets responsables orientés sur plusieurs domaines d'intervention :

- aménagement du territoire ;
- énergies renouvelables ;
- efficacité énergétique, matériels propres.

Des innovations en faveur de nouveaux services pour anticiper les besoins de nos clients

Ces dernières années, le digital a profondément révolutionné les manières de vivre et de consommer. Les commerçants, entreprises et collectivités sont en recherche de nouvelles solutions novatrices, performantes et sécurisées afin de répondre à ces attentes. Le groupe Up accompagne ces transformations. Il s'attache aujourd'hui à faire évoluer ses produits et ses services pour concevoir une offre adaptée à ces nouveaux usages.

Portée par l'ensemble des filiales, la dynamique d'innovation se déploie dans tous les pays d'implantation du Groupe. Elle vise à intégrer les nouveaux usages des clients, bénéficiaires et affiliés en accélérant le processus de digitalisation et en mettant en œuvre une approche de plus en plus transversale des offres. Il s'agit tout à la fois de proposer des solutions de paiement facilité, voire élargies à d'autres domaines, et d'y associer, via des plateformes Internet et mobiles, une gamme de nouveaux services et de fonctionnalités balayant l'ensemble d'un univers de consommation (alimentation, santé, cadeau, éducation...).

Le groupe Up est passé de 34 % de dématérialisation de nos titres en 2015 à 72 % en 2022. L'objectif est d'atteindre 90 % de taux de dématérialisation à l'échelle du Groupe d'ici 2026.

France : la Coopérative a développé une carte intégrant de nouveaux services à destination de ses bénéficiaires (le complément de paiement Up Déjeuner et le cash back Up+) ainsi qu'une interface à destination de ses affiliés (bureau métier commerçants BMC).

En outre, Up étoffe ses offres au travers de partenariats avec Rosaly, d'une part pour l'acompte sur salaire, et Prev&Care d'autre part, pour l'accompagnement des salariés aidants.

Portugal : Up Portugal propose des nouveaux services à valeur ajoutée :

- carte repas deuxième génération avec une amélioration significative de son réseau d'acceptation ;
- mise à disposition d'offres et de bons plans et d'une application mobile avec consultation des soldes et géolocalisation du réseau ;
- et de nouvelles solutions digitales.

La plateforme de titres d'éducation virtuelle a permis d'atteindre à la fin de cette année un taux de digitalisation de 87 % dans le domaine de l'éducation (comparé à 65 % au 31 décembre 2021).

Slovaquie : Up Slovensko a créé un configurateur offrant une vue complète de l'ensemble des offres et produits proposés aux clients, selon leurs besoins et leur politique RH. Ces offres et produits sont déclinés dans les domaines d'actions importants pour les RH (logement, motivation, rémunération, work-life balance, santé, culture, éducation, loisirs...).

Brésil : Up Brasil propose également une offre 100 % digitale autour de multiples solutions (avantages aux salariés, motivation et fidélisation, programme social, offre transport, offre carburant, offre télétravail, crédit recharge téléphone mobile, frais professionnels).

Mexique : Sí Vale commercialise des offres en ligne dans les domaines suivants : incentive et motivation, programme social, titres repas, bien-être.

Italie : Day met à disposition sa plateforme e-commerce pour les affiliés, ainsi que des offres en ligne dans les domaines de l'incentive et de la motivation, du programme social, des titres repas, du bien-être et de l'offre carburant.

Tunisie : Up Tun travaille en partenariat avec la start-up européenne Queney, basée en France avec des bureaux en Tunisie, spécialisée dans la collecte et l'analyse des données expérientielles. Elle propose une plateforme de reporting offrant aux annonceurs une vue en temps réel des performances de leur campagne ainsi qu'une analyse exhaustive des résultats.

FAITS MARQUANTS

OFFRES « PARTENARIAT PUBLICS SOCIAUX » : LE POUVOIR D'ACHAT AU CŒUR DE NOS PRODUITS

En 2022, le groupe Up s'est appuyé sur son expertise des partenariats publics et sociaux pour répondre à des situations dont d'ampleur sur les populations n'avait pas été observée depuis des dizaines d'années : les mouvements de population créant des situations de précarité importante et le retour d'une inflation supérieure à 10 % en Europe, niveau inédit depuis vingt ans avec la mise en place de l'euro.

Nous savons être unis, nous savons aussi être solidaires

Nos collègues de tous les pays, et plus particulièrement ceux frontaliers de l'Ukraine, en font la démonstration chaque jour. Ils sont au plus près des combats et soutiennent par des actes de solidarité, grâce à l'aide des associations locales, de la Fondation Up, et même avec *Share With Up*, les réfugiés qui arrivent en Pologne, en Roumanie, en Moldavie et en Slovaquie. Au-delà de ces actions, nos produits sont mis à disposition des pouvoirs publics et des ONG dès qu'ils peuvent répondre à un besoin.

La plateforme Micro-don et le site jedej-jedonne.org offrent la possibilité à chacun d'être solidaire.

Fort de son expérience et de son ADN coopératif, le groupe Up offre aux autorités publiques des leviers d'actions et de réponse à des situations d'urgence, telles que la crise ukrainienne ou le soutien aux populations :

- Belgique : écochèque ;
- France : chèque alimentation durable ;
- France et Pologne : cartes dématérialisant le versement des aides sociales et subventions ;
- Italie : titres de carburant virtuels jusqu'à 200 euros au maximum par bénéficiaire, totalement exonérés ;
- Roumanie : aides scolaires, aides pour les retraités et personnes à faibles revenus ;
- Slovaquie : financement des activités extrascolaires ;
- Mexique : cartes dédiées aux migrants.



CAP SUR LE MULTI ET LE FLEX-BENEFITS

Up a pour mission d'apporter à ses clients des solutions qui répondent à leurs besoins et à leurs spécificités. Après le titre papier et la carte, le groupe Up va plus loin et propose désormais des solutions qui regroupent tous les avantages aux salariés sur un seul support.

France :

- en juin 2022, Up France lance l'offre multi-benefits UpOne, qui permet à un bénéficiaire de dépenser via une même carte, digitale ou physique, l'ensemble des montants définis par le financeur pour chaque univers (déjeuner, cadeau, culture, mobilité durable... et bientôt vacances et sport et loisirs) ;
- en parallèle, Up France présente May, une solution novatrice de flex-benefits qui propose aux employeurs de financer une cagnotte globale. Chaque bénéficiaire peut ensuite choisir de dépenser sa cagnotte comme il l'entend parmi tous les univers exonérés proposés (déjeuner, cadeau, culture, services à la personne, télétravail, sport...). May gère l'ensemble des contraintes réglementaires de chaque univers pour le compte du client. Cette solution apporte en outre une liberté supplémentaire au salarié, grâce au recours possible à l'open banking.

République tchèque : Up Česká Republika a développé une nouvelle offre numérique du portefeuille de produits autour de l'engagement des salariés au travail via son application et sa plateforme MujUp.

Roumanie : Up Romania au travers de sa plateforme Up Multibeneficii.

Tunisie : Up Tun avec la carte multi-benefits (repas, cadeaux, habillement, etc.). Ainsi, la société Up Tun commercialisera une « carte Up » qui sera utilisée sur les réseaux de Bonus et TopChecks.

UP BRASIL SOUTIENT LE POUVOIR D'ACHAT

« Dans le cadre des changements législatifs de 2022, nous avons mis en place un programme de bonus utilisateur afin que ce dernier puisse choisir librement comment utiliser l'avantage qui lui est attribué. Par exemple, le client RH paye un montant de 100 real (BRL) et l'utilisateur reçoit un chargement de 100 real (BRL) plus un certain pourcentage. Ce programme représente un bénéfice directement attribué à l'utilisateur final. Up Brasil réalise une phase de tests sur l'année 2022, et nous envisageons d'industrialiser le processus en 2023. »

Pierre-Jean Fossat, Directeur général Up Brasil, et Thomas Pillet, Directeur financier Up Brasil

ALIMENTATION DURABLE : DU POUVOIR D'ACHAT POUR UNE CONSOMMATION DURABLE

Deux grands groupes coopératifs français, Biocoop et Up, se sont mobilisés pour défendre le pouvoir d'achat des plus démunis avec un chèque alimentaire.

Cette initiative est basée sur la stimulation des comportements de consommation vertueux par un système de bonification et des articles « astuces & news » dédiés.

Des expérimentales locales ont été lancées avec plusieurs villes et départements de France, intégrant les besoins spécifiques locaux de grandes villes ou de villes plus rurales.



Cette offre a pour vocation de :

- engager les bénéficiaires vers une démarche de consomm'acteur ;
- s'inscrire dans le quotidien sans stigmatiser les habitudes de consommation ;
- stimuler la consommation vers l'alimentation durable (frais, bio, local) ;
- faire de ce programme un levier de transformation et de développement des filières agricoles ;
- engager tous les commerces alimentaires dans un réseau large et une démarche fédératrice ;
- impliquer tous les échelons territoriaux ;
- préserver les ressources publiques par un modèle économique connu et acceptés par les parties prenantes ;
- permettre un pilotage en temps réel et évolutif par une politique publique qui s'adapte en fonction des usages : montants de la bonification, durée, notifications, et opérations spéciales.

UP ČESKÁ REPUBLIKA RÉCOMPENSÉ POUR SON OFFRE MUJ UP

« Up en République Tchèque a été récompensé dans le cadre de l'International Effectivness Award (IEA) pour 2022, où nous avons présenté notre projet de numérisation de notre portefeuille de produits avec la plateforme Muj Up.

Nous avons remporté deux prix dans les catégories suivantes :

- *catégorie Sites Web et portails – troisième place ;*
- *tourisme et gastronomie – première place.*

Ce classement nous confirme que le choix que nous avons fait de créer un service proche des employeurs et des employés est le bon, et nous continuerons sur cette voie. »

Stéphane Nicoletti,
Directeur général Up Česká Republika

UPANDOMA, UN SERVICE COMPLÉMENTAIRE AU PROFIT DES SALARIÉS ET DES ENTREPRISES EN SLOVAQUIE

Pour la première fois, Up Slovensko a lancé un tout nouveau produit (UpAndoma) entièrement conçu au sein de sa StartUpLab.

UpAndoma apporte des solutions immobilières complètes dans deux domaines :

- UpAndoma HOME est axé sur les avantages sociaux pour les employés, comprenant les logements avec des avantages fiscaux ;
- UpAndoma BUSINESS est axé sur les économies de coûts, comprenant la vente et la location des espaces commerciaux.

Le développement et le lancement d'autres services complémentaires sont à suivre, tels que UpAndoma Platform, UpAndoma Servis, UpAndoma Focus, etc. Ce produit complète l'offre dans le domaine des avantages aux salariés.



PROGRAMME

SOCIAL



ACCOMPAGNER LES COLLABORATEURS DANS LA TRANSFORMATION DU GROUPE ET DE SES MÉTIERS

CONTEXTE

Le bien-être au travail et le pouvoir d'achat occupent les premières places du podium des sujets prioritaires des collaborateurs, suivis par les conditions de travail. Chez Up, fidèle à notre modèle coopératif, nous priorisons notre contribution à une société plus durable qui met l'humain au cœur de l'économie. La Direction des ressources humaines et engagement des salariés a accompagné les transformations dans nos organisations, tout en prenant en considération notre responsabilité sociétale en tant que Groupe de l'économie sociale et solidaire.

Dans ce processus de transformation et d'adaptation, Academy Up est devenu un acteur important avec les programmes de formation et de développement ouverts à tous, qu'elle propose pour répondre à ces priorités de l'entreprise et aux besoins de ses collaborateurs.

En 2022, les organisations ont été témoins d'une période où le processus de transition et d'adaptation aux modèles de travail à distance et hybrides était achevé, mais où le sens du travail et les attentes du travail ont commencé à être redéfinis. Des thèmes tels que la « grande démission » et le « quiet quitting » étaient à l'ordre du jour. L'acquisition de nouveaux talents est devenue difficile avec un marché de l'emploi et des compétences sous haute tension. Un autre défi a été de maintenir le pouvoir d'achat des salariés dans un contexte d'économie inflationniste.

Chez Up, alors que la numérisation des produits, la transformation des services et l'internationalisation se poursuivent, outre le développement des compétences dans ce domaine, l'acquisition de réflexes en matière de cybersécurité est devenue l'une des questions les plus importantes. Par ailleurs, l'inclusion et la QVT ont été les sujets prioritaires pour notre politique RH.

Les défis du réchauffement climatique ont réaffirmé le besoin de redéfinir les priorités, les modèles économiques et les comportements individuels dans les organisations. La sensibilisation à l'environnement et la transformation doivent imprégner des organisations pour qu'un changement significatif se produise.

Les effets sociaux et économiques de la guerre en Ukraine ont eu des répercussions sociales et économiques dans de nombreux pays où le Groupe est présent. À côté des impacts économiques, dans le domaine social, l'intégration des réfugiés est un sujet important.



Dans la dimension écologique, le Groupe a lancé le projet de « Fresque du Climat » afin de sensibiliser ses collaborateurs pour agir pour le climat avec des actions et solutions concrètes au quotidien.

La Direction des ressources humaines du Groupe vise à répondre aux différentes attentes du Groupe, de ses entreprises et de ses employés, et continue la recherche de solutions novatrices pour accompagner la transition du Groupe. Parallèlement à tous les développements actuels cités ci-dessus, le groupe Up a, d'une part répondu aux besoins immédiats et, d'autre part, préparé à l'avance les étapes nécessaires à la transformation et à l'adaptation avec les représentants du personnel.

Employeur de 3 122 collaborateurs à travers le monde, le groupe Up considère son engagement envers eux comme un élément clé de sa réussite.

Nos cinq valeurs constituent le socle de la culture Up et de son management :

ENGAGEMENT : « nous sommes, chacun, acteur de la réussite du Groupe » ;

INNOVATION : « nous valorisons l'ouverture, la curiosité et la créativité » ;

SOLIDARITÉ : « nous mobilisons notre temps et notre expertise au service du projet collectif et d'une ambition partagée » ;

ENTREPRENEURIAT : « nous encourageons l'initiative et le développement des responsabilités au service du collectif » ;

ÉQUITÉ : « nous portons une attention particulière à la diversité des situations et des personnes ».

En ligne avec nos objectifs 2022, quatre axes stratégiques ont été définis pour la feuille de route de la DRH :

- 1 – Accompagner la transformation du Groupe ;
- 2 – Renforcer la dimension internationale du Groupe ;
- 3 – Raviver et moderniser la culture Coopérative ;
- 4 – Développer les compétences au service de notre cœur de métier.

Les filiales du groupe Up, en France et à l'international, sont accompagnées dans leur politique sociale au travers de *HR talk* et d'ateliers réguliers afin d'échanger des bonnes pratiques.

POLITIQUE

Une DRH en charge de favoriser l'engagement de chacun en améliorant l'expérience collaborateur avec la culture et la structure coopérative du Groupe pour lever.

Répondre aux enjeux économiques et environnementaux

→ **Concernant les enjeux économiques**, le Groupe porte une attention à la protection du pouvoir d'achat de ses collaborateurs. Dans ses filiales, en tenant compte des réalités des pays, des solutions locales ont été déployées pour protéger les salariés contre l'inflation, telles que des primes exceptionnelles, des augmentations générales et des solutions autour du partage de la valeur. Dans le cadre du plan de sobriété énergétique, le Groupe a lancé des programmes de sensibilisation et de formation auprès de l'ensemble des collaborateurs.

Favoriser la qualité de vie au travail (QVT)

→ **Des dispositifs d'accompagnement et de communication ont été réalisés**, notamment sur la santé physique (alimentation, sport, aménagement de poste de travail, apprentissage des bonnes postures au travail), mentale et sociale (formations des risques psycho-sociaux destinées aux managers, webinaires sur la gestion de stress, événements de convivialité) l'organisation du travail (travail hybride, droit à la déconnexion), et le management (collaboration, confiance, culture du feed-back, management à distance). Academy Up propose des formations sur la QVT et son déploiement international favorise le partage d'une culture et de pratiques communes, dans le respect des valeurs du Groupe.

Inclusion, lutter contre les discriminations et violences

→ **La «Mission Diversité et Inclusion»**, fondée en 2011, mène des actions concrètes et à long terme avec un réseau de correspondants dans les différentes entités du Groupe. Les engagements du Groupe sont nombreux et le Groupe a renouvelé son adhésion au Pacte mondial des Nations Unies et à la charte de la Diversité. Dans le cadre de la politique d'inclusion, Up a signé en 2022 la charte Singa qui favorise la création des liens entre les personnes nouvellement arrivées (personnes réfugiées, demandeuses d'asile et immigrées) et les personnes locales afin de contribuer à la culture inclusive dans la société. La Coopérative Up, en tant que signataire de la charte « La France, une chance. Les entreprises s'engagent ! », a mis en place des actions pour sensibiliser les salariés sur l'insertion des jeunes, des réfugiés et des personnes sous main de justice dans le cadre de la lutte contre les discriminations.

Poursuivre la lutte contre les discriminations, les agissements sexistes et sexuels, la lutte contre les violences conjugales, et promouvoir la diversité et l'inclusion, notamment en assurant le maintien dans l'emploi des personnes en situation de handicap, est la politique majeure du Groupe. Sensibiliser et promouvoir l'ouverture/l'acceptation en participant et/ou en réalisant des événements internationaux tels que la Journée internationale des droits des femmes, la Journée internationale pour l'élimination de la violence à l'égard des femmes (« Orangez le monde »), ou la Semaine européenne pour l'emploi des personnes handicapées (SEEPH).

Poursuivre la transformation digitale

→ **La DRH propose des programmes pour accompagner la transformation vers une entreprise de services digitaux. Dans ce contexte, les actions s'articulent autour :**

- de l'*Express Up* : dispositif pour sensibiliser les équipes dirigeantes (CA, COMEX et CODIR) sur les sujets de tech ;
- du déploiement des formations de culture digitale, monétique et de cybersécurité ;
- de l'accompagnement par les formations hypervision sur les nouvelles solutions digitales et les produits de Up ;
- de la digitalisation de nos offres de formation avec le lancement d'Academy Up, autour de trois priorités : intégration/onboarding, management et formations réglementaires ;
- de l'accompagnement de la transformation de l'environnement de travail sur l'ensemble des aspects RH et de QVT : métiers en évolution et en diminution, mobilité, nouvelles méthodes de travail et télétravail.

Maintenir une culture commune

→ **Le programme onboarding Groupe**, a démarré pour les nouveaux managers du Groupe. Le programme porte les aspects de notre plan stratégique, de notre culture et de nos valeurs. La plateforme *Share With Up* favorise la collaboration et rend possible les échanges et les partages directs entre les collaborateurs à l'international (échanges d'appartements, échanges linguistiques, co-voiturage...). Pour s'assurer de l'engagement des collaborateurs aux enjeux du Groupe, des déploiements internationaux ont été privilégiés, tels qu'Academy Up, l'animation et l'accompagnement de la communauté RH (*HR Talk* et *HR Lunch*) et la diffusion de notre marque RH « We Are Up Makers ».

OBJECTIFS ET PLAN D' ACTIONS

En 2022, les objectifs de la DRH et engagement des salariés portent sur des actions tant collectives qu'individuelles pour soutenir l'activité.

Répondre aux enjeux économiques et environnementaux

- **Attirer** et maintenir les talents.
- **Mettre en place une communication pédagogique pour les salariés** sur la compréhension de la situation environnementale et les conseils mis en place dans chaque société du Groupe afin de sensibiliser et de faire agir les collaborateurs.

Favoriser la qualité de vie au travail (QVT)

- **Mettre en place des actions en faveur de la santé au travail** (mentale, physique et sociale).
- **Rester vigilant sur la qualité de vie des collaborateurs** au sein de leurs environnements professionnels et personnels, l'organisation du télétravail et l'aménagement des postes.
- **Offrir des politiques de mobilité** adaptées aux besoins du Groupe.
- **Proposer des sessions de communication interactive avec les salariés sur les dispositifs sociaux dans le forum social.**
- **Encourager la convivialité et solidarité dans l'entreprise.**

Lutter contre les discriminations et promouvoir la diversité

- **Sensibiliser les collaborateurs** à l'égalité professionnelle entre les hommes et les femmes ainsi que la place des femmes dans la société.
- **Encourager une évolution des modèles comportementaux** pour lutter contre les agissements sexistes et sexuels et contre les violences conjugales.
- **Sensibiliser et soutenir les actions favorisant l'insertion et l'emploi** des populations qui en sont éloignées (personnes en situation de handicap, seniors, demandeurs d'emploi de longue durée, réfugiés, personnes sous main de justice).

Poursuivre la transformation digitale

- **Élargir l'offre de formation à l'international** par l'extension du projet d'université d'entreprise Academy Up digitale afin de transmettre les savoirs fondamentaux et de doter le Groupe des compétences adaptées.
- **Digital Work Place** : renforcement dans l'utilisation des outils de partage digitaux, sensibilisation et formation pour la cybersécurité.
- **Réorganiser les équipes de production** et assurer l'évolution et la transformation des métiers vers le digital.
- **Acquérir et renforcer les nouvelles compétences** (*upskill & reskill*).

Maintenir une culture commune

- **Partager les valeurs et les compétences** communes à l'international via le programme *onboarding* Groupe
- **Suivi des plans de développement des compétences** des équipes dirigeantes via le programme de mentoring international, l'immersion start-up, et le programme *executive coaching*.
- **Augmenter le nombre des salariés engagés** (Fondation Up, journée solidaire).
- **Encourager les échanges culturels**, l'entraide et la solidarité à l'échelle internationale via *Share With Up*, le portail collaboratif de partage entre les salariés de Up.

RÉSULTATS

Répondre aux enjeux économiques et environnementaux

Attirer & Maintenir les talents

- Le Groupe travaille sur sa visibilité en externe (*jobboards*, réseaux sociaux) avec la campagne *UpMaker!*
- Le programme de cooptation est mis en place dans la maison mère ainsi qu'en Belgique et au Mexique.
- Le Groupe porte une attention à la protection du pouvoir d'achat de ses collaborateurs :
- Primes exceptionnelles dans plusieurs entités du Groupe (France, Grèce, Italie, République Tchèque, Roumanie, Slovaquie) ;
- Augmentations exceptionnelles dans les pays inflationnistes (Belgique, Pologne, République Tchèque, Turquie) ;
- Changement de modèle de rémunération et package salarial pour être compétitif et motivant (Espagne) ;
- Pilotes de modèles de rémunération et plans de développement (maison mère, Belgique Espagne) ;
- Accords et dialogue social : compte épargne temps (CET), accord sur le temps de travail relatif aux congés et aux astreintes, accord sur les salaires et le dialogue social, accord sur l'attribution d'une prime exceptionnelle de pouvoir d'achat et prime de partage de la valeur (maison mère) ;

Sensibiliser sur les enjeux environnementaux

- Fresque du climat déployée dans cinq pays du Groupe (Espagne, France, Italie, Mexique, Roumanie) ainsi que dans la communauté RH;
- Sensibilisation des collaborateurs sur le sujet de l'écologie digitale au travers des formations disponibles sur Academy Up ;
- Formation à distance pour les formats inférieurs à un jour (Coopérative Up), sessions de sensibilisation réalisées en ligne, octroi de deux jours de télétravail pour réduire les déplacements.

LABELS ENGAGEMENT DES SALARIÉS (GREAT PLACE TO WORK, HAPPIEST WORKPLACE)

Suite à une enquête réalisée en 2022 auprès de l'ensemble des collaborateurs de Up Hellas (Grèce), Up Romania (Roumanie) et Sí Vale (Mexique), ces filiales ont été certifiées *Great Place To Work*.

Cette distinction témoigne des performances sociales et économiques tout en créant les conditions pour satisfaire, motiver et accompagner le développement des collaborateurs.

En 2022, Multinet (Turquie) a reçu le prix *Turkey's Happiest Workplace* dans le secteur des services financiers.

Ce prix est basé sur les pratiques des entreprises qui soutiennent l'expérience des employés et la culture de travail axée sur l'humain et est décerné par *Happy Place To Work*.



Favoriser la qualité de vie au travail (QVT)

• Mise en place d'actions de QVT pour pallier les enjeux physiques, mentaux et sociaux :

- le modèle hybride de travail : rester vigilant sur la qualité de vie des collaborateurs dans leurs environnements professionnels et personnels ;
- aménagement des postes, du télétravail ou du travail flexible ;
- en France, mise en place d'une assistance sociale pour les salariés sur la gestion des sujets budgétaires, du logement ;
- en Belgique, accès libre aux formations et sensibilisation pour la gestion du stress, l'alimentation saine, manager et travailler à distance ;
- salle de sport (lutter contre la sédentarité), actions de la semaine de QVT dans le monde, Up Sport, *Walking Desk* ;
- mesures préventives contre le stress;
- formations sur les risques liés à la santé, la sécurité et les bonnes méthodes de travail ;
- travail autour du « sens du travail » pour lutter contre le *quiet quitting* : vidéos en interne (France), actions de cohésion ;

• Détermination et prévention des risques : document unique ;

• **Réorganisation de l'espace de travail** : des visites et accompagnement chez Up Gardens (maison mère), en Roumanie, en Espagne ;

• **Participation aux formations** : la communication non-violente, formation, webinaire ;

• Organisation de la semaine QVT

Lutter contre les discriminations et les agissements sexistes et sexuels. Poursuivre l'égalité professionnelle et l'inclusion

La Direction des Ressources Humaines s'est dotée d'une mission diversité qui initie et déploie les actions prioritaires à mener pour faire de la différence un facteur de performance dans l'entreprise et assurer le bien-être de ses collaborateurs au quotidien.

Nos engagements sont nombreux :

- Pacte mondial de l'ONU,
- Charte de la Diversité,
- Accord de Groupe sur la lutte contre les discriminations et pour la promotion de la diversité,
- Accord handicap agréé par la DIRECCTE
- Accord égalité professionnelle entre les hommes et les femmes et QVT
- Charte des « entreprises qui s'engagent »
- Charte SINGA

Les thèmes de la diversité et l'inclusion concernent principalement l'insertion des publics éloignés de l'emploi, des jeunes des QPV (Quartier Prioritaire de la politique de la Ville), l'égalité professionnelle entre les hommes et les femmes, le handicap et la lutte contre la violence :

Réfugiés : sensibilisation de l'équipe RH, action avec la Fondation et le Président, rencontre solidaire avec Emmaüs et les réfugiés (Foot emploi), recrutement, signature de la charte SINGA (recrutement et intégration des réfugiés et soutien aux ONG) ;

Personnes sous main de justice : trois visites de prisons avec des recruteurs, trois rencontres avec les recruteurs, conseil sur l'orientation, la posture et l'entretien de recrutement (Bois-d'Arcy, la Santé et Villepinte), action avec La cravate solidaire, mise à disposition des locaux, lien avec la Fondation M6 pour dupliquer l'action.

Égalité hommes/femmes : index égalité, sensibilisation du COMEX et des RH internationaux sur les enjeux stratégiques de l'inclusion, signature de l'accord Ega pro (prolongation du précédent d'un an), sensibilisation sur l'égalité hommes/femmes, formation Ega pro dans Academy Up, Journée internationale des droits des femmes, conférence à distance, certification Égalité des Sexes en Italie (UNI/PdR 125 :2022)

Handicap : mise en œuvre de l'accord handicap, nouveau texte signé en France et agréé par la DRIETTS, sensibilisation du COMEX avec Handiscap et SEEPH réalité virtuelle.

Lutte contre les violences sexistes et sexuelles : à l'occasion de la journée Internationale de lutte contre les violences faites aux femmes, le Groupe Up a soutenu l'ONU femme France et sa campagne « stop violence » qui s'est déroulée du 25 novembre 2022 au 10 décembre 2022

Aide à l'insertion : actions menées pour l'insertion des personnes éloignées de l'emploi, pour l'intégration des jeunes issus de quartiers défavorisés. Deux rencontres avec l'École de la deuxième chance et Arpejeh Atrium et une action à Lyon.

Seniors : préparation d'une étude pour valoriser les dispositifs existants ou en développer de nouveaux.

Maintien du dispositif de signalement pour tous les salariés du Groupe (Ligneethique.coop).

Dépassement par la maison mère du taux obligatoire d'emploi des personnes en situation de handicap, grâce à sa politique accord handicap : 6,23 %, soit 5 % de plus que ses engagements initiaux (la moyenne nationale du taux d'emploi des personnes en situation de handicap est de 3,5 %).

Poursuivre la transformation digitale

- Extension de l'université d'entreprise Academy Up dans tous les pays du Groupe en deux langues (français et anglais) et en trois axes de formation accessible par 1 800 collaborateurs : *onboarding* (intégration), formations réglementaires et management avec un format mixte qui propose des accompagnements en ligne (tutorat, coaching).
- Accès libre aux formations culture digitale d'Academy Up, programme d'acculturation à la data en Espagne et, accès au programme de culture digitale dans quinze pays et à des formations cybersécurité à l'échelle internationale.
- Mise en place des formations en présentiel et en virtuel pour approfondir la connaissance des sujets prioritaires : culture monétique en France, culture digitale commerciale en Roumanie.
- Veille des ressources dans le Groupe par l'ouverture des postes à l'international pour les nouveaux métiers (*remote mobility* en Pologne).
- Veille sur les futurs métiers.
- Accompagnement pour la transformation et l'évolution des métiers : en parallèle à la digitalisation des offres, les équipes RH proposent des programmes d'acquisition de nouvelles compétences, tout en accompagnant les équipes de production dans le processus de transformation de l'entreprise. Par exemple, en Espagne, en Roumanie, en République Tchèque et dans la maison mère Up Coopérative, où les effectifs des équipes de production sont importants, les équipes RH accompagnent les collaborateurs dans la transformation des compétences vers le digital.
- *Digital Work Place* : renforcement dans l'utilisation des outils de partage digitaux (visioconférence, partages documentaires), sensibilisation et formation pour la cybersécurité : lancement d'un programme de sensibilisation à la cybersécurité, dans un premier temps auprès du Comex, des membres du Conseil d'Administration et des Directeurs généraux des pays via *Express Up*, puis déploiement d'un module de fondamentaux (Espagne, France, Italie, Portugal) qui se poursuivra en 2023.
- Poursuite de la digitalisation des parcours RH en cours à la maison mère, en Belgique, Espagne, Mexique et Turquie. En Turquie, la filiale a remporté le label « *Innovative HR Leaders* ».
- « *Innovation challenge* » en Roumanie et « *Leadership on transformation : T-LABS, development model, training as a digitalisation lever* » en Espagne.

Maintenir la perspective d'une culture commune

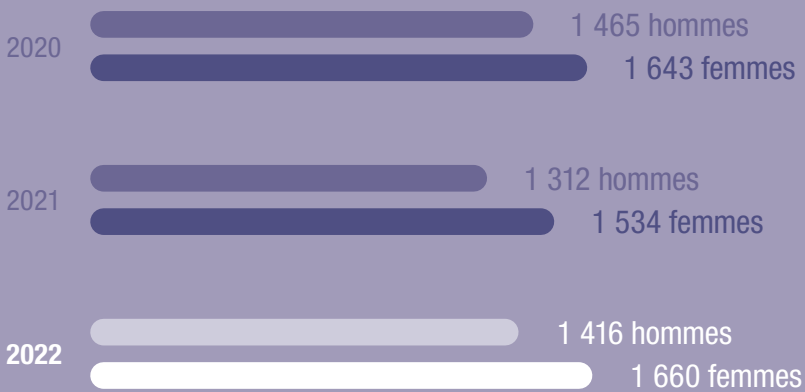
- Renforcer la culture collective et le partage des valeurs avec l'*onboarding* Groupe, avec la participation du Président, du Directeur général et de la DRH Groupe.
- Déploiement de la plateforme *Share With Up* dans dix-sept pays, avec 400 utilisateurs pour renforcer les liens entre les collaborateurs du Groupe à l'échelle internationale, élargir le réseau de collègues et bénéficier des services d'échange de maison. Conversation linguistique et échange linguistique pour les enfants de nos collaborateurs.
- Les programmes de cooptation déployés dans plusieurs filiales : Belgique, France, Mexique.
- Intelligence collective et innovation : *Express Up*, immersions, projets communs.
- Salariés engagés (Fondation Up, journée solidaire, Bibliothèques sans frontières).
- Academy Up : développement des talents avec les programmes communs accessibles.
- Programmes pour l'émancipation des capacités internes : mentoring International, codéveloppement.
- Réunions trimestrielles (*HR Talk*), moments de convivialité semestriels (*HR Lunch*) et séminaire RH international présentiel en 2022 avec les responsables RH internationaux pour l'harmonisation des pratiques et l'alignement à la stratégie et aux politiques RH du Groupe.
- Intégration des collaborateurs dans les « *talents reviews* » sur les cinq zones du Groupe.
- Réunions « *Express Up* » pour le top management et les DG pays, metaverse et cybersécurité.
- Mobilisation de Up pour accompagner les victimes de la guerre en Ukraine : un programme d'hébergement a été lancé sur le portail de collaboration *Share With Up*. Nos filiales en Espagne, en Pologne et en République Tchèque ont accompagné les réfugiés ukrainiens et une aide alimentaire a été réalisée en faveur des réfugiés ukrainiens présents en Italie.

ICP

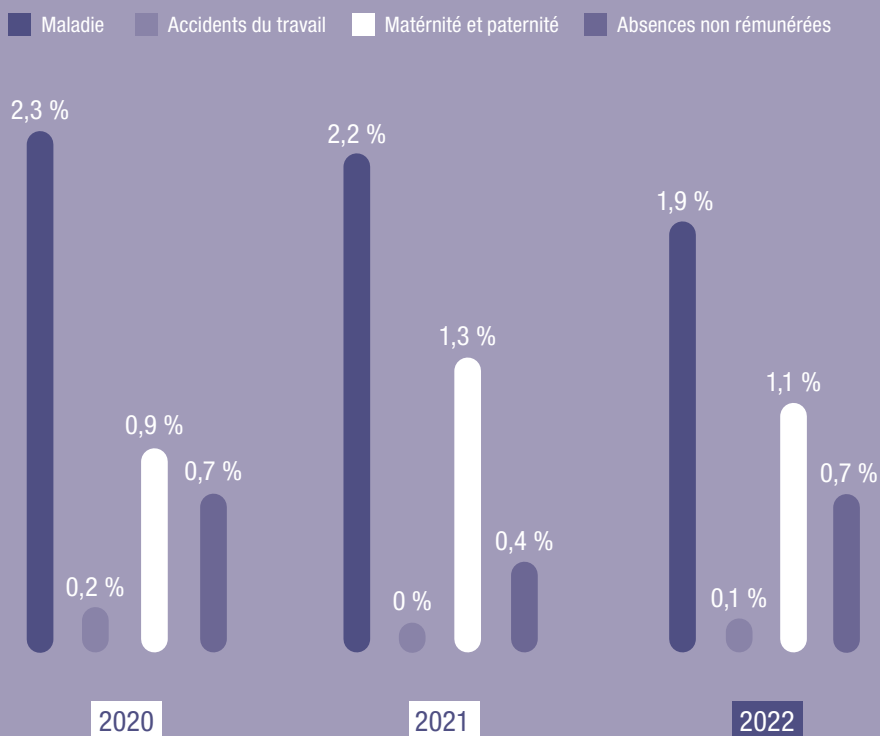
✓ NOMBRE D'HEURES DE FORMATION



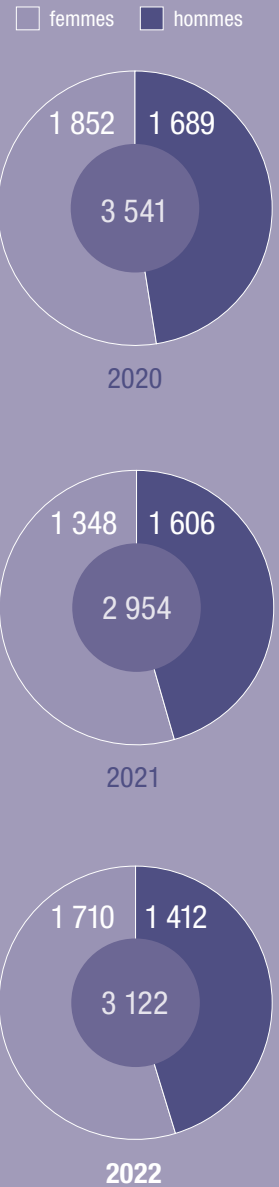
✓ NOMBRE DE SALARIÉS FORMÉS PAR GENRE



✓ TAUX D'ABSENTÉISME



✓ EFFECTIF PAR GENRE



✓ TAUX DE TURNOVER



FAITS MARQUANTS

ATTRIBUTION DE PRIMES SUPPLÉMENTAIRES POUR SOUTENIR LE POUVOIR D'ACHAT DES COLLABORATEURS



Afin de limiter l'impact de l'inflation sur le pouvoir d'achat des collaborateurs, la maison mère Up Coopérative a mis en place plusieurs mesures :

- versement d'une prime de partage de la valeur à ses salariés, en application de l'article 1 de la loi n°2022-1158 du 16 août 2022 portant sur les mesures d'urgence pour la protection du pouvoir d'achat ;
- mise en place d'une plateforme dédiée aux aides sociales pour l'ensemble des collaborateurs, facilitant leurs démarches pour identifier les aides dont ils peuvent bénéficier pour compléter leurs revenus

Concernant le contexte tendu d'acquisition des compétences sur le marché du travail, la maison mère Up Coopérative s'est attachée à renforcer certains axes :

- pour la marque employeur : dans le cadre de la construction de la marque employeur pour accroître la notoriété de la coopérative Up, 8 vidéos de collaborateurs ont été réalisées au 1er semestre. Elles ont été diffusées en interne et en externe (LinkedIn, YouTube Groupe, Yammer).
- lancement de la cooptation
- travail de veille sur le marché avec des propositions d'actions lancées en 2023 (benchmarks rémunérations, Welcome Pack, primes garanties pour les nouveaux commerciaux)

LES PROGRAMMES D'INSERTION DES RÉFUGIÉS

Singa est une organisation internationale qui contribue à créer une société plus inclusive en rassemblant les habitants locaux et les nouveaux arrivants (personnes réfugiées, demandeurs d'asile...) autour de projets sociaux, professionnels et entrepreneuriaux.



UP MONIZZE : L'ACQUISITION ET LA RÉTENTION DES TALENTS

Recrutement et cooptation

Chez Monizze la cooptation est un canal que nous activons fréquemment afin d'engager de nouveaux collègues. Sur 33 postes vacants au cours de l'année 2022, 8 ont été pourvus au moyen de la cooptation ! Une preuve que Monizze est une entreprise dans laquelle il est fait bon travailler et que nos collègues sont heureux de recommander vivement à leurs proches et connaissances.

Gestion de la rémunération dans un contexte inflationniste

Chez Monizze nous surveillons constamment les avancées législatives aux niveaux social et fiscal afin de saisir, le cas échéant, les opportunités d'améliorer le revenu de nos salariés. En 2022, une initiative a été lancée pour optimiser le revenu net découlant du paiement de la prime de fin d'année. Par ailleurs, tous les salaires fixes bruts de nos salariés ont également été indexés avec effet au 1^{er} janvier 2023 conformément aux dispositions légales en vigueur en Belgique. Affaire à suivre en 2023... car nous avons de grandes ambitions en termes de souplesse des packages de rémunération afin de mieux répondre aux besoins individuels des salariés dans un contexte économique compliqué.

Stéphanie Béchet, Directrice des ressources humaines Up Monizze (Belgique).

FORMATIONS CYBERSÉCURITÉ ACADEMY UP

La cybersécurité est une priorité pour le Groupe et pour la filiale portugaise. En 2019 nous avons suivi une formation avec notre DPO sur le thème de la sécurité de l'information « comment diminuer les menaces et les risques ». Grâce à cette formation plus récente et proposée par le Groupe, je pense que les collaborateurs de Up Portugal sont sensibilisés à ce thème et sont plus attentifs, rigoureux et vigilants quand ils ouvrent leurs emails. Ils sont capables de reconnaître les emails douteux et d'alerter les personnes qui pourront identifier ces emails. Cette formation a contribué à cette vigilance. Elle est très complète et a pu être réalisée en portugais, ce qui est un plus.

En 2022, nous avons proposé aux collaborateurs plusieurs formations de la plateforme Academy Up, qu'il s'agisse de l'environnement, l'égalité hommes-femmes, le handicap ou encore « Bienvenue chez Up » pour les nouveaux collaborateurs. L'équipe a profité de cette offre variée pour parfaire ses connaissances dans divers domaines.

Sur cette lancée, nous souhaitons continuer bien sûr en 2023 et j'ai hâte de mettre en place la Fresque du Climat, moment de partage et de teambuilding !

Isabel Medonca, Up Portugal Chargée des ressources humaines



UNE ALLIANCE INÉDITE DE DEUX ACTEURS DE L'ESS AUTOUR DU SPORT POUR FÉDÉRER LES TERRITOIRES

À l'approche des Jeux olympiques et paralympiques de 2024, Up et Handiamo unissent leurs savoir-faire autour du e-pass sport pour proposer aux collectivités un dispositif unique permettant de promouvoir et de faciliter l'accès aux activités physiques et sportives pour leurs agents et leurs administrés.

Le e-pass sport de Up est une application mobile et un site web personnalisable qui digitalisent les offres de services à destination des agents et des citoyens. C'est la solution 100 % digitale de monnaie intelligente de Up au service de nos territoires.

Mettre en œuvre le e-pass sport Handiamo permet aux localités de mettre en lumière et de valoriser leurs politiques en matière d'égalité de chances, d'inclusion et de cohésion sociale.

- Une meilleure santé pour tous via l'activité physique et le sport santé.
- Un maillon essentiel du vivre-ensemble : inclusion, intégration.
- Une manière novatrice de fédérer les agents et d'engager les populations.
- Un levier des politiques handicap et RSE pour les RH des collectivités.

Handiamo est une agence sportive et inclusive qui lutte contre toute forme de discrimination et qui contribue à une société plus juste. Elle propose des événements de sensibilisation et de découverte du handicap ainsi que des conférences animées par des sportifs paralympiques.

UP MAROC S'ENGAGE POUR L'EMPLOYABILITÉ DES JEUNES

Dans le cadre de la stratégie RSE de Up Maroc, dont la volonté est d'être un acteur économique responsable et engagé auprès de son environnement économique et social, une première formation a été organisée par la responsable marketing et partenariat en collaboration avec Enactus Morocco au profit des étudiants de l'École supérieure de technologie de Casablanca, sur la thématique Personal Branding. Objectifs : accroître l'employabilité des jeunes, soutenir et développer des jeunes lauréats, encourager l'autoformation de nos futurs salariés



UP BRASIL S'ENGAGE POUR LA DIVERSITÉ ET L'INCLUSION

UP Brasil a lancé un programme de diversité, d'équité et d'inclusion. L'équipe travaille depuis 2020 pour lancer ce projet qui inclut, respecte et encourage les collaborateurs à se respecter malgré leurs différences.

UN DIALOGUE SOCIAL MAINTENU ET DES RELATIONS EUROPÉENNES RENFORCÉES

En France et à l'international, le dialogue social se poursuit en hybride pour construire ensemble une politique sociale attractive et facilitatrice pour le business.

Liste des accords

Périmètre Coopérative Up :

- accord sur l'exercice du droit syndical ;
- accord de participation ;
- accord congés ;
- accord astreintes ;
- accord relatif à l'égalité professionnelle et à la qualité de vie au travail ;
- accord télétravail ;
- accord gestion des emplois et des parcours professionnels (GEPP) ;
- accord négociations annuelles obligatoires (NAO) ;
- accord de classification des emplois et grille de salaires ;
- Elections professionnelles du CSE.

Périmètre France :

- accord en faveur des salariés en situation de handicap ;
- accord Comité des activités sociales et culturelles interentreprises (CASCIÉ) ;
- accord sur la lutte contre les discriminations et pour la promotion de la diversité.

Périmètre international:

- accord collectif relatif à la mise en place du Comité d'entreprise européen.





PROGRAMME SOCIÉTAL

IMPULSER LE POUVOIR D'AGIR ENSEMBLE ET RENFORCER LES LIENS SUR NOS TERRITOIRES

CONTEXTE

Pour le groupe Up, appartenir au secteur de l'économie sociale s'accompagne d'une double exigence de solidarité et de responsabilité. Les nombreuses actions de soutien à la société civile engagées par Up depuis plusieurs années démontrent, au quotidien, sa volonté et sa capacité à s'engager en faveur de l'intérêt général. C'est sur ce terreau fertile que le groupe Up déploie sa politique de mécénat, dans l'esprit et les valeurs de l'économie sociale et solidaire.

Up est engagé auprès de la société civile avec une politique de mécénat engagé au service du pouvoir d'agir qui couvre quatre grands domaines : l'alimentation, le logement, la santé, et l'éducation et la culture.

L'année 2022 a été marquée par la mise en œuvre de partenariats et de nouvelles coopérations internes et externes sur des enjeux sociétaux majeurs. La sensibilisation a été le moteur de ces nouvelles formes d'engagement et de synergies (éducation, sport et handicap, alimentation et éducation, lien social et précarité).

Cette année, les salariés du Groupe en France ont choisi d'orienter les microdons vers trois nouvelles associations dans le cadre du nouveau plan pluriannuel 2023. Pour mobiliser davantage et fédérer la solidarité partout en France, les salariés de Kalidea rejoignent le dispositif sur ces trois nouvelles structures.

La politique de mécénat du groupe Up contribue à créer du lien social afin de lutter contre l'exclusion des personnes « invisibles » (personnes en marge de la société, isolées ou dépendantes).

Elle vise à leur redonner accès à ce qui est essentiel pour s'épanouir librement dans la société, en soutenant des projets dans la durée, dans quatre grands domaines d'action.

Depuis 2017, la politique de mécénat du groupe Up illustre et concrétise le « pouvoir d'agir ensemble », par lequel Up affirme son engagement et sa volonté de contribuer à améliorer le quotidien du plus grand nombre, dans un objectif de progrès social et d'impact dans les territoires.

Sa politique de mécénat se déploie à travers ses pays d'implantation et guide les filiales mécènes, avec l'appui de correspondants locaux, dans l'accompagnement de leurs projets.



POLITIQUE

La politique de mécénat du groupe Up contribue à créer du lien social afin de lutter contre l'exclusion des personnes « invisibles » (personnes en marge de la société, isolées ou dépendantes). Elle vise à leur redonner accès à ce qui est essentiel pour s'épanouir librement dans la société, en soutenant des projets dans la durée, dans quatre grands domaines d'action.

Les 4 domaines d'action



Alimentation

Pour tous c'est se nourrir.
Notre ambition : **Favoriser la production, le partage et l' "agir ensemble"**.



Logement

Pour tous c'est se loger.
Notre ambition : **Favoriser l'accessibilité, l'autonomie et le "vivre ensemble"**.



Éducation & culture

Pour tous c'est apprendre et comprendre. Notre ambition : **Favoriser la compréhension du monde, le libre accès à la culture et "progresser ensemble"**.



Santé

Pour tous c'est prendre soin de soi. Notre ambition : **Favoriser l'épanouissement des patients comme de leur entourage, des soignants, et "faire face ensemble"**.

L'essentiel est vecteur de lien social pour développer le pouvoir d'agir et lutter contre l'exclusion.

RÉPARTITION DES SUBVENTIONS PAR DOMAINE D'ACTIONS PROJETS DE LA FONDATION UP (2022)



SANTÉ



ALIMENTATION



ÉDUCATION /
CULTURE



LOGEMENT

OBJECTIFS ET PLAN D' ACTIONS

En 2022, Up s'est particulièrement attaché à poursuivre le travail engagé avec les partenaires mécènes pour renforcer le lien social et impulser le pouvoir d'agir. Cette année voit se clôturer ainsi un premier cycle d'évaluations à cinq ans et l'émergence d'une nouvelle communauté de référents en France comme à l'international.

Essaimer le mécénat du groupe Up sur ses territoires

L'accompagnement des filiales a permis de développer l'engagement de mécénat propre à chacune d'elles, à travers l'aide financière et le bénévolat. Si l'année 2022 n'a pas permis d'engager de nouveaux pays dans la politique de mécénat, pour autant de nouveaux projets ont vu le jour en France et en Italie.

Animer la rencontre avec les porteurs de projets et évaluer l'impact des projets

Le groupe Up participe aux événements de ses partenaires et décline quand c'est possible des actions sociétales. Il s'attache à favoriser des rencontres entre les acteurs d'un territoire autour de mêmes thématiques ou identifie des croisements intéressants, essentiellement sur la France.

Le site Internet de la Fondation et l'animation de ses réseaux sociaux permettent de valoriser chaque projet soutenu et de relayer l'actualité des partenaires.

Après cinq ans d'accompagnement et d'évaluation des projets, la Fondation Up en établira une évaluation-bilan en 2023. Celle-ci permet de compiler les données d'impact social et de mieux visualiser l'évolution et l'impact social de notre suivi et de notre soutien.

Engager les salariés au service des territoires et de l'intérêt général

Au-delà de l'aide financière, le groupe Up propose diverses opportunités d'engagement solidaires, auprès des structures partenaires soutenues. Elles permettent de donner du sens et de partager les valeurs de l'entreprise. L'objectif est notamment de faire progresser le nombre de salariés qui s'engagent chaque année.

Source d'enrichissement de l'identité du Groupe, son mécénat complète ses actions sociétales (*sponsoring*, aide d'urgence et partenariats en lien avec l'intérêt général) qui contribuent directement à son développement économique et à sa notoriété.

LES FORMES DE SOLIDARITÉ AU SEIN DU GROUPE UP

MÉCÉNAT *Impulse*

Redonner du pouvoir d'agir aux invisibles. Engagement sur 3 ans au minimum, sans visée commerciale ni contrepartie, pour soutenir des actions menées dans 4 domaines : l'alimentation, le logement, la santé, l'éducation/culture.

MÉCÉNAT *hors Impulse*

Soutien ponctuel accordé sans contrepartie à des organisations d'intérêt général pour répondre, par exemple, à des situations d'urgence, des événements climatiques, un soutien auprès d'une population ou une cause spécifique.

ACTIONS *sociétales*

Partenariats, actions de *sponsoring* conventionnées entre le groupe Up et des acteurs du champ de la solidarité (associations, fondations, ...) avec recherche d'une contrepartie directe à l'action menée (image, notoriété, intérêt commercial, par exemple).

RÉSULTATS

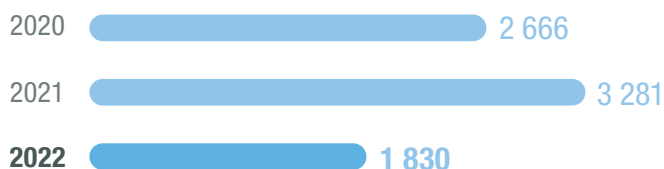
En 2022, l'enveloppe globale consacrée à la mise en œuvre d'actions de solidarité au sein du Groupe est de 839 953 euros. Ces actions de soutien auprès de la société civile se concrétisent au travers des projets de mécénat, principalement pilotés par la Fondation Up, des soutiens ponctuels dans le cadre d'aide d'urgence par exemple, ou encore via des actions de sponsoring.

En 2022, ce sont trente-deux projets que la fondation d'entreprise Up a accompagnés en cinq ans.

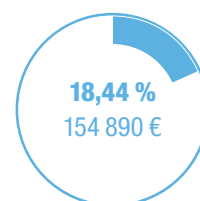
Six nouveaux projets de mécénat ont vu le jour, en France, en Italie et en Roumanie, ce qui permet de maintenir la progression du mécénat Up dans les territoires.

L'année 2022 voit la fin du premier plan pluriannuel de la Fondation d'entreprise 2017-2022, avec l'émergence de l'évaluation de l'impact social de son action à cinq ans. Cette clôture a permis de réunir le 28 novembre 2022 80 collaborateurs engagés solidairement dans nos actions et partenaires de l'intérêt général à la Maison des réfugiés à Paris aux côtés d'Emmaüs Solidarité. Six nouveaux projets ont été présentés pour le nouveau cycle reconduit à trois ans de la fondation d'entreprise à horizon 2025.

✓ NOMBRE DE SALARIÉS SENSIBILISÉS À L'ENGAGEMENT SOCIÉTAL, CUMULÉS PAR ANNÉE



✓ RÉPARTITION DES SUBVENTIONS PAR TYPE D'ACTIONS (2022)



MÉCÉNAT HORS IMPULSE



MÉCÉNAT IMPULSE



ACTIONS SOCIÉTALES

FAITS MARQUANTS



ENGAGEMENT SOLIDAIRE ET SENS

La question du sens et du lien social est au cœur de notre accompagnement et en lien avec nos partenaires associatifs.

Dès 2019, la création d'une plateforme d'engagement solidaire a permis de donner une visibilité accrue et nécessaire auprès des salariés de notre action sociétale et de son utilité sociale.

Nous répondions à une question rarement formulée au cœur de l'entreprise : « Comment en tant que salarié, puis-je contribuer à l'engagement solidaire et sociétal de mon entreprise ? »

Up a mis au cœur de son action et de ses missions des collaborateurs engagés sur des missions solidaires. Leur engagement rend ainsi concret les impacts positifs de l'entreprise en interne, mais aussi en externe par un attachement plus fort envers le groupe Up et sa fondation d'entreprise.

L'idée est de permettre à chacun de s'engager dans un parcours selon ses envies, le sens qu'il y trouve et de proposer des modes d'engagement qui répondent aux besoins, mais également à la variété des projets que nous soutenons dans quatre domaines essentiels.

Notre objectif en créant des synergies entre l'entreprise et le secteur associatif est de sensibiliser et fédérer dans une démarche citoyenne et collective.

« Référente mécénat depuis la création de la fondation d'entreprise, je déploie la politique mécénat du Groupe à travers des projets alignés avec les domaines d'actions et l'ambition de la Fondation. Je travaille en étroite collaboration avec l'équipe de la Fondation concernant le suivi et l'évaluation des projets. A travers ses projets mécénat, Up Spain agit sur les grands enjeux sociétaux. Cette mission m'offre l'opportunité de faire vivre les valeurs du Groupe au quotidien et m'apporte beaucoup de sens dans mon travail. »

Monica Torres,
Référente mécénat et DRH, Up Spain
(Espagne).



L'ENGAGEMENT SOLIDAIRE EN MISSIONS

Depuis 2019, les salariés Up en France ont donné plus de 63 000 heures avec quinze missions par an en moyenne proposées via la plateforme. Le congé solidaire vient renforcer le dispositif d'engagement et s'élargira en 2023 à notre filiale Kalidea pour encourager l'engagement du plus grand nombre au sein de l'entreprise. Engager ses collaborateurs à travers des actions de solidarité, c'est partager les valeurs humanistes de l'entreprise et s'impliquer davantage dans sa démarche RSE.



L'ARRONDI SUR SALAIRE

Dispositif simple et souple, l'arrondi sur salaire permet aux salariés Up de soutenir financièrement l'association de leur choix en arrondissant, chaque mois, son salaire à l'euro inférieur. En 2022, cinq pays du groupe Up – Espagne, France, Italie, République tchèque et Slovaquie – proposent l'arrondi sur salaire à leurs collaborateurs. En quatre ans, 81 211 euros ont ainsi été collectés de 2019 à 2022 et reversés intégralement à 14 associations.

Ce premier cycle avec les partenaires soutenus par la Fondation et les salariés Coopérative Up en France voit aussi un abondement complémentaire de la Coopérative offert aux cinq structures accompagnées pour donner encore plus d'impact à la générosité des salariés.

Pour 2023, de nouvelles associations ont été proposées aux salariés en France pour élire les coups de cœur de leurs prochains engagements. 32 % des collaborateurs ont exprimé leur attachement au dispositif de l'arrondi sur salaire grâce à une campagne courte, intense et relayée.

« Je tiens à vous remercier et remercier toutes les personnes qui se sont jointes à nous pour cet événement. Personnellement, j'ai beaucoup apprécié cette demi-journée autour d'un partage collectif et sportif. L'engagement solidaire est une valeur forte que je respecte énormément. Vivre cette expérience m'a permis de découvrir d'autres structures engagées comme Up (Emmaüs-RATP), mais surtout le temps d'échange avec ces réfugiés.

J'ai un peu discuté avec eux et j'ignore – et de loin – ce qu'ils ont vécu pour en arriver là, et pour autant, ils ne se découragent pas... Je félicite le courage et la résilience dont ils font preuve tous les jours, et cela m'incite à toujours donner le meilleur de moi-même, et je n'oublie pas que le monde dans lequel on vit n'est pas "un long fleuve tranquille". Ce qu'ils vivent pourrait aussi nous arriver si les circonstances étaient différentes, je clame pour cela la chance que j'ai ou que nous avons. [...] »

Émeric Mansilla,
Contrôleur de gestion Up, mission Foot emploi avec Emmaüs Solidarité le 9 février 2022.

UP ACCROCHE DES SOURIRES AUX LÈVRES DES ENFANTS HOSPITALISÉS

Up réaffirme en 2022 son engagement pour le sourire des enfants hospitalisés aux côtés de l'association Le Rire Médecin en signant ce jour sa nouvelle convention de partenariat.

Ce moment fort a également permis à Up de remettre un don de 15 000 euros à l'association. Ce don est le résultat de collectes réalisées grâce à trois opérations solidaires portées en 2022 par nos forces de vente sur les salons dédiés aux comités d'entreprise, un défi de contacts qualifiés TPME et notre solution UpCadhoc dont une partie des frais de prestations sont reversés directement à l'association. Merci aux équipes qui ont permis cela !

Depuis 2015, l'engagement de Up a permis à 1 665 enfants hospitalisés de bénéficier d'un spectacle d'un duo de comédiens clowns professionnels, sous l'œil complice de plus de 2 500 aidants (famille et soignants) et, grâce à ce nouveau don, l'aventure continue !



LUTTER CONTRE LA PRÉCARITÉ ALIMENTAIRE ET ÉDUCATIVE

Le contexte économique inflationniste est particulièrement difficile à vivre. C'est également vrai pour les associations qui assurent un travail indispensable pour aider les plus fragiles.

Le groupe Up s'engage contre la précarité éducative et alimentaire en faveur de modèles plus durables. Cet enjeu s'inscrit dans le prolongement de son cœur de métier pour rendre accessible une alimentation et une éducation de qualité. À travers les partenaires soutenus, Up s'attache à aller au-delà des seules problématiques de nutrition ou d'éducation, à provoquer une prise de conscience pour bâtir une culture plus équitable, équilibrée et durable sur tous les territoires.

En effet, au-delà de la lutte contre la précarité alimentaire ou éducative, ces projets novateurs socialement contribuent à l'émergence de nouveaux modèles plus responsables favorisant l'autonomie des populations et luttant contre le gaspillage des ressources. Ces projets à fort ancrage local mêlent donc engagement environnemental, social, culturel et pédagogique.

Le lien social et les valeurs humaines donnent alors du sens à cet engagement sociétal.

Les acteurs des structures accompagnées que nous mettons en relation mettent aussi en avant la multiplicité de leurs objectifs comme facteur clé de leur réussite et favorisent un projet qualitatif, en défendant le principe que le soutien apporté dans le domaine de l'alimentation ou de la culture doit être digne, utile et durable, au lieu d'apporter uniquement une assistance quantitative de courte durée. Fin 2022, de nouveaux acteurs succèdent à ceux de notre premier plan pluriannuel. Ils illustrent l'ancrage de nos actions dans une optique de développement et de changement d'échelle :

- Bouge Ton Coq en zone rurale désertée de tout commerce ;
- Les frigos solidaires pour lutter contre la précarité alimentaire en action croisée avec Studhelp, pour lutter contre la précarité alimentaire des étudiants ;
- Silver Geek pour lutter contre la fracture numérique et l'isolement de nos aînés ;

- Entourage pour créer le lien social par le sport et remettre à l'emploi les personnes à la rue ;
- La Cravate Solidaire avec les ateliers coup de pouce pour les primo-arrivants.

Les salariés s'emparent aussi de nouvelles initiatives pour faire résonner et rayonner nos discours chacun à son échelle.

L'engagement collectif et citoyen se met en ordre de marche pour faire émerger davantage de solidarité. Les collectes solidaires ou le tri rendent accessible une éducation pour tous avec Bibliothèques sans frontières ou préparent l'hiver en sensibilisant au plus proche sur nos sites avec Dons solidaires, le Samu social, ou encore plaide en faveur de la réussite éducative et positive avec la mairie de Gennevilliers et l'association Le Fil continu en partenariat avec le SLPJ, ou encore embellit le jardin des hébergés en centre Emmaüs Solidarité laissé à l'abandon.

Ces initiatives solidaires illustrent la diversité des engagements que les entreprises peuvent proposer et renforcer sur leur territoire.



CETTE JOURNÉE SOLIDAIRE A ÉTÉ UNE VRAIE AVANCÉE ET UNE RÉUSSITE POUR LES ÉQUIPES DE CORENTIN À L'ENTREPÔT D'ÉPÔNE (YVELINES).

« L'entrepôt étant en plein déménagement, les objectifs étaient denses. Nous avions pour ambition et besoin de transférer notre catalogue de donation d'un site à l'autre, livres et étagères compris. Ce déménagement représentait l'équivalent de 15 000 livres à déplacer dans un ordre et un classement précis [...]. Au final, les salariés UP ont monté des rayonnages pouvant accueillir plus de 10 000 livres [...]. Les équipes ont de surcroît réussi à réinstaller, dans le catalogue ainsi monté, un peu plus de 10 000 livres dans l'ordre et même en corrigeant les erreurs éventuelles de classement trouvées [...]. La quasi-totalité de notre catalogue a été déménagée en une journée, là où notre estimation s'échelonnait sur deux bonnes semaines avec nos seuls moyens. »

Corentin Poirret,

Responsable base logistique et mission livres d'Épône de Bibliothèques sans frontières, mission du 30 septembre avec l'équipe de Céline Lardy (cinq personnes).



CO-CONSTRUIRE AVEC NOS FOURNISSEURS ET PARTENAIRES

CONTEXTE

Pour Up, être un acteur économique différent et engagé implique d'acheter autrement. Afin de construire des relations durables avec nos fournisseurs et prestataires, une démarche d'achats conforme à notre stratégie de performance durable a été mise en place depuis 2015.

Cette démarche s'appuie sur la mise en œuvre de relations et de coopérations avec ses fournisseurs pour une maîtrise bilatérale des enjeux du développement durable et une maîtrise des risques dans le processus d'achat.

Au-delà des critères dits « standards » (qualité, coûts, délais), un achat responsable intègre les dimensions sociale, sociétale et environnementale dans les étapes du processus d'achat, notamment à travers le choix des fournisseurs, des produits et des services.



POLITIQUE

Pour contribuer à la performance globale du groupe Up, les achats responsables accordent autant d'importance aux notions d'engagement de responsabilité sociétale de l'entreprise (RSE) qu'aux notions de création de valeur partagée et de coût global.

Depuis notre adhésion au Pacte mondial des Nations unies en 2006, le cadre juridique et normatif a beaucoup évolué en matière d'achats responsables. Une norme internationale (ISO 20400) et trois lois françaises, ayant un impact pour le groupe Up, redéfinissent de nouvelles bases pour la mise en pratique des achats responsables : la loi sur le devoir de vigilance, la loi Sapin II, et dernièrement la loi anti-gaspillage pour une économie circulaire.

La politique achats responsables du groupe Up a été révisée en 2021 afin de les prendre en compte et de poursuivre les efforts engagés depuis 2015 dans la construction de relations durables avec nos fournisseurs.

Elle répond aux enjeux suivants :

- intégrer les enjeux environnementaux du Groupe et faire le lien avec ses préoccupations économiques ;
- anticiper et répondre aux nouveaux référentiels et réglementations environnementaux ;
- présenter des plans et moyens d'action concrets pour établir une démarche d'achats responsables ;
- démontrer sa différence auprès de ses parties prenantes externes et développer des relations gagnant-gagnant avec ses fournisseurs.

Cette politique s'articule autour de deux objectifs :

1. se différencier en achetant autrement ;
2. créer de nouveaux partenariats et synergies avec nos fournisseurs.



CONSTRUIRE DES RELATIONS DURABLES AVEC NOS FOURNISSEURS À TRAVERS NOTRE DÉMARCHE D'ACHATS RESPONSABLES

1. SE DIFFÉRENCIER EN ACHETANT AUTREMENT

CARTOGRAPHIER ACHATS ET FOURNISSEURS

- > Cartographie achats
- > Cartographie fournisseurs

INTÉGRER DES CRITÈRES RSE

- > Critères RSE
(Fiches actions 2020)

FORMER ET SENSIBILISER

- > Formation acheteurs
- > Sensibilisation collaborateurs

2. CRÉER DE NOUVEAUX PARTENARIATS ET SYNERGIES AVEC NOS FOURNISSEURS

EVALUER LA DÉMARCHE RSE

- > Evaluation RSE des fournisseurs
- > Evaluation RSE des filiales
- > Documents AR

DÉVELOPPER UNE RELATION GAGNANT-GAGNANT

- > Délai comptable règlement fournisseurs
- > Projets coconstruits avec les fournisseurs responsables

CADRER LA DÉMARCHE D'ACHATS

- > Teams DCD Sustainable
- > Purchasing, Environment

RÉSULTATS*

Deux outils pédagogiques (fiches actions) sur la cartographie des achats et fournisseurs ont été réalisés en 2021 et mis à disposition des principales filiales début 2022 via l'espace collaboratif dédié afin qu'elles puissent se les approprier et faire progresser leurs pratiques habituelles.

Ces cartographies servent à segmenter le portefeuille de fournisseurs et d'achats par catégories. Elles permettent de réaliser l'analyse des dépenses, d'identifier les enjeux et de faire ressortir les catégories sur lesquelles les filiales souhaitent prioriser leurs actions.

L'enjeu, pour toutes les filiales principales du groupe Up, sera de réaliser, d'ici trois ans, l'une ou l'autre de ces cartographies.

Le Groupe suit les engagements qu'il a pris au sein de sa charte des achats responsables.

En ce qui concerne le respect de l'ensemble des parties prenantes impliquées dans la chaîne de valeur, six filiales ont évalué leurs fournisseurs avec des critères RSE, ce qui représente 219 fournisseurs, soit 5 % des fournisseurs du Groupe.

Le groupe Up s'attache également à renforcer le dialogue avec nos parties prenantes

Afin de se positionner comme un acteur économique, mais aussi comme un partenaire responsable vis-à-vis de ses parties prenantes, Up est attentif à développer des relations à la fois solides et transparentes avec ses fournisseurs.

Les efforts de la Direction achats de Up en France se concentrent prioritairement sur la zone France, et plus particulièrement la Coopérative.

Au total, 47 fournisseurs critiques ont été répertoriés fin 2021-début 2022 et 100 % ont été totalement évalués. 60 fournisseurs seront évalués fin 2022-début 2023 pour la France.

Démarrée en 2021, cette nouvelle campagne intègre des critères RSE renforcés à l'évaluation. Il ne s'agit donc plus seulement de mesurer les capacités économiques, techniques ou l'aspect qualitatif des fournisseurs critiques, mais de mieux qualifier leurs engagements sur les thématiques environnementales, sociales et sociétales, ainsi qu'en matière d'éthique et de gouvernance. L'analyse des résultats montre globalement un engagement important des fournisseurs de Up sur les aspects RSE. Ces points sont à nouveau évalués sur l'année 2022 afin d'en mesurer la progression.

Enfin, et pour la première fois, un pilote a été mené avec un fournisseur ayant obtenu une note très basse, faute de savoir

comment formaliser ses actions en matière de RSE : en collaboration avec lui, et après audit sur site par Up, la corédaction d'une charte RSE a été engagée afin de lui permettre à la fois de formaliser ses réalisations en matière de RSE, mais aussi de projeter son plan d'actions et d'amélioration.

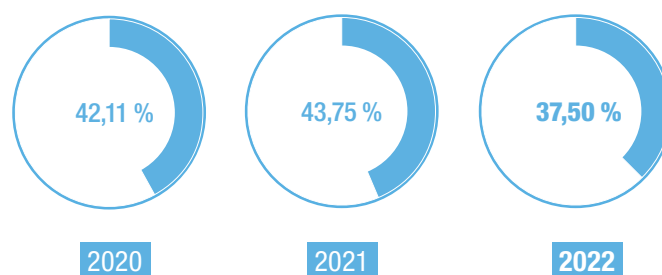
Conformément à sa politique d'achats responsables, Up France entend également développer ses partenariats avec des fournisseurs proches de ses valeurs et faisant notamment partie du monde de l'ESS : ainsi, Up a engagé un plan en 2022 ayant permis de multiplier par deux son chiffre d'affaires dans le domaine des achats solidaires et obtenu une augmentation de 20 % de ses achats auprès des coopératives (chiffres à fin octobre 2022) en France.

Au-delà de ces actions, Up est désormais signataire de la charte « Relations fournisseurs et achats responsables » (RFAR) et va prendre appui sur ces engagements afin de renforcer son plan d'actions.

Plus de la moitié des filiales du périmètre réalisent des achats avec des critères environnementaux.

En 2022, 50 % des filiales du périmètre intègrent au moins un critère RSE dans la sélection de leurs achats ou de leurs fournisseurs, soit 8 filiales : Alios, CEV, Coopérative Up, Kalidea, Up Day, Up Spain, Up Slovensko et Up Romania.

✓ PART DES FILIALES AYANT AU MOINS UN CRITÈRE RSE DANS LA SÉLECTION DE LEURS ACHATS OU DE LEURS FOURNISSEURS



* Tous les calculs présentés ci-dessous portent sur les filiales principales uniquement.

FAITS MARQUANTS

INTÉGRATION DE LA RSE DANS LES ACHATS

DÉVELOPPER UNE POLITIQUE D'ACHATS RESPONSABLES À L'ÉCHELLE DU GROUPE

Depuis sa création, le groupe Up s'efforce d'être un levier de développement économique et social dans les territoires où il est implanté. Dans tous nos pays d'implantation, cette action se fait naturellement à travers les produits et services proposés aux entreprises qui dynamisent le tissu économique et social local.

Les partenaires et fournisseurs de l'ESS ont du talent ! Mardi 15 novembre s'est tenu le premier forum des achats responsables et inter coopération de l'ESS organisé par Up, rythmé par une table ronde, un village de partenaires et fournisseurs ESS et des moments de convivialité. L'objectif était double : favoriser la mise en œuvre de la politique d'achats responsables Up et contribuer à renforcer le réseau d'acteurs professionnels partageant les valeurs et la vision de l'ESS.



« Au sein de Up, nous essayons de faire en sorte que la démarche RSE que nous avons initiée il y a quelques années soit emblématique et révélatrice de ce que nous sommes. En un mot, ce que nous sommes, c'est ce que nous faisons, et ce que nous faisons, c'est ce que nous sommes. »

Youssef Achour, Président du groupe Up et de la CRESS IDF (Chambre Régionale de l'Economie Sociale et Solidaire IDF).

« Depuis 2011, Up est adhérent à l'ObsAR, association loi 1901 ayant pour objectif d'échanger des bonnes pratiques concernant les achats responsables. Elle vise à mettre à la disposition de ses adhérents des indicateurs de mesure, d'évolution des pratiques métiers et des espaces de rencontres entre les parties prenantes ».

Nathalie Kaupp, Directrice des achats Up, adhérente de l'Observatoire des achats responsables (ObsAR)

UP, SIGNATAIRE DE LA CHARTE « RELATIONS FOURNISSEURS ET ACHATS RESPONSABLES »

La médiation des entreprises et le Conseil national des achats (CNA) attestent que l'entreprise UP est signataire de la charte « Relations fournisseurs et achats responsables ». À ce titre, elle intègre la liste officielle publiée et mise à jour chaque fin de mois par la médiation des entreprises sur le site www.rfar.fr.



DES OFFRES DIGITALES ET ÉCORESPONSABLES

Les offres proposées par Bonus Systems Polska sont totalement digitales. En complément, cette filiale propose, au sein de ses offres, des produits écoresponsables sans utilisation de cartes en plastique : la plateforme Openbenefit, Up Gift ou e-compte gift.



RECOURS AU SECTEUR PROTÉGÉ ET ADAPTÉ (STPA)

Conformément aux objectifs de l'accord handicap signé en 2017 à l'échelle de la France, Up souhaite développer le recours à la sous-traitance avec des établissements et service d'aide par le travail (ESAT) et des entreprises adaptées (EA). Notre objectif pour 2025 est de passer à 7 % d'augmentation du volume d'achat confié aux ESAT/EA.

* Sources : www.monitor.coop et www.ica.coop

UP DAY, ENGAGÉ DANS LES ACHATS RESPONSABLES

- Une attention particulière est portée sur les produits achetés pour l'activité de la filiale en Italie : écrans éco free, achat de produits de classe A, achat de meubles en bois FSC, papier FSC utilisé pour l'impression des chèques repas et des chèques Cadhoc.
- La priorité est donnée à la sélection de fournisseurs sur des critères RSE et de fournisseurs toujours plus écologiques et éthiques.
- Les fournisseurs qui transportent les produits sont certifiés ISO 14001.



OFFRES CO-CONSTRUITES AVEC LES FOURNISSEURS

S'ALLIER POUR AGIR AU PLUS PRÈS DES BESOINS

« Accélérer le développement de nos offres en privilégiant les partenariats et les alliances » est l'un des enjeux du cadre stratégique du groupe Up.

Les offres, lancées en 2021, sont autant d'illustrations récentes de cette stratégie d'alliance avec des start-up.

En France :

- Betterway : solution favorisant la mobilité durable ;
- HopHopFood : solution luttant contre le gaspillage et la précarité alimentaire ;
- Toutes mes aides : solution facilitant les démarches pour faire valoir les droits des salariés ;
- Wittyfit : solution mesurant la satisfaction des salariés au travail.

En Italie :

- LastMinuteSottoCasa : solution luttant contre le gaspillage et la précarité alimentaire.

En Belgique :

- C.tec : solution de leasing de vélo pour les PME..

En Espagne :

- Hastee : solution d'accès immédiat aux revenus du travail par des avances sur salaire.

En République tchèque :

- Up Plná Pěňženka : solution permettant d'obtenir des réductions lors du paiement d'achats avec les solutions Up.



PROGRAMME

ENVIRONNEMENTAL

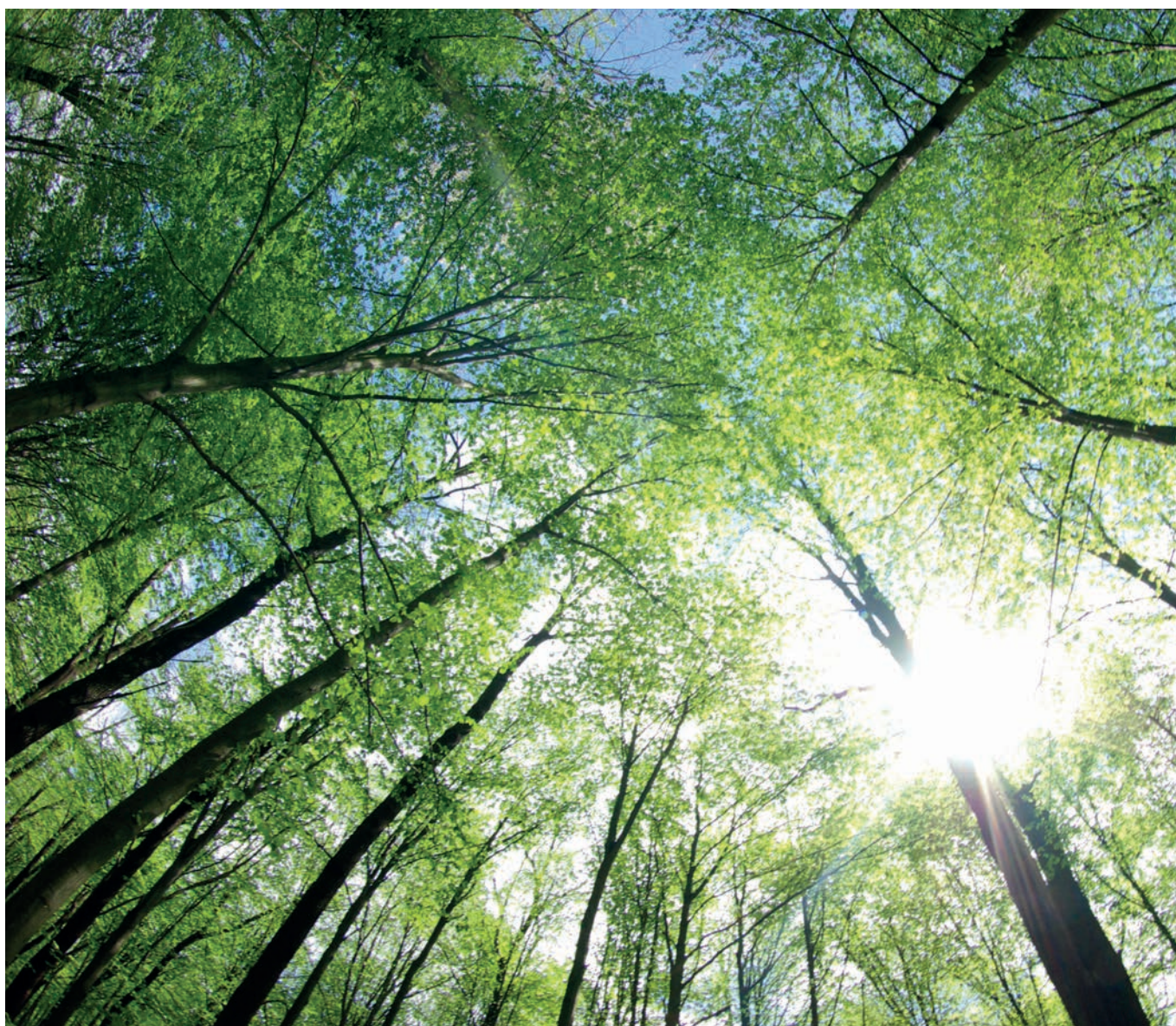


MIEUX PROTÉGER L'ENVIRONNEMENT ET CONTRIBUER À LA TRANSITION ÉCOLOGIQUE

CONTEXTE

Le réchauffement climatique est une problématique globale à laquelle il est urgent de répondre collectivement. Face à ce défi majeur, Up s'engage de manière volontariste et responsable. En adhérant au Pacte mondial des Nations unies, en plaçant la lutte contre le réchauffement climatique dans sa stratégie, en encourageant ses filiales à mener des actions de fond et en valorisant les initiatives engagées de ses collaborateurs, Up participe activement, à son échelle, à l'émergence d'un monde meilleur pour les générations futures.

Depuis l'accord de Paris sur le climat en 2015, le cadre juridique et de reporting extra-financier a également beaucoup évolué. La directive européenne sur la CSRD (Corporate Sustainability Reporting Directive) et deux lois françaises (la loi anti-gaspillage pour une économie circulaire et la loi climat et résilience), ayant un impact pour le groupe Up, redéfinissent de nouvelles bases pour la mise en œuvre de sa politique environnementale et de son reporting de « durabilité ».



POLITIQUE

Initiée en 2018, la politique environnementale avait été révisée en 2021 afin de prendre en compte ces évolutions réglementaires et de poursuivre les efforts déjà engagés vers une diminution des impacts des activités du groupe Up, en les priorisant en fonction de leurs poids les plus significatifs.

Grâce aux mesures de l'empreinte carbone des activités du Groupe réalisées ces dernières années, il a été possible d'identifier les postes émetteurs majeurs, c'est-à-dire là où les impacts sont les plus significatifs face aux enjeux environnementaux et notamment de changement climatique.

À partir de ce constat, le Groupe a redéfini ses objectifs environnementaux, choisi et hiérarchisé des plans d'actions et des moyens adaptés à ses activités pour y répondre, ainsi que des indicateurs de pilotage.

Cette nouvelle version vise à rendre concrets ces objectifs, à aider les Directions à décliner leurs actions environnementales et à permettre d'apporter les preuves de leurs engagements.

Up se fixe ainsi deux objectifs ambitieux, cohérents avec le principe d'une économie durable, pour contribuer chaque jour à préserver la planète au bénéfice des générations futures :

1. **lutter contre le réchauffement climatique ;**
2. **lutter contre la dégradation des milieux.**



CONTEXTE RÉGLEMENTAIRE ET NORMATIF

- > Directives Européennes - Reporting de durabilité
- > Accord de Paris
- > ISO 14 001
- > Loi anti-gaspillage - économie circulaire
- > Loi climat et résilience



CLIENTS / PARTENAIRES

- > DPEF
- > COP Advanced Global Compact
- > Ecovadis
- > Appels d'offres



POLITIQUE ENVIRONNEMENTALE

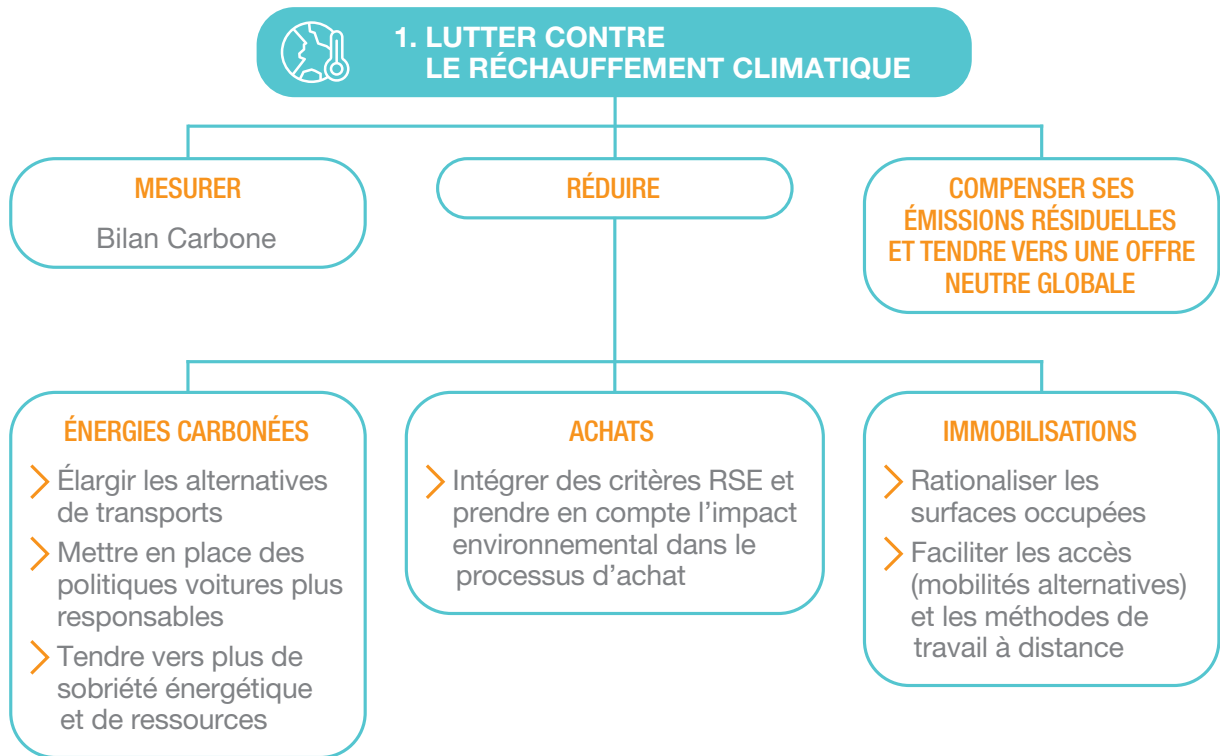
1. LUTTER CONTRE LE RÉCHAUFFEMENT CLIMATIQUE

- > Mesurer
- > Réduire
- > Compenser/neutraliser

2. LUTTER CONTRE LA DÉGRADATION DES MILIEUX

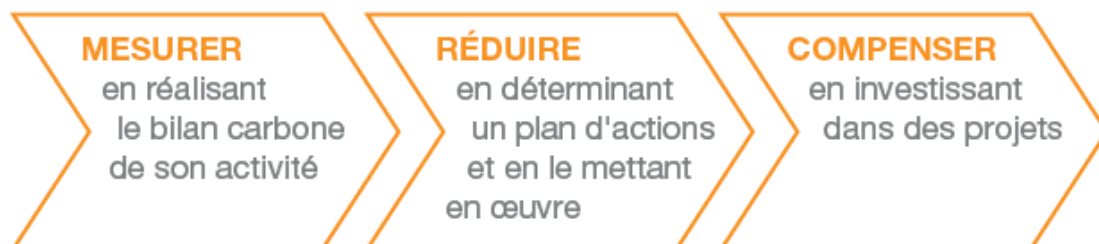
- > Matières premières durables
- > Emballages & transports durables
- > Recyclage produits
- > Offres responsables
- > Impliquer les collaborateurs

PROTÉGER ENSEMBLE NOTRE ENVIRONNEMENT



RÉSULTATS

LUTTER CONTRE LE RÉCHAUFFEMENT CLIMATIQUE



Le groupe Up poursuit la généralisation de la mesure de son empreinte carbone. Jusqu'à présent, cet exercice annuel était imposé aux sociétés françaises compensant leurs émissions carbonées résiduelles et était volontaire pour les autres. **En 2022, la totalité des filiales principales ont réalisé l'inventaire de leurs émissions de gaz à effet de serre.**

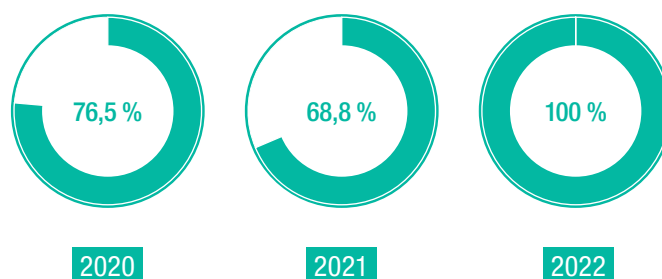
La refonte du questionnaire de collecte rassemblant les données environnementales et celles de la mesure de l'empreinte carbone sur les quatre postes les plus émissifs (déplacements, énergies, achats et immobilisations) a permis à l'ensemble des sociétés principales de mesurer leur empreinte carbone.

Grâce à cette mesure annuelle, des plans d'actions ciblés peuvent être mis en place localement pour réduire au maximum les émissions de gaz à effet de serre sur ces quatre postes prioritaires.

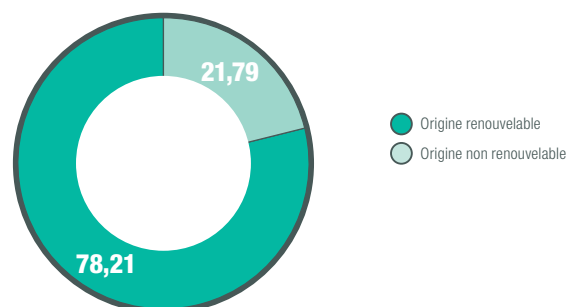
En France, notamment, Up a engagé des plans d'actions visant à réduire l'impact des déplacements, rationaliser le parc immobilier aux besoins et usages ou encore installer une démarche de sobriété énergétique. En 2022, ces plans d'actions ont conduit, par exemple, à la mise à disposition d'une flotte de vélos à assistance électriques pour les collaborateurs du Siège Social et à des mesures pour limiter les consommations d'électricité. Elles ont été régulièrement complétées par des sensibilisations auprès des collaborateurs ou des formations proposées au travers de la plateforme interne Academy Up.

Depuis 2018, en complément des actions de réduction de leurs empreintes, les principales sociétés françaises du Groupe financent volontairement des projets qui séquestrent ou réduisent les émissions de gaz à effet de serre. En 2022, leurs émissions résiduelles ont été compensées au travers de 2 projets : le projet turque BalikesirWind qui participe au plan national d'amélioration du mix énergétique, et le projet Jatoba Brésil de lutte contre la déforestation. Ces projets sont certifiés par des standards exigeants, Gold Standard pour le premier et Carbon Verified Standard pour le second.

PART DES FILIALES AYANT RÉALISÉ LEUR ÉVALUATION EMPREINTE CARBONE (EN %)



ÉNERGIES PART DES ÉNERGIES RENOUVELABLES ET DE RÉCUPÉRATION DANS LA CONSOMMATION D'ÉNERGIE DE L'ENSEMBLE DES SITES EN 2022 (EN %)



LUTTER CONTRE LA DÉGRADATION DES MILIEUX

En tant qu'émetteur de produits et services, le groupe Up maîtrise l'impact de son activité sur l'ensemble de sa chaîne d'approvisionnement. Il sensibilise et mobilise ses collaborateurs autour d'actions locales ou internationales pour la protection de l'environnement.

À travers l'approvisionnement de ses matières premières, le Groupe recherche l'usage de solutions ou de matériaux plus durables. Il commence à intégrer le *Green IT* (ou numérique durable) dans ses pratiques métiers et ses offres digitales. De la même façon, il mène des actions pour réduire la part d'utilisation des emballages plastiques au profit des emballages en carton ou papier, et choisit des fournisseurs de livraison environnementalement engagés.

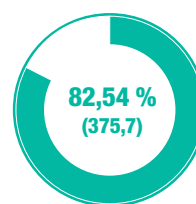
Le Groupe commercialise des titres papier, majoritairement fabriqués à partir de matières durables, et des titres carte essentiellement fabriqués à partir de PVC. Des avancées sont en cours pour l'utilisation de PVC recyclé pour la production des titres carte. En complément, certaines filiales ont mis en place des solutions de récupération et de recyclage de leurs titres en fin de vie, et organisé la collecte et le recyclage des produits commercialisés.

De plus en plus, le Groupe développe des offres à vocation sociale/sociétale/environnementale, dont les impacts sont valorisables auprès de leurs clients.

Pour faire évoluer les comportements individuels, le Groupe informe et sensibilise ses salariés et mobilise le plus grand nombre à travers des actions transverses et des événements annuels. Comme chaque année, le groupe Up a participé à la Journée mondiale de nettoyage de la planète en 2022 (*World Clean Up Day*). En 2022, il a également déployé la démarche participative à la Fresque du Climat en France et à l'international.



MATIÈRES PREMIÈRES PART DU PAPIER PRODUCTION ISSUE DE FORÊTS GÉRÉES DURABLEMENT EN 2022



Autres forêts :
17,46 % (79,5)

✓ PRODUITS ET SERVICES DURABLES

Huit sociétés du Groupe proposent des offres ou produits à vocation environnementale* :

- Alios et sa carte en PVC recyclé ;
- Bonus Systems Polska et son offre EKOnto Podarunkowe, sa plateforme Openbenefit et le compte UpGift ;
- la Coopérative Up et son offre sur mesure Adéquation et son offre mobilité embarquée sur UpOne ;
- Kalidea et sa plateforme avec fournisseurs référencés éco-responsables ;
- Up Day et sa solution anti-gaspillage alimentaire LastMinuteSottoCasa, son programme Pausa Sana pour une alimentation et un style de vie plus sain et responsable, et sa carte titre repas en PVC recyclé ;
- Up Monizze et sa solution Écochèque ;
- Up Romania et son offre Eco-voucher ;
- Up Spain et ses offres Up Transporte et Up Gourmet.

NOMBRE DE PRODUITS OU SERVICES À VOCATION ENVIRONNEMENTALE

2020	2021	2022
3	7	8

* Produits à vocation environnementale : solutions proposées à nos clients dont l'utilisation, par le bénéficiaire final, favorise un usage, un comportement, un achat de produits ou services, plus respectueux de l'environnement.

FAITS MARQUANTS

AGIR EN ENGAGEANT DES ACTIONS DE FOND

ÉLECTRICITÉ RENOUVELABLE

La maison mère a fait le choix de contractualiser avec la société coopérative d'intérêt collectif Enercoop, qui fournit la totalité des sites français depuis le 1^{er} janvier 2018. Le rapprochement avec cette société coopérative présente un double intérêt pour la Coopérative : l'appartenance à une même communauté de valeurs et l'accès à une électricité 100 % renouvelable, d'origine hydraulique, photovoltaïque, éolienne et végétale (biomasse).

Le projet Enercoop est porté, depuis l'origine, par une vingtaine d'acteurs issus du monde des énergies renouvelables, de l'ESS et des associations citoyennes, désireux d'œuvrer, de façon décentralisée, à la transition énergétique en France.



ALIOS PROPOSE DES SOLUTIONS DE CARTES ÉCOLOGIQUES

Conçues à 100% avec des matières recyclées et biodégradables, les cartes Alios offrent une garantie écologique :

- Les matériaux recyclés proviennent de déchets industriels d'impression et d'emballage (recyclage des déchets avant qu'ils ne finissent dans les décharges, dans les forêts, sur les côtes et dans les océans) ;
- Le processus de recyclage offre une seconde vie aux plastiques qui ont déjà été utilisés.

Au travers de cette démarche, Alios contrôle la chaîne de valeur (puce, corps de cartes, transport, personnalisation, services digitaux et cycle de recyclage) visant à améliorer l'empreinte carbone et à accompagner ses clients dans leur transition écologique. Afin d'aller jusqu'au bout de la démarche, une conception graphique épurée est recommandée aux clients pour limiter l'usage d'encres.



PROTÉGEONS ENSEMBLE NOTRE ENVIRONNEMENT !

Up Day a débuté la plantation des arbres sur la colline du Centre Meraville (à côté des bureaux de Up Day en Italie), en présence de la présidente du district de San Donato-San Vitale et de Mariacristina Bertolini, Directrice générale de Up Day, dans le cadre de l'accord de coopération signé avec la mairie de Bologne.

80 spécimens d'arbres de différentes espèces (ormes, noyers, poiriers d'ornement et cornouillers) ont été donnés par Up Day pour aider à sauver notre planète.

Up Day représente les valeurs fondamentales du groupe Up en Italie, telles que la solidarité, l'innovation, l'esprit d'entreprise, l'équité et l'engagement, démontrant une sensibilité attentive au niveau mondial aux actions de responsabilité sociale des entreprises.



MULTINET EN TURQUIE : DE LA POLITIQUE À LA PRATIQUE...

Concernant nos produits et nos offres, nous avons mené des actions concrètes afin de réduire l'impact de nos activités sur l'environnement :

- grâce à la proposition de cartes virtuelles ou de notre application Multipos, nous avons mis fin à l'utilisation de papier sur le point de vente, diminué le fret et la consommation d'énergie, stoppé l'utilisation de batteries et réduit les déplacements du service technique.
- concernant l'utilisation de matières premières, nous avons économisé 2,1 tonnes de papier en 5 mois en réduisant le grammage des couvertures des titres papier et réduit de 0,7 tonnes le dioxyde de métal / silicium en favorisant l'utilisation de cartes à puce sans contact.
- Les cartes usagées qui nous sont retournées ont été enduites et renvoyées aux clients qui souhaitent une carte jetable. En 2022, cette action a permis de réutiliser 8 500 cartes et de réduire de 46 Kg l'utilisation de PVC.
- la conversion de 6 véhicules en motorisation hybride courant 2022

En parallèle, des projets et actions ont été menés au sein même de notre entreprise, tels que le soutien du projet TEGV Digital Waste « Don't Waste, Donate », qui vise à créer des ressources pour l'éducation des enfants en réduisant les dommages causés à l'environnement par les déchets électroniques. Dans le cadre de cette campagne, nous avons partagé nos téléphones portables, ordinateurs, modems et câbles d'alimentation inutilisés ou inutilisables, ainsi que les appareils qui fonctionnent ou sont à l'état de rebut. Nous avons ainsi contribué à prévenir la pollution de l'environnement en recyclant les déchets polluants et à faire un pas vers un monde durable.

EKONTO PODARUNKOWE UPGIFT MIEUX QU'UNE CARTE-CADEAU (BONUS SYSTEMS POLSKA)

Chaque année, des millions de cartes sont jetées, souvent après une seule utilisation, ce qui participe à la pollution plastique. La solution EKONto Podarunkowe UpGift offre un accès immédiat et à la possibilité de retirer de l'argent dans un guichet automatique à l'aide d'un code commandé sur la plateforme en ligne, donnant accès à plus de 4 000 offres.



L'ENVIRONNEMENT AU CŒUR DE NOTRE DÉMARCHE RSE

« Faire du bien au quotidien » n'implique pas uniquement d'améliorer le mieux-vivre des salariés et citoyens, mais de s'investir également pour la planète. Cet engagement constitue l'un des cinq axes de la démarche RSE du groupe Up, en France et à l'international. Face au défi majeur qu'est le réchauffement climatique, Up a décidé de s'engager de manière volontariste et responsable en sensibilisant ses salariés, dans tous ses pays, au changement climatique ».

Marc Buisson, secrétaire général du Groupe et président de Up Day Italie.

SENSIBILISER POUR COMPRENDRE ET AGIR ENSEMBLE

Dans une première phase, Up a déployé la Fresque du Climat en 2022 dans cinq pays du Groupe (Espagne, France, Italie, Mexique, Roumanie). À terme, l'objectif est de sensibiliser l'ensemble des salariés du Groupe.

Le changement climatique est un problème collectif complexe, il est primordial d'en connaître les causes et les conséquences. Celles-ci vont affecter l'ensemble des aspects de nos sociétés et de nos entreprises. En effet, comprendre est la première étape vers le passage à l'action, nécessaire pour répondre à l'urgence climatique.

Investi dans une démarche RSE avec un volet environnemental, le groupe Up a pour ambition de faire comprendre de façon ludique les enjeux climatiques à ses collaborateurs. C'est dans ce but que le groupe Up a décidé tout naturellement de déployer la Fresque du Climat auprès de ses collaborateurs, dans ses vingt-deux pays d'implantation.



La Fresque du Climat, c'est quoi ?

C'est une association qui, depuis fin 2018, œuvre pour embarquer tous les individus et toutes les organisations dans la transition, en permettant la diffusion rapide d'une compréhension partagée du défi que représente le changement climatique.

La Fresque se déploie aujourd'hui dans cinquante pays grâce à 20 000 bénévoles.

Cette action répond ainsi aux enjeux environnementaux et sociaux de notre démarche RSE et fait la démonstration de nos deux engagements :

- former, accompagner et engager les collaborateurs, notamment sur les transitions environnementales ;
- protéger activement l'environnement, notamment dans les pratiques métiers et les comportements des collaborateurs.

Outil de référence pour s'approprier le défi du changement climatique, la Fresque du Climat permet une compréhension rapide et collective des enjeux climatiques, mais également une prise de conscience qui permet de passer à l'action collectivement et individuellement.

L'ENVIRONNEMENT, L'ENJEU MAJEUR DU 21^e SIÈCLE

Le changement climatique est aujourd'hui une réalité que l'on ne peut plus nier. La crise du coronavirus a été un accélérateur de la prise de conscience environnementale. Entre phénomènes climatiques extrêmes, records de chaleur ou feux de forêt, l'environnement est devenu la préoccupation principale en France et en Europe. En France, pour la première fois depuis le début des enquêtes Ipsos sur les préoccupations des Français, le climat est à la première place pour 42 % d'entre eux en 2019, devant le pouvoir d'achat, le système de santé et l'emploi.



Voir la vidéo

Un jeu collaboratif, pédagogique et créatif

Sur le terrain, la Fresque du Climat prend la forme d'un jeu de quarante-deux cartes. Créées par le fondateur Cédric Ringenbach, président de l'association, chacune des cartes prend la forme d'une composante du changement climatique des rapports du GIEC : les émissions de CO₂, la montée du niveau des mers, les tempêtes extrêmes, les activités économiques par secteur d'activité. Le but est de reconstituer les liens de cause à effet entre chacune des cartes. Les participants ont trois heures pour dénouer le vrai du faux, remettre à jour leurs connaissances, en acquérir de nouvelles et chasser les idées fausses ou reçues.

Selon les témoignages des collaborateurs Up qui l'ont expérimentée en Europe, cette expérience unique porte ses fruits, avec un maître mot : « agir ». C'est « un excellent moyen pour mieux comprendre les questions climatiques, en explorant les liens de cause à effet. Les trois heures sont passées très vite et je suis repartie avec l'envie d'agir et de sensibiliser mon entourage », assure Charlotte Buisson, collaboratrice à Up Day en Italie. Alexandra Illic, collaboratrice Up France, l'a expérimenté et en est sortie avec les idées plus claires : « Cet atelier a été très instructif et cela m'a permis de renforcer mes connaissances et d'éclaircir les idées reçues sur ce vaste sujet qu'est l'environnement », déclare-t-elle.



SIÈGE SOCIAL GROUPE UP

9-11 boulevard Louise Michel
92230 Gennevilliers - France

GROUPE.UP.COOP