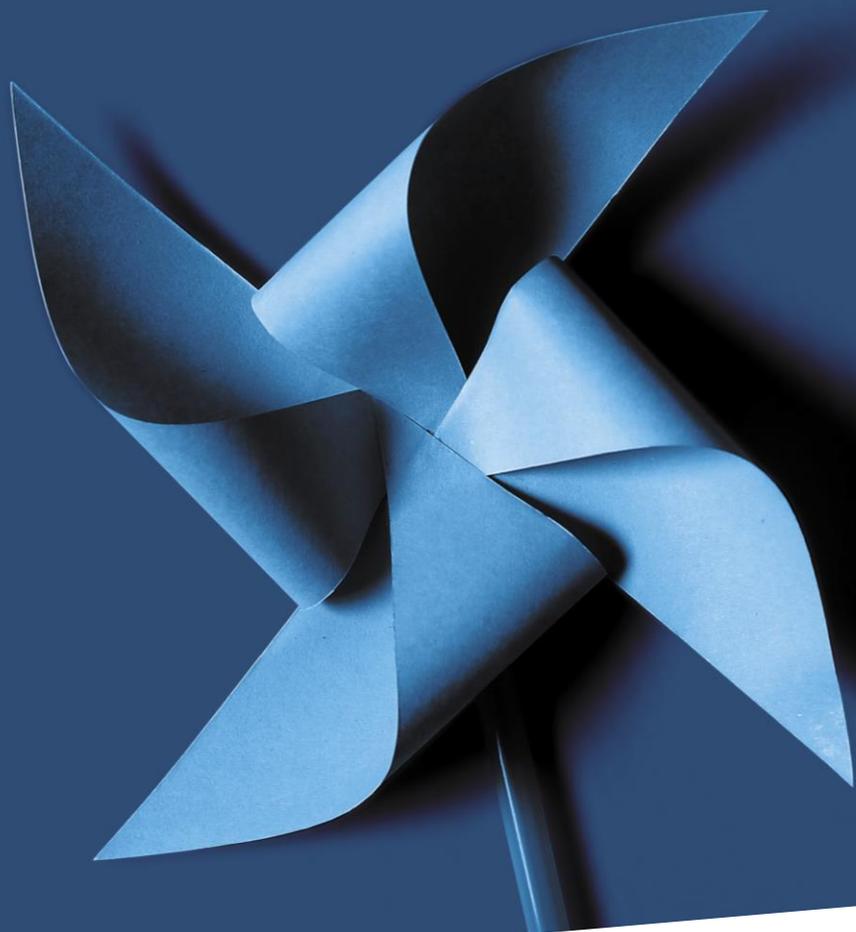


DÉCLARATION DE PERFORMANCE

EXTRA-FINANCIÈRE

2020



Ça fait du bien
au quotidien



Voir la version en ligne pour
une meilleure lecture et de l'interactivité :

<http://sustainable-report.up.coop/>

➔ PRÉSENTATION	▼	
Introduction	▼	
Édito		03
We are Up		04
Up dans le Monde		07
Le modèle d'affaires		09
Le Conseil d'Administration & le Comité Exécutif		11
Projet stratégique et enjeux RSE		13
Rapport OTI		15
Note méthodologique		18
⚙️ GOUVERNANCE	▼	22
Sécuriser le Groupe	▼	
Contexte et Politique(s)		
Objectifs, Plan d'actions et Résultats		
Faits marquants et autres		
📊 ÉCONOMIQUE	▼	30
Engager le Groupe dans la transformation de ses activités	▼	
Contexte et Politique(s)		
Objectifs, Plan d'actions et Résultats		
Faits marquants et autres		
😊 SOCIAL	▼	38
Accompagner les collaborateurs dans la transformation du Groupe et de ses métiers	▼	
Contexte et Politique(s)		
Objectifs, Plan d'actions et Résultats		
🤝 SOCIÉTAL	▼	
Impulser le pouvoir d'agir ensemble et renforcer les liens sur nos territoires	▼	47
Contexte et Politique(s)		
Objectifs, Plan d'actions et Résultats		
Faits marquants et autres		
Co-construire avec nos fournisseurs et partenaires	▼	53
Contexte et Politique(s)		
Objectifs, Plan d'actions et Résultats		
Faits marquants et autres		
🌍 ENVIRONNEMENTAL	▼	58
Protéger ensemble notre environnement	▼	
Contexte et Politique(s)		
Objectifs, Plan d'actions et Résultats		
Faits marquants et autres		



Orienter de manière éclairée nos actions dans la durée au bénéfice de nos parties prenantes

Le groupe Up est, depuis 1964, créateur de solutions de paiement et de services à utilité sociale et locale qui donnent aux entreprises et aux collectivités les moyens d'agir, pour améliorer le pouvoir d'achat et la qualité de vie des salariés et des citoyens. La qualité relationnelle que nous établissons avec nos clients et partenaires ainsi qu'avec les utilisateurs qui bénéficient de nos solutions est pour nous primordiale.

Comme ce fut déjà le cas l'année dernière, notre « **Déclaration de Performance Extra-Financière** » est **100 % dématérialisée** et accessible en ligne à tout moment par l'ensemble de nos parties prenantes. Elle fait état, de manière concise, de notre projet stratégique et s'articule selon deux axes :

➔ **tout d'abord, la présentation de notre Groupe** : qui nous sommes et ce que nous faisons, notre modèle d'affaires, notre projet stratégique décliné en cinq programmes ainsi que nos orientations qui répondent aux enjeux en termes de responsabilité sociale des entreprises ;

➔ **ensuite, la présentation de nos programmes de gouvernance, économique, sociale, sociétale et environnementale de notre projet stratégique**. Chacune décrit le contexte, une ou plusieurs politiques mises en place, leurs déclinaisons en plan d'action, les résultats et les indicateurs clés de performance associés.



Intégrer les enjeux de Responsabilité Sociale des Entreprises est inhérent à notre modèle issu de racines militantes et à notre contribution au secteur de l'Économie Sociale et Solidaire.

Le statut coopératif de notre maison-mère et nos actions individuelles comme collectives en tant qu'acteur reconnu de l'Économie Sociale et Solidaire depuis de nombreuses années doit traduire notre engagement envers les enjeux de Responsabilité Sociale des Entreprises. Notre soutien aux dix principes du Pacte mondial des Nations unies⁽¹⁾ en est un exemple. C'est inhérent à notre modèle issu de racines militantes.

Pour nous, la Déclaration de Performance Extra-Financière est un outil au service de notre stratégie qui vise à nous recentrer sur les enjeux et objectifs fondamentaux de notre entreprise. Cet exercice nous aide chaque année à mieux piloter nos actions sur le long terme, à mieux accentuer notre différence pour être à la hauteur des attentes de nos clients, tout en continuant de travailler sur des relations durables et transparentes avec nos parties prenantes.

YOUSSEF ACHOUR,
Président-directeur général
du groupe Up

(1) Pacte mondial de l'ONU : www.globalcompact-france.org/

WE ARE UP



QUI SOMMES-NOUS ?

Chez Up, nous sommes quelque 3 541 collaborateurs qui entreprenons sur quatre continents au service d'une même vocation. 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 ?

Up est un groupe créateur de solutions de paiement et de services à utilité sociale et locale. Nous donnons 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.

Chez Up, 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 plaisir 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 parce qu'elles ne se sentent pas « légitimes » à investir ces lieux ou par contrainte financière. 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 à tisser du lien social.

En démocratisant l'accès à la culture, elles favorisent la diversité artistique et 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.

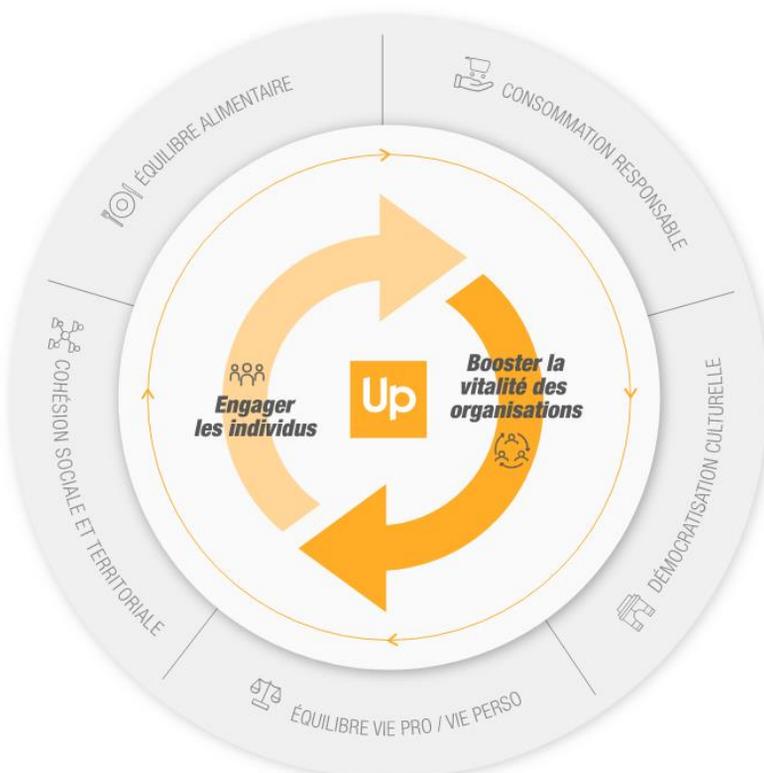
Pour satisfaire ces besoins, nous concevons des solutions à la carte utilisables dans un large réseau de partenaires qui facilitent la politique sociale des organisations et permettent à chacun de mieux concilier vie privée et vie professionnelle.



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 de relever les grands enjeux de l'action publique et sociale et de garantir ainsi une place à tous.



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'ESS, du plus local (unions régionales des SCOP, chambres régionales de l'ESS, 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.



UP DANS LE MONDE



28 PAYS
SUR 4 CONTINENTS



1 M
DE CLIENTS



535 M €
DE CHIFFRE
D'AFFAIRES



7,5 MDS €
DE VOLUME D'ÉMISSION



25,5 M
DE BÉNÉFICIAIRES



3 541
SALARIÉS

LES CHIFFRES CLÉS PAR ZONES GÉOGRAPHIQUES

AMÉRIQUES

BRÉSIL CHILI COLOMBIE COSTA RICA ÉQUATEUR
 GUATEMALA MEXIQUE PANAMA PÉROU

NOMBRE DE
SALARIÉS
903

NOMBRE DE
CLIENTS
244 117

NOMBRE DE
BÉNÉFICIAIRES
4,8 M



NORD OUEST EUROPE

ALLEMAGNE BELGIQUE FRANCE HONGRIE POLOGNE
 RÉPUBLIQUE TCHÈQUE SLOVAQUIE

NOMBRE DE
SALARIÉS
1 711

NOMBRE DE
CLIENTS
583 227

NOMBRE DE
BÉNÉFICIAIRES
17,1 M



EUROPE MÉDITERRANÉE

 ESPAGNE  ITALIE  MAROC  PORTUGAL  TUNISIE

NOMBRE DE SALARIÉS
294

NOMBRE DE CLIENTS
105 949

NOMBRE DE BÉNÉFICIAIRES
0,8 M



EURASIE

 BOSNIE  BULGARIE  GÉORGIE  GRÈCE  MOLDAVIE
 SERBIE  TURQUIE  ROUMANIE

NOMBRE DE SALARIÉS
633

NOMBRE DE CLIENTS
123 620

NOMBRE DE BÉNÉFICIAIRES
2,8 M



LE MODÈLE D'AFFAIRES UP



Nos ressources



HUMAINES



3 541 collaborateurs dans le monde en 2020
Taux d'accès à la formation : **73,15 %**

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

TECHNOLOGIQUES



Des plateformes monétiques, des systèmes de paiement privatifs

ÉCONOMIQUES



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

ENVIRONNEMENTALES



61,63 % du papier issu de forêts durablement gérées
76,48 % de l'électricité consommée par nos sièges sociaux est issue d'énergie renouvelable



Nos expertises



Service client



Service de monnaie électronique



Règlementaire et affaires publiques



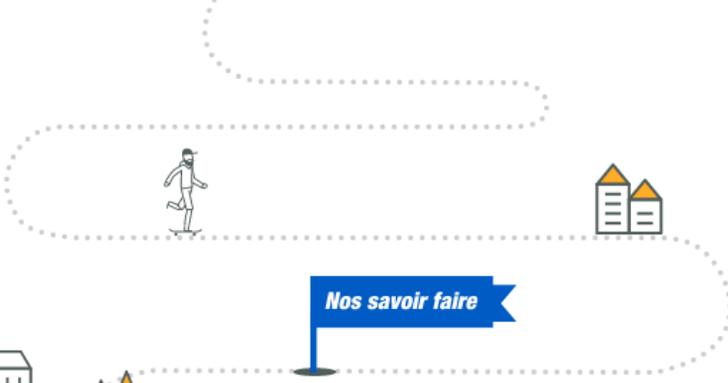
Monétique



Digitale



Gestion de production industrielle



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



Nos impacts sociétaux



Une consommation plus responsable



Un meilleur équilibre de vie professionnelle / vie personnelle



Une alimentation plus saine et plus équilibrée



Plus d'aide sur les territoires et pour les politiques publiques



La démocratisation de la culture



Ça fait du bien au quotidien

LE CONSEIL D'ADMINISTRATION & 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 CFDT, 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 4 ans**.

Le rôle du Conseil d'Administration consiste à décider des orientations stratégiques du Groupe et de 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 2020, 14 réunions du Conseil d'Administration ont été organisées auxquelles tous les membres ont participé ou ont été représentés.

Le règlement intérieur établi en 2020 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 et 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 15 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 1ER JANVIER 2021, IL EST COMPOSÉ DE :

YOUSSEF ACHOUR
PRÉSIDENT-
DIRECTEUR GÉNÉRAL

JACQUES LANDRIOT
PRÉSIDENT D'HONNEUR

MARC BUISSON
ADMINISTRATEUR,
SECÉTAIRE GÉNÉRAL

SAMIRA AIMENE
ADMINISTRATRICE

JULIEN ANGLADE
ADMINISTRATEUR

**VÉRONIQUE
CHARBONNIER**
ADMINISTRATRICE

HAWA DIA ROGER
ADMINISTRATRICE

FERNANDA DE AZEVEDO
ADMINISTRATRICE

BERTRAND LÉGER
ADMINISTRATEUR

GAËLLE DO DANG VINH
ADMINISTRATRICE

MARINA FERREIRA
ADMINISTRATRICE

EMMANUEL MAUFOUX
ADMINISTRATEUR

GRÉGORY VAAS
ADMINISTRATEUR

AMOKRANE AMEUR
REPRÉSENTANT DU COMITÉ
SOCIAL ET ÉCONOMIQUE

SERGE BREIT
REPRÉSENTANT DU COMITÉ
SOCIAL ET ÉCONOMIQUE

RAPHAËL POULAIN
REPRÉSENTANT DU COMITÉ
SOCIAL ET ÉCONOMIQUE

MARIE-ANDRÉE SEGUIN
ADMINISTRATRICE -
REPRÉSENTANTE DE LA
CONFÉDÉRATION
SYNDICALE CFDT

MARC BEUGIN
ADMINISTRATEUR -
REPRÉSENTANT DE LA
CONFÉDÉRATION SYNDICALE
CGT

ANNE BALTAZAR
ADMINISTRATRICE -
REPRÉSENTANTE DE LA
CONFÉDÉRATION SYNDICALE
FO

GÉRALDINE NICOLETTI
SECÉTAIRE DU CONSEIL

« Qui mieux qu'une entreprise coopérative peut faire émerger un collectif performant »

LE COMITÉ EXÉCUTIF

Le Comité Exécutif réunit le Président-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 1ER JANVIER 2021, IL EST COMPOSÉ DE :

YOUSSEF ACHOUR
PRÉSIDENT-
DIRECTEUR GÉNÉRAL

JULIEN ANGLADE
DIRECTEUR GÉNÉRAL
FRANCE

OLIVIER BERNON
DIRECTEUR DE LA ZONE
EUROPE MÉDITERRANÉE

CHARLES LOSSY
DIRECTEUR DES SYSTÈMES
D'INFORMATION

MARC BUISSON
SECÉTAIRE GÉNÉRAL,
DIRECTEUR COMMUNICATION
ET DIFFÉRENCIATION DU
GROUPE, ET PRÉSIDENT DE
UP DAY (ITALIE)

GAËTAN CHAUDERLOT
DIRECTEUR DÉVELOPPEMENT
ET PARTENARIATS ET
DIRECTEUR DES ZONES
AMÉRIQUES

BERTRAND LÉGER
DIRECTEUR DE LA ZONE
NORD-OUEST EUROPE

EMMANUEL MAUFOUX
DIRECTEUR DES AFFAIRES
PUBLIQUES ET CONFORMITÉS
RÉGLEMENTAIRES

SYLVIE NOURRY
DIRECTRICE MARKETING ET
INNOVATION

ELENA PAP
DIRECTRICE DE LA ZONE
EURASIE

RIJA RAKOTOARIVONY
DIRECTEUR DES AFFAIRES
FINANCIÈRES ET JURIDIQUES
GROUPE

AUDREY RICHARD
DIRECTRICE DES
RESSOURCES HUMAINES ET
ENGAGEMENT DES SALARIÉS

PROJET STRATEGIQUE ET ENJEUX RSE



LES ENJEUX RSE AU CŒUR DE NOS ORIENTATIONS STRATÉGIQUES

Notre projet stratégique fixe les ambitions de la relance économique du groupe Up et les objectifs qui constituent les piliers de notre réussite collective : il permet à tous les acteurs au sein de l'entreprise – administrateurs, dirigeants, managers, salariés – de se recentrer sur les enjeux fondamentaux de l'entreprise, au bénéfice de nos clients, partenaires et parties prenantes.

Dès le début de l'année 2020, la priorité du Conseil d'Administration et du Groupe a été de maintenir la compétitivité, donc d'élaborer et de mettre en place un plan de relance afin de maîtriser les coûts et de se concentrer sur le cœur de métier, tout en améliorant et en développant les offres digitales. Les ambitions et la poursuite des engagements en termes de Responsabilité Sociale des Entreprises ont soutenu ce plan de relance. Cela a été partagé avec tous les membres de la communauté extra financière du Groupe.

Ainsi, les 18 orientations initiales ont été analysées et challengées. 7 orientations primordiales ont été validées par la commission audit et risque. Elles permettent d'intégrer l'ensemble des enjeux prioritaires et RSE du Groupe et de répondre aux attentes de nos parties prenantes.

La présente Déclaration de Performance Extra-Financière, structurée selon les 5 programmes – gouvernance, économique, social, sociétal et environnemental – traite 6 de ces 7 orientations (le Rapport Financier couvre en effet l'orientation intitulée « Favoriser une croissance durable pour le Groupe »).

Le projet stratégique du groupe Up garde son cap pour relancer ses activités sur la durée. Son évolution engagée en 2020 sera présentée en 2021. Il poursuivra la vision, les engagements et les objectifs détaillés dans les précédentes Déclarations de Performance Extra-Financière et intégrera les enjeux et risques liés à la crise provoquée par le Covid-19.

	Risques	Opportunités
PROGRAMME GOUVERNANCE 	Sécuriser le groupe → <ul style="list-style-type: none">• Non-adéquation du SI avec les besoins métier• Rupture d'activité• Fraude• Non-conformité réglementaire	→ <ul style="list-style-type: none">• 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
PROGRAMME ÉCONOMIQUE 	Favoriser une croissance durable pour le Groupe → Engager le Groupe dans la relance de ses activités → <ul style="list-style-type: none">• Dégradation du résultat• Non-optimisation de la trésorerie• Difficulté à transformer nos business models• Insatisfaction clients• Non-adéquation du SI avec les besoins métier	→ <ul style="list-style-type: none">• Optimiser nos dépenses, diversifier nos placements et financer de nouveaux investissements• Améliorer nos solutions actuelles et développer de nouveaux services• Toujours mieux satisfaire nos clients, accroître notre clientèle et développer nos parts de marché

PROGRAMME SOCIAL



Accompagner les collaborateurs dans la transformation du Groupe et de ses métiers



- Non-engagement des collaborateurs aux enjeux
- Non-adéquation des compétences avec les besoins métier
- Déséquilibre entre la transmission et l'évolution des façons de faire



- 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

PROGRAMME SOCIÉTAL



Co-construire avec nos fournisseurs et partenaires



Impulser le pouvoir d'agir ensemble et renforcer les liens sur nos territoires



- Défaillance dans le processus achats

- Consolider nos relations avec des fournisseurs engagés en termes de RSE
- Créer de nouveaux partenariats et synergies
- Engagement auprès de la société civile pour (re)donner du pouvoir d'agir aux invisibles*

PROGRAMME ENVIRONNEMENTAL



Protéger ensemble notre environnement



- Risques liés à l'environnement**



- Réduire l'impact de nos activités sur l'environnement**
- Embarquer les collaborateurs dans les enjeux d'aujourd'hui et de demain**
- Proposer à nos clients des produits et services durables et responsables**

* 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 et le gaspillage alimentaire n'ont pas été retenus comme pertinents au regard du pilotage de nos activités.

→ La gestion des risques au sein du groupe Up est un volet important de notre stratégie. Rendre plus compréhensible la maîtrise des risques Groupe sur chaque orientation : tel est l'objectif de l'ajustement des orientations engagé en 2020 suite à l'audit mené en 2019 et à la revue des risques Groupe.

COVID-19

La pandémie de Covid-19 (coronavirus), dont nous ignorons encore l'ampleur et la durée, s'est propagée dans le monde entier depuis fin 2019. Il s'agissait alors d'un événement postérieur à la clôture de notre Déclaration de Performance Extra-Financière 2019. En revanche, en 2020, les conséquences de cette crise sanitaire ont eu un impact sur les activités du Groupe. Chaque orientation décrite dans la présente Déclaration de Performance Extra-Financière reprend, avec plus de précisions, les ajustements qui ont été apportés à nos objectifs et plans d'action associés.

Bien entendu, le groupe Up continue à prendre les mesures qui s'imposent pour préserver la santé et la sécurité de ses collaborateurs. Il surveille toujours attentivement son exposition face à cette crise sanitaire, notamment en termes d'impacts pour ses parties prenantes mais également sur son environnement économique et financier.

Pour rappel, dès 2020, le Groupe s'est organisé afin d'assurer la poursuite de ses activités et la continuité de service pour ses clients. De nombreux États, collectivités locales et associations ont fait appel au Groupe pour les accompagner au mieux durant cette crise. En effet, en tant qu'acteur de l'Économie Sociale et Solidaire, rendre la monnaie solidaire et intelligente est une évidence afin d'allouer les moyens aux priorités essentielles.

ADLC

Enfin, dans la continuité de transparence envers ses parties prenantes, le groupe Up tient à informer que la Coopérative a reçu le 6 février 2020 la notification de la décision de l'Autorité de la concurrence en France qui lui impose une amende d'un montant total de 45 millions d'euros et avoir introduit un recours en annulation auprès de la Cour d'appel de Paris en date du 6 mars 2020. Par ordonnance du 1er juillet 2020, le premier président de la Cour d'appel a ordonné la suspension du paiement de l'amende par Up jusqu'à la décision sur le fond. Celle-ci est attendue au premier semestre 2022.

Le groupe Up réfute les accusations d'échanges d'informations anticoncurrentiels et de verrouillage de marché. Il estime que l'Autorité de la concurrence n'a pas correctement apprécié la dynamique concurrentielle du secteur des titres-restaurant, qui s'est traduite, avec la dématérialisation intervenue en 2014, par l'entrée de nouveaux opérateurs et leur expansion.

Le groupe Up rappelle son attachement au strict respect des réglementations en vigueur et, plus largement, à la conduite éthique de ses activités en accord avec ses valeurs, celles d'un acteur majeur de l'économie sociale et solidaire et l'un des plus grands groupes coopératifs français opérant dans près de 30 pays à travers le monde.

GROUPE UP

Rapport de l'organisme tiers indépendant (OTI) relatif à la vérification des informations sociales, environnementales et sociétales figurant dans le rapport de gestion

Exercice clos le 31 décembre 2020

Aux sociétaires,

En notre qualité d'organisme tiers indépendant, accrédité par le COFRAC sous le numéro 3-1103 (dont la portée est disponible sur le site www.cofrac.fr), nous vous présentons notre rapport sur la déclaration de performance extra-financière relative à l'exercice clos le 31/12/2020 (ci-après la « Déclaration »), présentée dans le rapport de gestion en application des dispositions légales et réglementaires des articles L. 225-102-1, R. 225-105 et R. 225-105-1 du code de commerce.

Responsabilité de l'entité

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

La Déclaration a été établie en appliquant les procédures de l'entité, (ci-après le « Référentiel ») dont les éléments significatifs sont présentés dans la Déclaration

Indépendance et contrôle qualité

Notre indépendance est définie par les textes réglementaires, le code de déontologie de la profession inséré dans le décret du 30 mars 2012 relatif à l'exercice de l'activité d'expertise comptable et prend en compte les dispositions prévues à l'article L. 822-11-3 du code de commerce. Par ailleurs, nous avons mis en place un système de contrôle qualité qui comprend des politiques et des procédures documentées visant à assurer le respect des règles déontologiques, des normes professionnelles et des textes légaux et réglementaires applicables.

Responsabilité de l'organisme tiers indépendant

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

- la conformité de la Déclaration aux dispositions prévues à l'article R. 225-105 du code de commerce ;
- la sincérité des informations fournies en application du 3° du I et du II de l'article R. 225-105 du code de commerce, à savoir les résultats des politiques, incluant des indicateurs clés de performance, et les actions, relatifs aux principaux risques, ci-après les « Informations ».

Il ne nous appartient pas en revanche de nous prononcer sur :

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

Nature et étendue des travaux

Nos travaux décrits ci-après ont été effectués conformément aux dispositions des articles A. 225-1 et suivants du code de commerce déterminant les modalités dans lesquelles l'organisme tiers indépendant conduit sa mission et selon la doctrine professionnelle de la Compagnie nationale des commissaires aux comptes relative à cette intervention

Nous avons mené des travaux nous permettant d'apprécier la conformité de la Déclaration aux dispositions réglementaires et la sincérité des Informations :

- nous avons pris connaissance de l'activité de l'ensemble des entreprises incluses dans le périmètre de consolidation, de l'exposé des principaux risques sociaux et environnementaux liés à cette activité, et, le cas échéant, de ses effets quant au respect des droits de l'homme et à la lutte contre la corruption et l'évasion fiscale ainsi que des politiques qui en découlent et de leurs résultats ;
- nous avons apprécié le caractère approprié du Référentiel au regard de sa pertinence, son exhaustivité, sa fiabilité, sa neutralité et son caractère compréhensible, en prenant en considération, le cas échéant, les bonnes pratiques du secteur ;
- nous avons vérifié que la Déclaration couvre chaque catégorie d'information prévue au III de l'article L. 225-102-1 en matière sociale et environnementale ;
- nous avons vérifié que la Déclaration présente le modèle d'affaires et les principaux risques liés à l'activité de l'ensemble des entités incluses dans le périmètre de consolidation, y compris, lorsque cela s'avère pertinent et proportionné, les
- nous avons vérifié, lorsqu'elles sont pertinentes au regard des principaux risques ou des politiques présentés, que la Déclaration présente les informations prévues au II de l'article R. 225-105 ;
- nous avons apprécié le processus de sélection et de validation des principaux risques ;
- nous nous sommes enquis de l'existence de procédures de contrôle interne et de gestion des risques mises en place par l'entité ;
- nous avons apprécié la cohérence des résultats et des indicateurs clés de performance retenus au regard des principaux risques et politiques présentés ;
- nous avons vérifié que la Déclaration comprend une explication claire et motivée des raisons justifiant l'absence de politique concernant un ou plusieurs de ces risques ;
- nous avons vérifié que la Déclaration couvre le périmètre consolidé, à savoir l'ensemble des entreprises incluses dans le périmètre de consolidation conformément à l'article L. 233-16 avec les limites précisées dans la Déclaration ;
- nous avons apprécié le processus de collecte mis en place par l'entité visant à l'exhaustivité et à la sincérité des Informations ;
- nous avons mis en œuvre pour les indicateurs clés de performance et les autres résultats quantitatifs que nous avons considérés les plus importants¹ :
 - des procédures analytiques consistant à vérifier la correcte consolidation des données collectées ainsi que la cohérence de leurs évolutions ;
 - des tests de détail sur la base de sondages, consistant à vérifier la correcte application des définitions et procédures et à rapprocher les données des pièces justificatives. En raison de l'épidémie Covid-19 et du contexte de confinement, nos travaux ont été réalisés à distance. Ces travaux ont été menés auprès d'une sélection d'entités contributrices² et couvrent entre 13,7% et 99,2% des données consolidées sélectionnées pour ces tests ;
- nous avons consulté les sources documentaires et mené des entretiens pour corroborer les informations qualitatives (actions et résultats) que nous avons considérées les plus importantes ;
- nous avons apprécié la cohérence d'ensemble de la Déclaration par rapport à notre connaissance de l'ensemble des entités incluses dans le périmètre de consolidation ;

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

Moyens et ressources

Nos travaux ont mobilisé les compétences de 5 personnes et se sont déroulés entre les mois d'octobre 2020 et d'avril 2021 sur une durée totale d'intervention d'environ 5 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 seize 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 6 filiales du Groupe Up, à savoir Alios, CEV, Monizze, Up Brasil, Up Ceska Republika, et Up Spain.

Conclusion

Sur la base de nos travaux, nous n'avons pas relevé d'anomalie significative de nature à remettre en cause le fait que la déclaration 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.

Fait à Niort, le 23 avril 2021

L'ORGANISME TIERS INDEPENDANT

GRUPE Y Audit



Arnaud MOYON
Associé Département Développement Durable

GRUPE Y AUDIT

Société d'Expertise Comptable et de Commissariat aux Comptes
Inscrite au tableau de l'Ordre de la Région Poitou-Charentes-Vendée – Membre de la Compagnie Régionale de Poitiers
Membre indépendant du réseau Nexia International – Membre de l'Association Technique A.T.H.

SAS au capital de 37 000 €
Siège social : 53 rue des Marais – CS 18421 – 79024 NIORT Cedex – Tél : 05 49 32 49 01
ROS NIORT B 377 530 563 – APE 6920 Z – TVA : FR 10 377 530 563

FONTENAY-LE-COMTE – FUTUROSCOPE – LA ROCHE-SUR-YON – LUÇON – NANTES – NIORT – PARIS



Orientation « Sécuriser le groupe » : RGRD – pourcentage de traitements décrits dans un registre ; RQPD – nombre de collaborateurs sensibilisés ; Sapin II : taux d'avancement des actions filiales ; Sapin II – nombre de collaborateurs sensibilisés
Orientation « Accompagner les collaborateurs dans la transformation du groupe et de ses métiers » : Effectifs par contrat ; Ancienneté moyenne ; Turnover ; Taux d'absentéisme ; Nombre d'heures de formation ; Nombre de managers dans le groupe qui ont été formés au management et répartition femme/homme
Orientation « Coconstruire avec nos fournisseurs et partenaires » : Part des filiales ayant un critère RSE dans la sélection de leurs fournisseurs ; Part de fournisseurs locaux
Orientation « Impulser le pouvoir d'agir ensemble et renforcer les liens sur notre territoire » : Répartition des subventions par type d'actions ; Nombre de salariés engagés
Orientation « Protéger ensemble notre environnement » : Part du papier production issue de forêts durablement gérées ; Pourcentage des sociétés ayant mis en place le recyclage des produits papier et carte ; Véhicule par motorisation ; Part des énergies renouvelables des sièges sociaux dans la consommation électrique

***Entités contributrices :** Maison-mère (coopérative Up), Alios, CEV, Monizze, Up Brasil, Up Ceska Republika, Up Spain

NOTE METHODOLOGIQUE



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 2020, les objectifs, les outils, les parties prenantes ainsi qu'un rappel des définitions de reporting chez Up.

Objectif de la note méthodologique

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 du 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 du commerce).

Conformément à l'article R225-105-1, 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 5 années.

[Plus d'informations ici](#)

Le périmètre de reporting extra-financier

1. Périmètre temporel

Sauf exception, les données quantitatives et qualitatives portent sur la période du 1er janvier 2020 au 31 décembre 2020.

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 à inclure 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 ;
- toutes les entités du Groupe ayant au moins un salarié entre le 1er janvier et le 31 décembre 2020 ;
- les sociétés dissoutes en cours d'exercice N (exemple : Policard, CDHI BRASIL...);
- les entités cédées en cours d'exercice N : Softpro.

En revanche, les filiales suivantes sont exclues du périmètre :

- les entités en intégration proportionnelle ;
- les entités mises en équivalence ;
- les SCI ;
- les entités du groupe ayant moins de 1 salarié entre le 1er janvier et le 31 décembre 2020 ;
- les entités cédées en cours d'exercice N : Softpro.

3. Périmètre de consolidation

Les données sont publiées sur la base du consolidé Groupe.

Cependant pour une meilleure lisibilité et comparabilité des données, elles peuvent être également réparties en six zones géographiques :

- France (hors coopérative) ;
- Coopérative Up ;
- Europe Occidentale (hors France) ;
- Europe Méditerranée ;
- Eurasie ;
- Amériques (Amérique du Nord + centrale + du Sud).

Outils du reporting Metrio

Metrio est une plateforme de reporting et de pilotage accessible via internet en mode SAAS (software as a service). Il s'agit d'un outil de collecte, de consolidation, de visualisation d'indicateurs, de calcul de taux de couverture et de pilotage des cinq programmes stratégiques, à savoir : gouvernance, social, économique, sociétal et environnemental.

Les données à saisir sont collectées directement dans l'outil Metrio en ligne.

En 2020, nous continuons la centralisation des informations RSE dans Metrio afin de permettre au Groupe de piloter sa stratégie et 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 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, même si cette année une traduction en quatre langues des données, indicateurs, méthodes de calcul et définitions a été introduite dans Metrio ;
- 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 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

1. Collecte des données

Les collecteurs répondent de manière qualitative et quantitative aux questionnaires qui leurs sont attribués par expertise dans Metrio. Des justificatifs sont demandés pour chaque information.

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 impacté 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 impacté si cette information est exacte et validée par l'équipe Reporting Extra Financier.

2. Consolidation des données et calcul du Taux de couverture

Metrio effectuée 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.

Le taux de couverture est calculé sur la base d'un périmètre de référence renseigné par chaque entité de reporting.

A titre d'exemple : les risques majeurs Groupe (programme gouvernance), l'effectif total, le taux de formation, le taux d'absentéisme, le taux de turnover (programme social) et part des critères RSE dans la sélection des fournisseurs (programme achats responsables).

Pour chaque indicateur, le contributeur renseigne un périmètre couvert qui permet de calculer le taux de couverture (égal au périmètre couvert divisé par le périmètre de référence). Ainsi, lorsqu'une donnée n'est pas disponible pour une entité, son taux de couverture est égal à 0 %. Certains indicateurs ne sont pas applicables à toutes les sociétés. Les entités pour lesquelles ces indicateurs ne sont pas applicables sont exclues des taux de couverture associés.

3. Informations exclues 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 équitaine 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 et promouvoir les diversités et aux mesures prises en faveur des personnes handicapées.

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 les informations suivantes :

- Le respect du bien-être animal
- Le gaspillage alimentaire

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

PROGRAMME
GOUVERNANCE



Sécuriser le Groupe

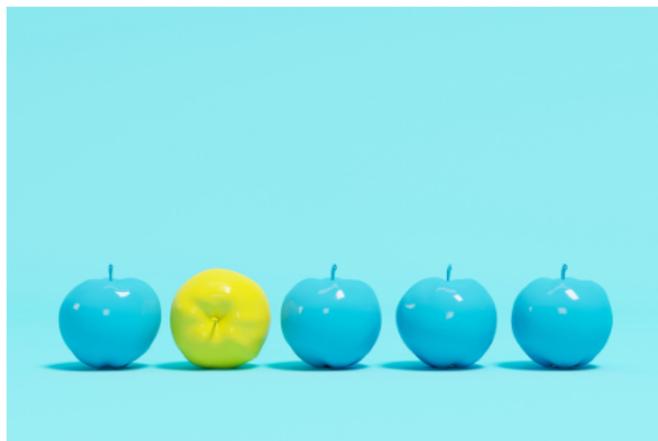


Sécuriser le Groupe

CONTEXTE

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

Pour réussir cette transformation, qui vise à faire passer la maîtrise des risques devant le contrôle permanent et le contrôle périodique, le Groupe s'appuie sur sa Direction Conformité et Risques. Celle-ci joue à la fois un rôle opérationnel pour la Coopérative et fonctionnel pour les filiales du Groupe. Ainsi, elle documente et outille les sujets de maîtrise des risques pour faciliter leur compréhension par toutes les filiales. Elle anime le dispositif de la Coopérative et supervise le déploiement dans les filiales avec une ambition : développer l'appétence aux risques auprès des dirigeants et faire de chacun d'entre eux un véritable *risk manager*.



POLITIQUE

Afin de sécuriser ses activités et son développement, le Groupe a amorcé sa révolution culturelle du management par les risques en l'organisant autour de six politiques complémentaires.

LA MAÎTRISE :

de la conformité

→ à nos obligations réglementaires, notamment de protection des données à caractère personnel et de lutte contre la fraude, contre la corruption, contre le blanchiment et le financement du terrorisme.

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

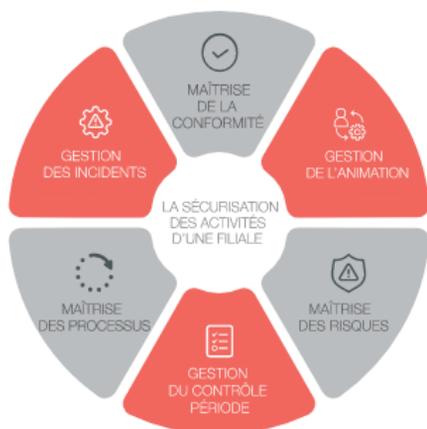
→ dans l'ensemble des filiales par un dispositif d'enregistrement et de suivi des actions correctives et préventives.

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 maîtrise des risques pour les sociétés du Groupe repose sur deux grandes missions bien distinctes mais fortement imbriquées : la maîtrise (conformité, risques, processus) et la gestion (incidents, audits, animation).

L'APPROCHE À 360° DES RISQUES

Pour structurer sa politique de maîtrise des risques, le Groupe a classifié les risques liés à ses activités en 4 grandes familles. Cette analyse à 360° des risques a été présentée à l'ensemble des Directeurs généraux des filiales.



OBJECTIFS ET PLAN D'ACTIONS

	<p>Protéger les données de nos clients, bénéficiaires et collaborateurs via un réseau de référents délégués à la protection des données par pays, une organisation de mise en conformité dans chaque filiale et via un reporting pour celles implantées dans un pays membre de l'Union européenne.</p>
Maîtriser la conformité	<p>→ 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.</p> <p>Promouvoir les comportements éthiques en publiant un guide éthique et en renforçant le dispositif d'alerte pour l'ensemble du Groupe.</p>
Maîtriser les risques	<p>Documenter la maîtrise des risques avec une approche à 360° basée sur 4 grandes familles de risques.</p> <p>→ Revisiter la cartographie des risques long terme pour actualiser leur criticité.</p> <p>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.</p>
Gérer les incidents	<p>→ Industrialiser la remontée des incidents majeurs d'abord au niveau local puis au niveau central.</p> <p>Accentuer la valorisation des incidents et la mise en place d'actions correctives suite aux incidents.</p>
Gérer le contrôle périodique	<p>→ Encourager les filiales à exploiter tous les contrôles effectués dans une logique d'amélioration continue :</p> <p>certifications (ISO 9001, ISO 14001, ISO 27001, rapport des Commissaires aux Comptes), notations (EcoVadis, Great Place To Work), autres mesures s'apparentant à du contrôle périodique (baromètre de satisfaction clients, enquêtes).</p>
Gérer l'animation	<p>Autonomiser les dirigeants dans la conduite de leur politique conformité et risques locale.</p> <p>→ Informé, former, sensibiliser et accompagner les collaborateurs sur le dispositif de maîtrise des risques.</p>



Nous avons fait évoluer notre dispositif de maîtrise des risques avec la volonté d'une plus grande responsabilisation locale et d'un pilotage renforcé au niveau des Directions générales. En effet, qui mieux que nos Directrices et Directeurs généraux peut évaluer et gérer les risques auxquels elles ou ils sont confrontés ? Cela fait partie intégrante de la gestion des filiales d'un groupe international que d'intégrer dans la gouvernance une approche par les risques. Nous sommes persuadés que nous monterons ainsi en compétences et en qualité dans la gestion globale de nos risques Groupe. Nous sommes convaincus qu'une bonne maîtrise des risques est un argument qui rassure nos clients et nos partenaires dans la confiance qu'ils nous accordent.

Marc BUISSON, Secrétaire général, groupe Up

RÉSULTATS

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.

4 sociétés dans le Groupe sont certifiées ISO 27001 :

- Multinet Tecknojj, Turquie
- Tombou, Bulgarie
- Up Romania, Roumanie
- Up Brasil, Brésil

Notations

En 2020, 4 sociétés dans le Groupe ont été évaluées par EcoVadis : un excellent moyen de comparer ses pratiques RSE à d'autres entreprises et de les améliorer.

En France

- Coopérative Up, France (médaille d'or)

À l'international

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

L'ÉVALUATION DES RISQUES MAJEURS

Nous accompagnons nos filiales sur les aspects méthodologiques de la gestion des risques depuis 2014. Pour la première fois, les risques majeurs Groupe ont été évalués par les Directions générales de 14 filiales selon une méthode homogène. Elles ont ainsi répondu aux 5 questions qui leur étaient posées pour chacun des risques.

Les 5 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 (plans d'actions en lien avec des incidents, des contrôles permanents ou périodiques) a-t-elle été structurée ?
- Vous avez déjà défini des KPI (en particulier autour des risques, des plans d'actions 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 ?

Chaque Direction générale devait justifier son évaluation en apportant des pièces justificatives sur les 5 questions posées. Cet exercice a été plus délicat en 2020 et les prochaines années devront concentrer les efforts sur les pièces justificatives de l'évaluation pour la rendre tangible.

LA PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES

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

- 95 % des traitements opérés par le Groupe sont décrits dans un registre par filiale. Cela représente une nette amélioration par rapport à 2019 et traduit les efforts fournis par les filiales afin de poursuivre leur mise en conformité.

Thèmes	Année 2018	Année 2019	Année 2020	Evolution
Conformité RGPD	64 %	85 %	95 %	10 points

Sensibilisation / formation

- 716 collaborateurs européens présents au 31 décembre 2020 ont été sensibilisés à la protection des données, soit 32 % de l'effectif européen du Groupe.

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

La maison-mère a initié en 2018 et 2019 des actions d'impulsion pour faciliter le travail de mise en conformité des filiales.

- Elle 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.

	Année 2018	Année 2019	Année 2020	Evolution
Taux d'avancement des actions filiales	50 %	41 %	57 %	+ 16 points

Sensibilisation / formation

929 collaborateurs ont été sensibilisés à la lutte contre la fraude et contre la corruption en 2020. Ils rejoignent les 1 198 collaborateurs déjà formés depuis 2018.

630 collaborateurs ont été sensibilisés à la lutte contre le blanchiment des capitaux et le financement du terrorisme en 2020. Ils s'ajoutent aux 811 collaborateurs déjà formés depuis 2018.

Nombre de salariés formés par thème réglementaire



FAITS MARQUANTS

> ÉVALUER ET MAÎTRISER LES RISQUES EN TOUTE AUTONOMIE

L'organisation de la Conformité et Risques est revue à l'échelle du Groupe début 2020. Elle permet une plus grande autonomisation des différentes entités juridiques afin que le pilotage de l'évaluation et de la maîtrise des risques soit en meilleure adéquation avec les activités locales.

> UNE ÉVALUATION ANNUELLE

À compter de 2020, l'évaluation des 13 risques de long terme du Groupe devient annuelle. Elle permet une actualisation régulière des risques par chacune des entités juridiques, notamment en 2020 ceux liés à l'impact de la pandémie de Covid-19. Elle favorise l'harmonisation de la méthodologie d'évaluation. La Déclaration de Performance Extra-Financière du Groupe intégrera désormais la prise en compte de ces évaluations.



> UNE COLLECTE DÉCENTRALISÉE ET UNIFORMISÉE

Utilisation des outils collaboratifs Office 365, et plus particulièrement du module « Teams », à partir du troisième trimestre 2020, pour assurer une collecte à la fois décentralisée et uniformisée des informations relatives à la protection des données (RGPD) et à la lutte contre la corruption (Sapin II), ce qui permet d'avoir une vision consolidée à l'échelle du Groupe.

> LUTTER CONTRE LE BLANCHIMENT DE CAPITAUX ET LE FINANCEMENT DU TERRORISME

À la fin de l'année 2020, le Conseil d'Administration du Groupe a adopté la politique de lutte contre le blanchiment de capitaux et de financement du terrorisme, afin de toujours mieux répondre aux enjeux de conformité réglementaire de nos activités.

> SENSIBILISATION ET FORMATION DES COLLABORATEURS AUX ENJEUX RÉGLEMENTAIRES

En France, le recours à l'outil Woonoz s'est poursuivi en 2020 pour la formation à la protection des données des nouveaux entrants. Talensoft, plateforme d'e-learning, s'est enrichi en 2020 de trois modules réglementaires : la promotion de l'éthique, la lutte contre la corruption et la lutte contre le blanchiment et le financement du terrorisme. Une campagne a été lancée sur ces trois modules en décembre 2020. Elle sera suivie d'une campagne complémentaire en février 2021.



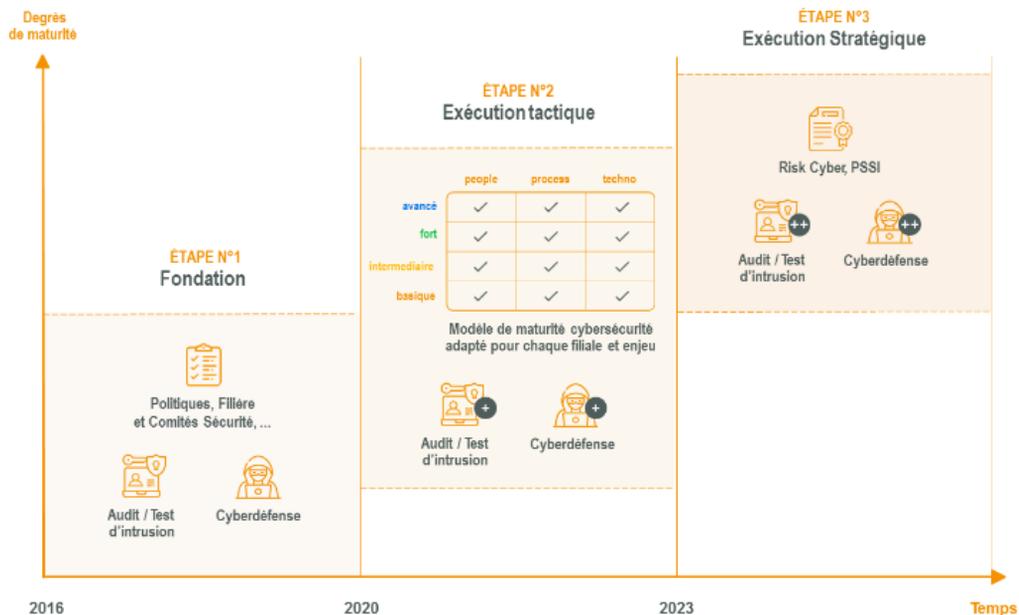
Fin 2020, nous avons mis à disposition des salariés trois modules de formation réglementaire obligatoires : un module sur le guide éthique, un module sur la lutte contre la corruption et un module sur la lutte contre le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme. Bien que complexes, ces formations sont un enjeu pour l'ensemble de nos entités et plus particulièrement pour notre Coopérative en tant qu'Établissement de Monnaie Électronique. Nous les avons conçues avec les experts internes de ces sujets pour qu'elles soient à la fois simples, ludiques et proches de nos préoccupations. Nous sommes à l'écoute des salariés pour prendre leurs retours et améliorer ces formations, disponibles sur l'espace de formation Academy Up.

Sabine BENOIT, Chargée du développement des compétences, Coopérative Up

Une démarche cybersécurité initiée en avril 2016

La démarche cybersécurité du Groupe consiste à passer d'une gestion technique à un pilotage par les risques qui s'appuie à la fois sur les normes ISO 27001 et ISO 27002 et sur la méthodologie EBIOS. Elle comprend trois phases : fondation, tactique, stratégique. Elle repose sur 3 piliers : organisation, cyberdéfense, contrôles techniques.

La phase tactique a été initiée dans le Groupe en avril 2019, pour une durée estimée à environ trois ou quatre ans. Elle permet d'évaluer la maturité des filiales en termes de cybersécurité (*people, process, technology*) par rapport à leurs propres risques et par rapport aux objectifs Groupe.



Les réglementations se multiplient et se complexifient. Elles fixent des règles très strictes aux entreprises qui doivent se mettre en conformité et rendre compte de cette conformité à leur maison-mère. En 2020, le Groupe a traduit dans 5 documents les actions de mise en conformité qu'il attend de ses filiales. Ces actions portent sur la protection des données, la lutte contre la fraude, la lutte contre le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme, la lutte contre la corruption, le respect du droit de la concurrence. Cette mise en place facilite d'une part le travail local de mise en conformité et d'autre part le suivi en central de la conformité globale du Groupe sur tous ces sujets réglementaires. Les formations réglementaires sont organisées par les filiales localement.

“

En travaillant sur les 13 risques, nous nous sommes confrontés aux enjeux de compréhension et de définition des risques, en collaboration avec les équipes Conformité et Risques du Groupe. Contrôler ses risques consiste avant tout à mettre en place des solutions préventives pour empêcher leur matérialisation. Cela nécessite temps et discipline car il existe toujours la tentation de négliger des difficultés peu ou pas perceptibles dont les conséquences peuvent être très dommageables. Aussi, le rôle du compliance manager est clé pour garantir la bonne maîtrise des risques et la conformité réglementaire, d'autant qu'une bonne gestion des risques peut être une vitrine pour notre entreprise.

Marek MARSZALEK, Directeur général, Up Bonus, Pologne

**PROGRAMME
ÉCONOMIQUE**

Engager le Groupe dans la
transformation de ses activités



Engager le Groupe

dans la transformation de ses activités

CONTEXTE

La pandémie de Covid-19, dont le bilan final est encore incertain, a entraîné des contractions dans la plupart des marchés et aura des effets durables sur la productivité et l'organisation du travail. Le groupe Up, ainsi que ses clients, affiliés et bénéficiaires, sont directement touchés par cette crise. Les résultats concrets de notre politique de relance ne pourront être attendus que si nous impliquons l'ensemble de nos parties prenantes. Après la crise, il s'agira de réaffirmer de manière crédible la volonté de prendre des mesures durables et de procéder aux transformations nécessaires pour renforcer les perspectives à long terme de notre stratégie. La coordination collective et la coopération internationale de nos filiales seront essentielles à notre réussite collective.



POLITIQUE

La politique de relance du groupe Up dans ses activités est un guide de conduite à destination de l'ensemble des managers afin d'améliorer l'agilité du Groupe, la satisfaction clients, tout en saisissant de nouvelles opportunités d'affaires.

En 2020, compte tenu du contexte, la finalisation de cette politique a été bouleversée et est toujours en cours de construction afin d'être plus résiliente sur le long terme. Pour ce faire, le socle de cette politique passe d'abord par un plan de relance lancé en 2020 avec des objectifs concrets reflétant nos intentions durables pour cette politique :

> **l'accélération du développement du digital, des nouvelles offres et services :**

- la mutation des plateformes digitales pour offrir une expérience client unique ;
- l'amélioration et la digitalisation du parcours clients ;
- le déploiement des solutions de paiement multisupports : PaybyFace, solutions X-pay, cartes, chèques... ;

> **le recentrage de notre activité sur notre cœur de métier et la création de nouveaux partenariats :**

- le partage de notre savoir-faire et la co-construction de nouveaux projets avec des partenaires de confiance ;
- l'augmentation de nos parts de marché sur les monnaies affectées ;

> **la maîtrise de nos coûts pour :**

- le maintien de la compétitivité du Groupe ;
- le renforcement des ressources nécessaires pour financer les besoins ;
- limiter l'exposition aux risques présents dans les pays émergents du groupe Up.

OBJECTIFS ET PLAN D'ACTIONS

*Les plans d'actions sont traités dans le rapport de gestion financier 2020

Un recentrage sectoriel sur le cœur de métier et sur nos clients

Une politique d'alliances et de partenariats

Un poids plus significatif des activités en Europe

Assurer la pérennité financière de l'entreprise

Accélérer la transition digitale et préserver la compétitivité des offres

Recentrer l'offre sur notre cœur de métier avec un nombre limité de produits et services clés, rentables et différenciants

→ Relancer la dynamique de conquête et mobiliser les collaborateurs en interne pour améliorer le service rendu aux clients tout en facilitant son autonomie

Déployer des offres et services sur la base d'alliances et de partenariats, en particulier sur le digital

Répondre aux difficultés économiques du secteur

Un plan de cession de plusieurs filiales afin de reconstituer notre trésorerie et de faire face à nos besoins en cash*

→ Repositionner notre développement géographique en Europe et développer une démarche d'ancrage territorial et de proximité locale/régionale en phase avec la nature de nos offres et de nos solutions*

Limiter l'exposition aux risques économiques et financiers ainsi que les risques de change en raison des actifs non euros*

Améliorer la génération de la trésorerie du Groupe

Un plan d'optimisation de nos actifs : améliorer la rentabilité du chiffre d'affaires généré par nos investissements et optimiser les opportunités de croissance économique*

→ Un plan de rationalisation des investissements, des outils, des processus afin de gagner en efficacité et de limiter le recours à des ressources externes*

Un plan d'économie pour le Groupe de 22 millions d'euros, dont 15 millions d'euros sur la Coopérative et 7 millions d'euros sur les filiales*

Un plan d'ajustement de la capacité d'accueil des bâtiments/sièges sociaux pour répondre aux évolutions du monde du travail tout en optimisant les charges

RÉSULTATS

Par ses solutions, le groupe Up ambitionne de soutenir les territoires au travers des commerçants locaux et des salariés bénéficiaires dans un contexte mouvant comme celui vécu en 2020.

Cette année a, en effet, été marquée par des changements dans les habitudes de travail et de consommation ainsi que par une incertitude du pouvoir d'achat. Les mesures sanitaires ont impulsé une dynamique forte des achats en ligne sur des plateformes spécialisées ainsi que les livraisons alimentaires.

Afin de toujours innover et répondre aux besoins du marché et de ses clients, le groupe Up continue de se mobiliser pour faire évoluer ses offres adaptées à l'environnement actuel, en investissant sur son savoir-faire tout en l'adaptant aux nouvelles pratiques et technologies grâce à des partenariats.

Étoffement de nos offres par la digitalisation et du réseau d'acceptation



des nouvelles offres lancées en 2020 sont sous le format digital

Les offres digitales présentées traduisent notre objectif de digitalisation de nos offres tout en mutualisant et capitalisant notre savoir-faire. Cette dynamique a été concrètement portée en 2020 au travers notamment des filiales suivantes :

- **Up Monizze – Lancement du « chèque » consommation en Belgique**

Initialement annoncé en papier dans le but de soutenir le commerce local et de faire face à la crise, le « chèque » consommation de 300 euros, financé par les entreprises belges, devient une carte de monnaie électronique lancée par notre filiale. Les commandes ont totalisé plus de 23 000 bénéficiaires. Nous sommes les seuls à proposer ce service sous sa forme électronique en Belgique.

- **De nouvelles cartes cadeaux en Grèce (UpCadhoc) et en Espagne (Up Regalo)**

Déjà déployée dans plusieurs pays, la Grèce et l'Espagne ont lancé cette solution de motivation et de récompenses, destinée à la fois aux salariés et aux fournisseurs ou clients, comme outil de fidélisation.

- **Up Hellas et Up Servicii – Déploiement de la solution Sport Up Fit avec QR Code en Grèce et en Moldavie**

Une solution sport écologique où les salariés de nos clients présentent le QR code à un panneau à l'entrée de la salle de sport à chaque visite.

- **Up Day, Up Romania et Up Multinet – de nouvelles cartes solidaires en Italie (Buoni Solidali), en Roumanie (Up Social) et en Turquie (Multigift)**

En accord avec les valeurs du Groupe, ces solutions fournissent de l'aide aux personnes ou familles en difficulté et améliorent leur qualité de vie. Plus flexibles que des dons alimentaires ou des allocations sociales, ces cartes garantissent aux pouvoirs publics que les fonds reçus seront utilisés spécifiquement dans les usages ciblés, tels que les produits de première nécessité, la santé ou l'éducation.

- **Application et carte multiproduits en Belgique et en Italie**

Une seule interface app mobile et une carte unique multiproduit permettent à chaque client financeur, commerçants et bénéficiaires, de faciliter la gestion des avantages aux salariés proposés par Up Monizze et Up Day (repas, cadeau, prestations sociales, sport, culture, consommation...). Cela a permis à ces filiales de progresser malgré la crise.

- **Up Slovensko – Création d'une plateforme d'avantages flexibles (flexible benefits)**

Pour répondre à la demande spécifique du magistrat de Bratislava, une nouvelle plateforme de gestion des avantages flexibles (type cafétéria) vient renforcer les solutions de repas. Les employés pourront ainsi passer un bon moment à l'heure du déjeuner tout en apportant un bénéfice à l'économie locale.

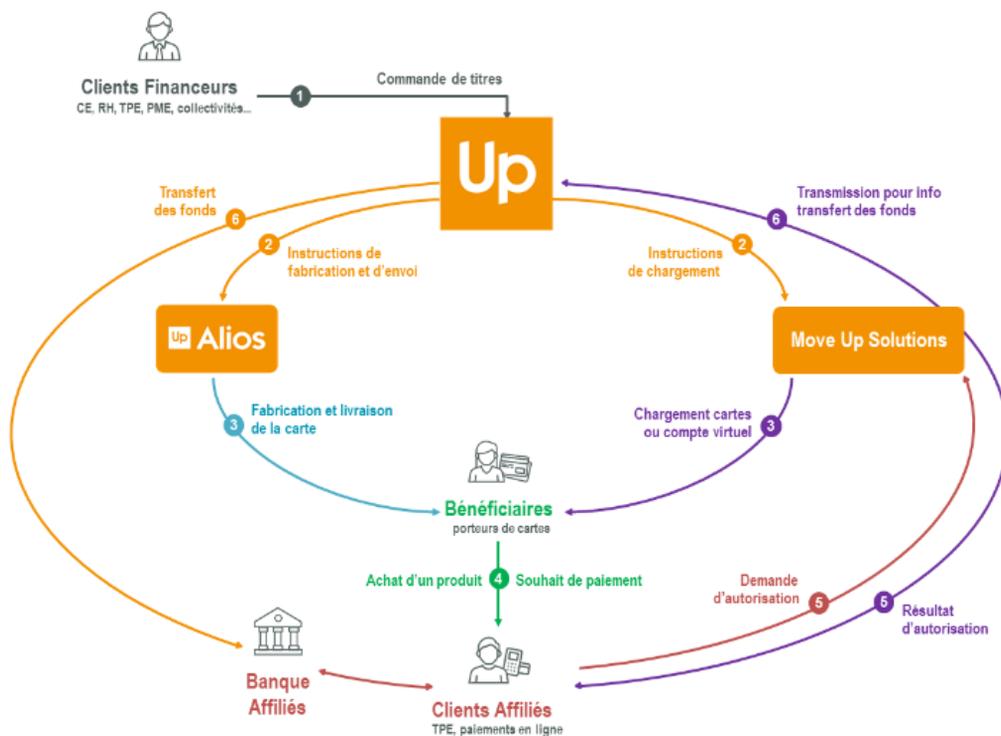
- **Coopérative Up – Nouveau portail UpCadhoc**

Lancé en novembre 2020, ce nouveau portail Web de commande est à destination de nos clients financeurs pour simplifier leur parcours d'achat, de la

Montée en puissance de Move Up Solutions

Construction d'un écosystème permettant de faciliter et de maîtriser la transformation digitale, et ainsi de lancer des produits carte plus facilement pour les filiales du Groupe :

- Alios, fabricant de cartes régulées (cartes repas, carte bancaire...) et non régulées (cartes de paiement privatives, cartes de fidélité, cartes cadeaux) ;
- Aganea & Up, émetteurs de monnaie ;
- Move Up, plateforme d'émission et d'autorisation des transactions.



Le statut d'Établissement de Monnaie Électronique (EME) permet à Up de gérer tout type de commande de titres : titres spéciaux de paiement (produits bénéficiant d'exonérations fiscales et/ou sociales) comme de la monnaie électronique (mise à disposition de fonds sur une carte).

Quels que soient les titres, les flux présentés ne changent pas. Dans le second cas, le statut d'EME permet une sécurisation plus importante compte tenu de la nature monétaire des fonds.

Élargissement de notre réseau d'acceptation grâce à la digitalisation des titres

Pour s'adapter aux nouveaux usages, offrir une expérience simple, robuste et fluide aux utilisateurs, plusieurs filiales se sont inscrites ou ont accéléré la démarche de digitalisation, lancée depuis plusieurs années. Un des axes de développements a été d'étendre les possibilités de paiement pour les bénéficiaires. Cela s'est traduit par l'étoffement de leurs offres avec le paiement sur mobile et les fonctions *wallet* ainsi que l'acceptation des cartes sur les plateformes de livraison :

- **Plateformes de livraison** : Up Spain et Up Portugal - Deliveroo, JustEat et Glovo
- **Solution Google Pay** : Up Hellas (prévu en 2021 pour Up Portugal et Up Romania)
- **Up Mobil** : Up Romania et Up Servicii
- Up Česká republika et le **X-pay et click&collect**
- Up Brasil et les plateformes **Lagoa, Live Up**

À cela s'ajoutent deux nouvelles cartes dans les offres de la Coopérative Up, accompagnées de nouvelles fonctionnalités :

- carte UpDéjeuner hybride acceptée dans tous les affiliés partenaires ;
- carte 4C Mastercard enregistrée dans l'application Up compatible avec :
 - les solutions ApplePay et Google Pay ;
 - Deliveroo, Domino's Pizza, Pizza Hut, Dejbox, Class'route, Nestor, Frichti.

Les partenariats nous permettent d'étendre l'acceptation de nos solutions tant chez les commerçants que dans les habitudes de consommation.

Roumanie – PayByFace : une innovation, première entreprise à utiliser cette solution

Présente en Chine déjà depuis 2019, la technologie du paiement par reconnaissance faciale dans le secteur du commerce se déploie désormais en Europe. En partenariat avec la fintech roumaine PayByFace, Up Romania propose à ses bénéficiaires un nouveau moyen de paiement sans contact grâce à leurs informations biométriques.

En déploiement chez les commerçants affiliés de Bucarest, cette nouvelle technologie permet à Up de faire un nouveau pas vers la digitalisation, de nouveaux services aux commerçants et la simplification de l'expérience client.



Développement de nos partenariats

Cette année si particulière a été source de challenges. Avec nos nouveaux partenaires, la réactivité et l'innovation ont été au cœur de notre plan de relance afin d'apporter à nos parties prenantes des solutions spécifiques et adaptées à cette situation inédite.

Répartis sur de nombreux pays, nos produits prépayés et dématérialisés illustrent notre démarche orientée vers l'amélioration de la qualité de vie des bénéficiaires et le soutien aux affiliés commerçants locaux.

Up Sí Vale – 6 partenariats au Mexique pour une gamme de produits plus diversifiée :

- l'avance sur salaire ;
- le crédit aux PME ;
- Midiconline, plateforme de téléconsultation en ligne (détaillée en partie sociétale) ;
- des assurances individuelles variées : funéraire, habitation, bris de glace.

Up Spain – plateforme Up Teletrabajo

Une plateforme de télétravail sortie après le Covid permettant aux entreprises de participer aux frais des salariés en télétravail avec un accès à distance aux produits high-tech, aux équipements de bureau...

Up Slovensko – carte carburant Shell

Acceptée dans un vaste réseau de stations-service, c'est une solution de paiement, y compris mobile, et un moyen efficace de maîtriser les paiements de carburant d'une flotte.

Up Portugal – digitalisation des menus

Une solution de digitalisation des menus, via un QR code pour les restaurants afin d'éviter la manipulation des cartes par les clients et les employés. Elle permet également des liens directs vers les sites et réseaux sociaux de nos clients affiliés restaurateurs.

Amélioration de nos services aux entreprises, clients affiliés

Le Groupe s'engage dans une démarche d'amélioration continue au service des clients et des commerçants, organisée autour de deux principaux axes : l'optimisation et la simplification de la relation commerciale, la sécurisation des informations et des solutions. Les actions mises en place ont pour vocation de créer un écosystème sûr, facile d'utilisation et centré sur les clients.

Alios (France) – certification PCI CP (Payment Card Industry Card Production)

Alios a passé son audit de conformité PCI-CP afin de pouvoir adresser le marché des cartes réglementées et devenir le producteur et personnalisateur des cartes de sa maison-mère. À l'issue de cet audit, Alios pourra produire des cartes agréés par Mastercard par exemple.

CEV (France) – 2 plateformes digitales « Up Pulse » pour encourager les équipes de nos clients

La première aide mesure et valorise l'engagement RH des salariés grâce à la mise à disposition de modules tels que des formulaires de volontariat ainsi que des jeux : concours photo, quiz, sondage, jeu de grattage, memory, puzzle, blindtest, mastermind.

La seconde a pour objectif de renforcer la cohésion d'équipe en redonnant une dynamique d'équipe autour d'un événement sportif fédérateur. Elle peut participer à des challenges, suivre ses résultats et convertir ses points cadeaux dans notre boutique dématérialisée.

Coopérative Up (France) – une relation client simplifiée

La Coopérative Up se recentre sur l'amélioration de ses services aux clients et recentralise la gestion commerciale multiproduits au travers de référents et de gestionnaires commerciaux uniques. Cela permettra une identification rapide de l'ensemble de son dossier et de son historique.

Des nouveaux portails Web financeurs, commerçants

En France, la Coopérative Up a des nouveaux portails Web :

- espace commerçants (moncommerce.up.coop) à destination de nos clients commerçants, pour faciliter la gestion centralisée de leurs activités avec Up ;
- espace financeurs UpDéjeuner, à destination de nos clients financeurs, pour simplifier leur parcours d'achat, de la commande à la livraison, et leur permettre d'être autonomes de bout en bout en visualisant leurs transactions avec Up.
- Dans la zone Eurasie, des plateformes Web ont été déployées pour les financeurs et bénéficiaires, offrant une expérience de lecture et de navigation optimales pour l'utilisateur quel que soit le support de connexion.

AVEC UN
PARTENAIRE



Une offre sur 4
est construite en
partenariat

Plusieurs entreprises du Groupe ont lancé des projets de déménagement dans la poursuite des démarches déjà engagées en 2019 par Up Spain et Up Portugal.

Ce plan d'ajustement de la capacité d'accueil des bâtiments/sièges sociaux pour répondre aux évolutions du monde du travail tout en optimisant les charges a été adopté aussi bien par la Coopérative, maison-mère, que par les filiales à l'international.

- Up Brasil par un déménagement en décembre 2020 vers des bureaux dont une partie des postes flexibles/libres pour la gestion du télétravail partiel – réduction de 1 750 à 1 100 m² et de 51 % du coût annuel ;
- Up Multinet par un déménagement en décembre 2020 – réduction de 4 350 à 2 100 m² et de 64 % du coût annuel ;
- Up Sí Vale par la résiliation de l'un des baux des locaux à Mexico, pour ajuster les besoins à la nouvelle politique de télétravail en diminuant la surface louée de près de 3 460 à 1 790m² et les charges liées de 34 % ;
- Coopérative Up par la signature du bail de l'immeuble en construction *Up Garden* : des locaux plus adaptés intégrant des espaces de travail collaboratifs (réduction de moitié de la surface soit 15 000 m²) accompagnés d'une économie prévue d'environ 66 % sur le coût annuel.



Résumé pour les parties prenantes des plans d'actions et résultats traités dans le Rapport de Gestion Financier Groupe 2020

Afin de trouver de nouveaux relais de croissance, le groupe Up a investi depuis plusieurs années dans l'acquisition de filiales et a donc engagé des investissements en recrutement, en recherche et développement, dans plusieurs solutions dématérialisées. La croissance mécanique du chiffre d'affaires liée à la croissance externe ne s'est pas traduite par une croissance équivalente en termes de rentabilité. Les investissements réalisés et les charges fixes génèrent proportionnellement peu de recettes et pénalisent la rentabilité, plus particulièrement en temps de crise.



FAITS MARQUANTS

> SOLUTION CHÈQUE VACANCES EN GRÈCE

Les titres vacances en Grèce s'inscrivent dans notre cœur de métier : des produits ciblés, tracés à destination de bénéficiaires identifiés. Une étude et un projet conjoint en partenariat avec Up Romania et la Bucharest Academy of Economic Studies ont été partagés avec les filiales de la zone. Ils mettent en évidence le réel potentiel sur l'économie touristique de la Moldavie, de la Grèce et de la Bulgarie. Sous l'impulsion de Up Hellas et en collaboration avec l'association hôtelière de Grèce, la loi a été votée au Parlement grec fin juillet 2020 et portera ses fruits en 2021.



> RENOUELEMENT DE L'APPEL D'OFFRES BRADESCO AU BRÉSIL

Up Brasil accompagne de grandes banques du Brésil pour la gestion de leur programme de « correspondants non bancaires ». Face à la fermeture d'agences bancaires, un point de vente peut devenir un relais de banque localement. Participant à l'inclusion bancaire, l'appel d'offre de la banque Bradesco, gagné en juillet 2020, porte le nombre de points de vente à gérer de 3 500 à plus de 7 000 courant 2021.

Tarjeta Digital Oficina en Casa



Continúa con el crecimiento de tu empresa a la distancia con Tarjeta Digital Oficina en Casa y sigue cubriendo los servicios que requiere tu equipo para realizar su trabajo.

Up sí vale
El poder de crecer

> CRÉATION D'UNE FINTECH AU MEXIQUE

Les produits « Up Sí Vale Incentive Card », « Oficina en Casa » et « Regalo » tombant dans le champ d'application de la loi fintech, Up Sí Vale a choisi de créer une fintech pour poursuivre ses exploitations et ses ventes, mais également pour s'offrir l'opportunité de créer de nouveaux produits rentrant dans le champ d'application de la loi. Exemple : « Remesas » permet le transfert d'argent d'un pays à un autre et d'un bénéficiaire à un autre.

Modification de législation sur les titres spéciaux en France

Dans un contexte de relance postconfinement, les pouvoirs publics français ont décidé, le 11 juin 2020, d'assouplir les conditions d'utilisation des titres-restaurant, avec un doublement du plafond journalier de 19 à 38 euros, au bénéfice exclusif des restaurateurs, incluant les dimanches et les jours fériés. Cette mesure permet de soutenir à la fois le secteur de la restauration et les salariés bénéficiaires.

Le ministre de l'Économie a annoncé le 8 décembre 2020 de nouvelles mesures afin de soutenir la consommation de proximité, les commerces locaux et la relance des territoires au travers de :

- La prolongation du plafond des titres-restaurant porté à 38 euros jusqu'au 1er septembre 2021 ;
- L'extension de la validité des titres 2020 sur la même durée ;
- L'augmentation du plafond d'exonération de cotisations sociales des titres cadeaux de 171 à 342,80 euros, valable jusqu'au 30 décembre 2020.

Ces mesures illustrent la capacité du Groupe à travailler en concertation avec nos parties prenantes et à peser sur les décisions des pouvoirs publics.



PROGRAMME
SOCIAL



Accompagner les collaborateurs
dans la transformation du Groupe
et de ses métiers



Accompagner les collaborateurs dans la transformation du Groupe et de ses métiers

CONTEXTE

En 2020, le contexte sanitaire s'est imposé à l'ensemble des pays dans lesquels le groupe Up intervient. Nous avons fait face à cette situation inédite sans qu'aucun élément ne puisse permettre de l'anticiper. Le Groupe a dû ainsi s'adapter en temps réel et mettre en place les réponses les plus adéquates possible.

Au-delà du contexte sanitaire, cette crise a eu des impacts économiques et sociaux, notamment sur l'organisation et les relations au travail. Il a donc fallu trouver des réponses appropriées pour assurer la pérennité de l'activité, la protection et le bien-être des salariés.

POLITIQUE



La politique RH s'en est donc de fait trouvée modifiée, en prenant en considération les impacts à court et moyen terme. Toutefois, le cap a été néanmoins adapté et maintenu dans la réalisation des projets RH afin de poursuivre la transformation du Groupe, de ses métiers afin de les aligner aux enjeux. Nous espérons que 2021 permettra de stabiliser la politique RH ainsi que les objectifs pour les années à venir.

En 2020, la DRH a fait le choix de regrouper ses deux orientations relatives à la fidélisation et à l'attractivité des collaborateurs. Cette orientation unique, portée par une marque employeur, invite chaque collaborateur à faire de ses compétences une force pour une vie plus simple et une société plus juste.

Répondre socialement à la crise sanitaire et économique



Gérer les confinements nationaux et faire face aux difficultés économiques, notamment par la rationalisation des coûts de prestations, la sécurisation des savoirs nécessaires à une continuité d'activité qui ont dû être mis en œuvre. Ces dispositifs de crise ont été accompagnés d'une communication soucieuse d'allier crise, accompagnement des collaborateurs et maintien du développement des compétences des salariés et des managers.

Favoriser la qualité de vie au travail (QVT)



Dans un contexte de baisse d'activité lié à la crise sanitaire, la QVT a été un sujet important de dialogue social. Des dispositifs d'accompagnement et de communication ont été réalisés dans le cadre de la gestion de la crise, tout en maintenant la mise en place de la politique de mobilité interne et de la refonte de la *Car Policy*.

Lutter contre les discriminations et les agissements sexistes et sexuels



Poursuivre la lutte contre les discriminations, les agissements sexistes et sexuels et promouvoir la diversité, notamment en assurant le maintien dans l'emploi des personnes en situation de handicap. Sensibiliser et promouvoir l'ouverture/l'acceptation en participant et/ou en réalisant des événements tels que l'*International Women's Day* ou la Semaine européenne pour l'emploi des personnes handicapées (SEEPH).

Poursuivre la transformation digitale



Pour soutenir la transformation digitale de nos activités et maintenir une transmission des savoir-faire, un travail sur les compétences communes au travers de la solution de Talent Management du Groupe a été réalisé, afin de doter les salariés de compétences nouvelles pour s'adapter à la transformation du Groupe et de son business. La digitalisation d'offres RH a été actée par le lancement de projets, notamment *Academy Up*, la production et la diffusion des indicateurs RH Groupe ou la validation de la reprise du projet *Système d'information de gestion des ressources humaines (SIRH)*.

Le contexte en 2020 a largement contribué à faire évoluer l'utilisation des outils de communication dans un objectif de maintien du lien et des activités.

Maintenir la perspective d'une culture commune



Pour s'assurer de l'engagement des collaborateurs aux enjeux du Groupe, des déploiements internationaux ont été privilégiés, tels que les compétences communes, l'animation et l'accompagnement de la communauté managériale, de la diffusion de notre marque RH We Are Up Makers, tout cela dans des perspectives d'anticipation et de capitalisation sur les ressources humaines internes et de limitation des risques de rétention de talents.



Dans un contexte d'incertitude lié à la crise sanitaire et économique, la Direction des Ressources Humaines et Engagement des Salariés réaffirme ses engagements en matière de soutien et d'accompagnement des collaborateurs du groupe Up.

Cinq objectifs ont été pilotés en 2020 et alignés sur le contexte tout en maintenant les engagements vis-à-vis des salariés.

Nous vivons dans un monde toujours plus connecté et digitalisé, qui apporte à nos business de nouvelles orientations. C'est une bonne chose et nous nous devons d'accompagner ces transformations dans nos organisations, tout en prenant en considération notre responsabilité sociétale en tant que groupe de l'Économie Sociale et Solidaire.

Audrey RICHARD, Directrice des Ressources Humaines et Engagement des Salariés, groupe Up

OBJECTIFS ET PLAN D'ACTIONS

Les 5 objectifs majeurs de la Direction des Ressources Humaines et Engagement des Salariés ont porté un contexte inédit tout en maintenant une perspective de continuité de ses engagements, de ses missions intrinsèques, de la transformation du Groupe et de l'accompagnement du business.

Rechercher et déployer les dispositifs de financement nationaux pour soutenir les entreprises.

Mettre en place une communication pédagogique pour les salariés, sur la compréhension de la situation sanitaire et des règles mises en place dans chaque société du Groupe afin de maintenir le lien avec les collaborateurs.

Répondre socialement à la crise sanitaire et économique

→ Organiser le travail en prenant en compte nos enjeux de mobilité interne et la gestion du télétravail.

Adapter les offres de formation pour répondre au besoin de management à distance, d'adaptation au télétravail en poursuivant le développement des compétences des collaborateurs dans une perspective de continuité d'activité.

Mise en place d'actions de QVT pour pallier les différents confinements et les difficultés d'isolement générées.

Favoriser la qualité de vie au travail (QVT)

→ Rester vigilant sur la qualité de vie des collaborateurs dans leurs environnements professionnels et personnels.

Offrir des politiques de mobilité adaptées aux besoins du Groupe.

Sensibiliser les collaborateurs à l'égalité professionnelle entre les hommes et les femmes ainsi que la place des femmes dans la Société.

Lutter contre les discriminations et les agissements sexistes et sexuels

→ Lutter contre les agissements sexistes et sexuels.

Sensibiliser aux actions favorisant l'emploi des populations fragiles (personnes en situation de handicap, seniors, demandeurs d'emploi de longue durée).

Élargir l'offre de formation à l'international par la création et le lancement du projet d'université Corporate Up Academy afin de transmettre les savoirs fondamentaux et doter le Groupe des compétences métiers adaptées.

Poursuivre la transformation digitale

→ Déploiement du suivi mensuel/trimestriel des indicateurs de ressources humaines pour le Groupe au travers de la plateforme Metrio.

Digital Work Place : renforcement dans l'utilisation des outils de partage digitaux (visioconférence, partages documentaires).

Projet SIRH : report, adaptation et recalibrage dans une perspective de déploiement en janvier 2022.

Déploiement d'une marque ressources humaines du Groupe : *We Are Up Makers*, afin de développer l'engagement des collaborateurs et le sentiment d'appartenance à un groupe.

Déploiement des compétences communes à l'international.

Maintenir la perspective d'une culture commune

→ Déploiement des *talent reviews* du Comité Exécutif et du *top management* sur les cinq zones du Groupe.

Construction et mise en œuvre des plans de succession du Comité Exécutif et du *top management* sur les cinq zones du Groupe.

Répondre socialement à la crise sanitaire et économique

7 pays ont déployé les dispositifs de financement nationaux et/ou de chômage partiel :

- France
- Belgique, Up Monizze ;
- Brésil, Up Brasil ;
- Espagne, Up Spain ;
- Italie, Up Day ;
- République tchèque, Up Česká republika ;
- Turquie, Up Multinet.

Au Mexique, Up Sí Vale a mis en place tous les vendredis une politique « Flex day ».

L'offre de formation s'est adaptée aux exigences à distance, dans des formats webinaires, en live ou sur une plateforme de *learning management system* (LMS) dans tous les pays.

- En République tchèque et en Turquie, mise en place d'une formation de vente à distance, pour garder le lien avec les clients, les points d'attention ainsi que l'utilisation des outils technologiques
- En Turquie, digitalisation de 100 % du parcours RH (parcours du recrutement et onboarding inclus).
- En Belgique, mise en place d'un LMS et d'un catalogue de formation autour de *soft skills & hard skills* en français, en anglais et en néerlandais.
- En Italie, mise en place de cours internes pour la gestion de projet et l'organisation et la gestion du temps.

Favoriser la qualité de vie au travail (QVT)

Mise en place d'actions de QVT pour remédier aux différents confinements et aux difficultés d'isolement générées :

- en France, organisation hebdomadaire de sessions de yoga, de remise en forme physique et de sophrologie : 43 sessions programmées de mai à décembre pour 329 participants ;
- en Belgique et en France, une ligne d'écoute et une assistance sociale ont été mises en place pour les salariés ;
- En Belgique, mise en place d'un LMS et d'un catalogue de formation autour de *soft skills & hard skills* en français, en anglais et en néerlandais.
- en Turquie, une série de conseils hebdomadaires sur la thématique de la santé (alimentation, santé mentale, santé physique...) a été proposée, soutenue par des formations « le souffle conscient » pour la gestion de stress. De plus, des cours de pilates sur Instagram étaient accessibles dès mars et jusqu'à fin juin ;
- en République tchèque, des séminaires en ligne ont été proposés sur la thématique « Comment maintenir notre résilience » ;
- au Brésil, des visioconférences ont été réalisées en partenariat avec des professionnels de la santé sur la santé mentale, la santé familiale et les soins de longue durée pendant la période de Covid.

Les actions menées pour la qualité de vie des collaborateurs dans leur environnement professionnel et personnel :

- en Belgique, au Brésil, en France et au Mexique, fourniture d'outils et de matériel pour l'exercice en télétravail avec la mise à disposition du matériel de bureau ;
- en France, en Pologne et en Turquie, étude du ressenti des collaborateurs via des appels téléphoniques et des enquêtes en ligne pour améliorer l'accompagnement RH ;
- au Brésil, visites périodiques aux employées qui habitent dans les endroits défavorisés pour s'assurer de bonnes conditions de travail (lieu de travail, équipements, etc.).

Lutter contre les discriminations et les agissements sexistes et sexuels

- Participation des collaborateurs du Groupe à la Journée internationale des droits des femmes : 613 participants, dans 10 pays, plus de 200 photos au challenge photos « *International Women's Day* ».
- 100 % des collaborateurs France destinataires du guide « Ensemble contre les agissements sexistes et sexuels » avec 140 formés sur le sujet par le cabinet Egaé.
- Un accord handicap signé en France et agréé par la DIRECCTE.
- 100 % des collaborateurs France destinataires du guide de l'Accord handicap lors de la Semaine européenne pour l'emploi des personnes handicapées.

Poursuivre la transformation digitale

- Construction du premier lot de l'université d'entreprise Academy Up dans 15 pays en 2 langues (français et anglais) avec 3 thématiques de formation : onboarding, formations réglementaires et management.
- Usage actif des outils Microsoft Office dans un contexte favorable au travail à distance : réunion de management ouverte à la participation des salariés dans tous les pays, webinaires, portail de partage des documents RH, etc.
- Production trimestrielle des 5 KPI de pilotage RH du groupe Up au travers de la solution Metrio.

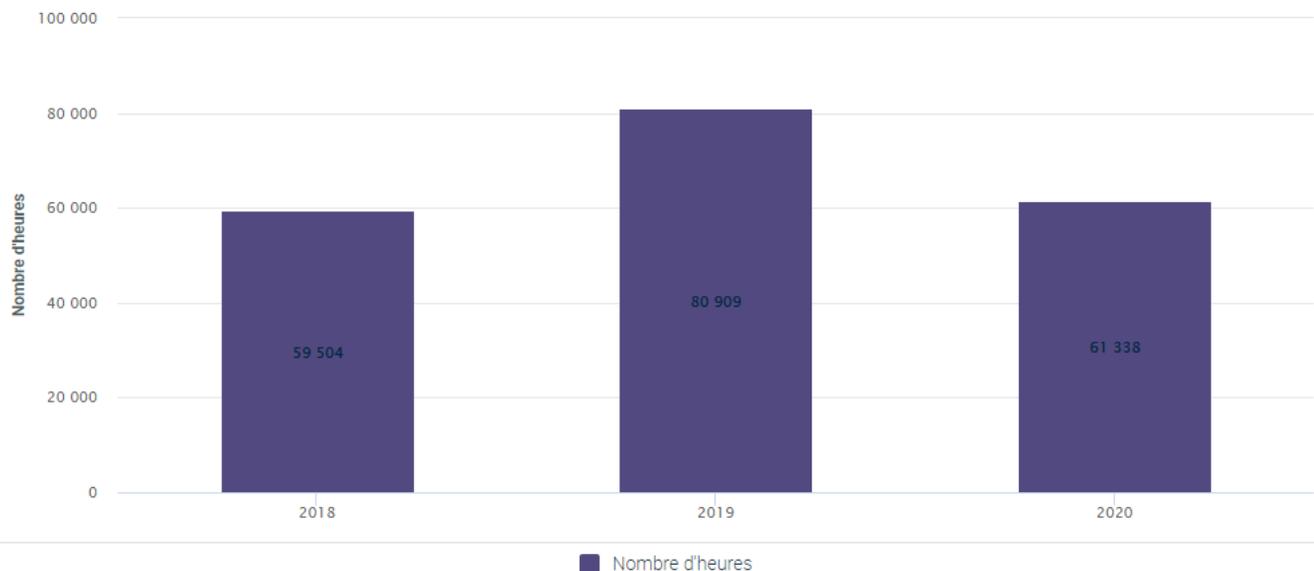
Maintenir la perspective d'une culture commune

- Partage du slogan et du plan de communication de la marque employeur du Groupe *We Are Up Makers* avec les responsables RH internationaux.
- Réunions (*HR talks*) trimestrielles en 2020 avec les responsables RH internationaux pour l'harmonisation de la gestion de la crise sanitaire et l'échange d'informations des politiques RH du Groupe.
- Intégration des compétences communes dans les outils RH : entretiens annuels, offre de formation et guide de recrutement partagés avec les pays dans les *HR talks* et sur le portail RH.
- 92 collaborateurs intégrés dans les *talent reviews* sur les cinq zones du Groupe.
- 13 rendez-vous Direction générale/managers au sein de la Coopérative Up.
- Un séminaire des Directions du Groupe réunissant le Conseil d'Administration et les Directions générales de tous les pays : organisé en visioconférence sur trois demi-journées les 22, 23 et 24 septembre.

✓ En 2020, 25 % de nos 537 managers dans le Groupe ont été formés au management et 43 % d'entre eux sont des femmes.



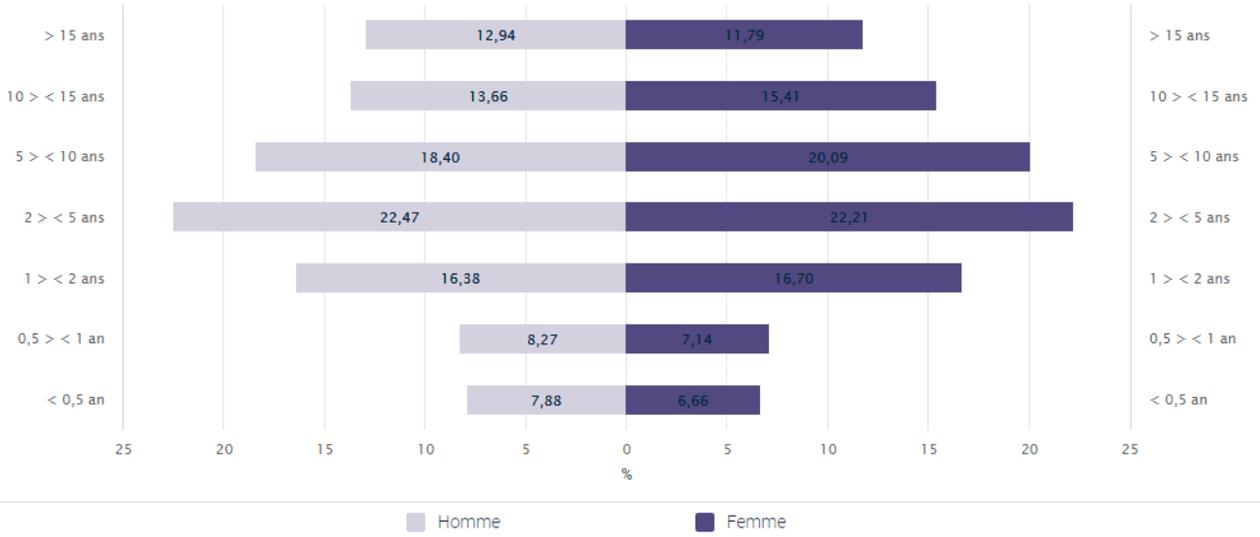
Nombre d'heures de formation



Effectif par contrat

		CDI		CDD (inclus les alternants)		Mandataire Social		TOTAL Nombre
		Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%	
GROUPE	2018	3 379	94,04 %	214	5,96 %	-	-	3 593
	2019	3 560	94,91 %	190	5,07 %	1	0,03 %	3 751
	2020	3 380	95,45 %	160	4,52 %	1	0,03 %	3 541

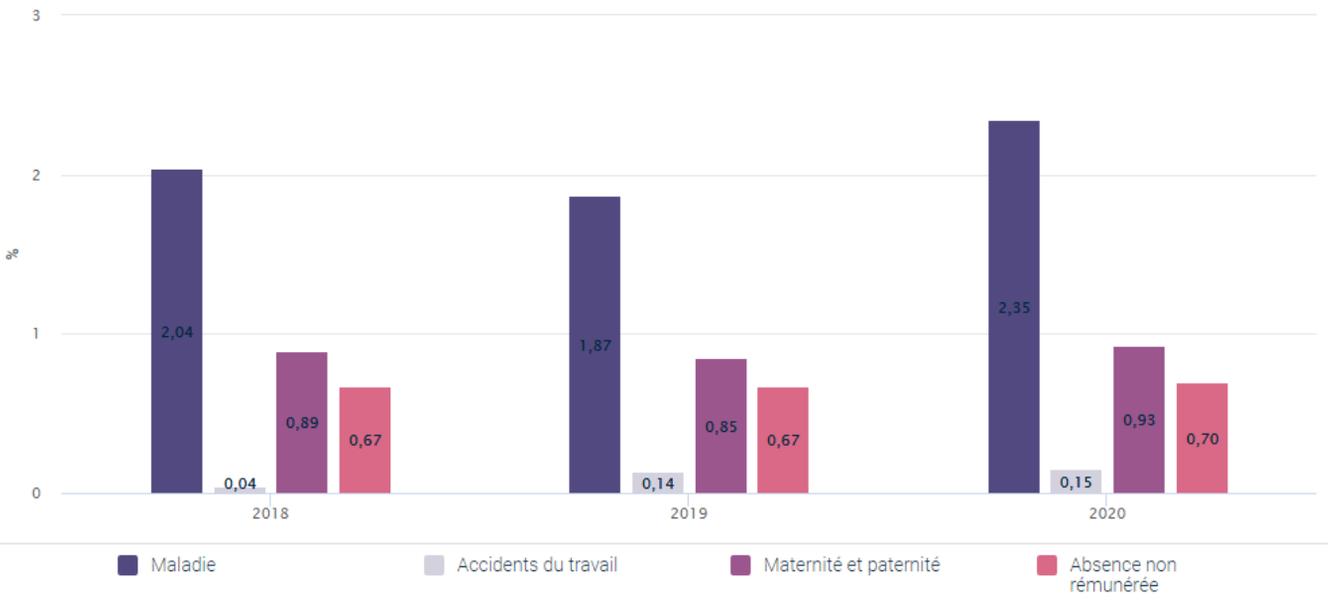
Ancienneté moyenne (2020)



Taux de turnover

	2018	2019		2020	
	Taux de turnover	Taux de turnover	Tendance	Taux de turnover	Tendance
GROUPE	19,98 %	17,88 %	-10,51 %	15,71 %	-12,13 %

Taux d'absentéisme



FAITS MARQUANTS

> ACCOMPAGNEMENT DE LA CRISE

Au-delà des recours aux dispositifs de soutien nationaux, le groupe Up a déployé auprès de ses collaborateurs des dispositifs de santé et de sécurité au travail en termes de prévention des risques (masques, gel hydroalcoolique, affichages, gestes barrière...) associés à des réunions d'information renforcées via des outils digitaux (Office 365) pour maintenir le lien et permettre la poursuite des activités en télétravail.



> MAINTENIR UNE QUALITÉ DE VIE AU TÉLÉTRAVAIL

Sensibiliser sur l'activité physique à domicile, soutenir psychologiquement (visioconférence/helpline), tels ont été les moyens disponibles pour les salariés du Groupe. Les équipes RH ont également maintenu le lien social avec les collaborateurs (appels téléphoniques/visites). Des prêts de matériel ont été proposés pour télétravailler. Ces changements d'organisation ont permis d'avancer sur des réflexions ou des négociations relatives au télétravail.

> INDEX ÉGALITÉ FEMMES-HOMMES

Déclarée grande cause nationale en France, l'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes passe par une mobilisation de tous. La loi pour la Liberté de choisir son avenir professionnel doit permettre aux entreprises de mesurer les résultats des politiques mises en œuvre, avec la parution de l'Index de l'égalité femmes-hommes qui est calculé sur cinq indicateurs.

En 2020, trois entités du Groupe soumises à cette obligation ont obtenu :

- Cooperative Up : 86/100
- Cityzen : 87/100
- Kalidea : 94/100.



Je suis très impressionné par l'innovation et le sens des responsabilités dont font preuve les équipes pour gérer la situation face au Covid. Le télétravail est très organisé, les commerciaux également, avec une adaptation et une mobilisation importante pour que l'activité continue.

Bertrand LEGER, Directeur général, zone Nord-ouest Europe, groupe Up



> VERS L'ÉGALITÉ RÉELLE FEMMES-HOMMES

L'accent a été mis sur l'égalité femmes-hommes dans un objectif de sensibilisation, notamment en formant le Comité Exécutif et le Comité de Direction France aux agissements sexistes et sexuels. La Journée internationale des droits des femmes a permis de sensibiliser les collaborateurs du Groupe à cet enjeu, et les salariés français ont reçu un guide, « Ensemble contre les agissements sexistes et sexuels ».



> PRIX TALENTSOFT POUR LA COOPÉRATIVE UP !

Talentsoft, entreprise internationale et leader européen qui propose une solution globale digitalisée de gestion des ressources humaines, a attribué en novembre son prix dans la catégorie « Project Leader » à Up. Ce prix récompense les projets qui ont pour objectif d'améliorer l'expérience des stagiaires, candidats ou salariés. Up a ainsi été primé pour sa politique et sa campagne d'évaluation/entretiens annuels.

> 5 KPI RH GROUPE UP

En 2020, l'alimentation de Metrio, outils de reporting du Groupe, a évolué afin de produire trimestriellement les 5 indicateurs de ressources humaines définis lors de la feuille de route KPI en 2019. C'est ainsi qu'après les avoir définis, les indicateurs relatifs à l'effectif, l'absentéisme, le turnover, les heures de formation ainsi que les salariés formés sont désormais disponibles.



Les sessions de sensibilisation de l'encadrement organisées par le groupe Up ont été un élément déterminant pour permettre à chacune et chacun d'identifier les faits et de savoir réagir en cas de violences sexistes ou sexuelles au travail. Les échanges ont été riches et les retours très positifs.

Caroline DE HAAS, Directrice associée du groupe Egaé

Un dialogue social maintenu et des relations européennes renforcées

En France et à l'international, la crise sanitaire et économique a été un nouveau challenge pour maintenir le dialogue social avec les élus et organisations syndicales.

En France, les réunions se sont tenues à distance, à la fois pour échanger sur le contexte sanitaire, mais également pour poursuivre le suivi et l'évolution des accords collectifs mis en œuvre au sein de la Coopérative ou des sociétés françaises du Groupe.

À l'international, les rendez-vous bimensuels en anglais et en français avec les DRH des filiales du Groupe sont des moments importants pour échanger sur les politiques RH locales. Ces échanges permettent notamment de préparer les discussions à venir avec les membres du Comité d'Entreprise Européen (CEE), instance européenne de dialogue social pour le Groupe. Lors des 4 réunions du CEE, dont plusieurs exceptionnelles lors du premier confinement 2020, cette instance a démontré plus que jamais son utilité en termes de diffusion de l'information et de prévention mais également sa capacité à renégocier ses conditions d'exercice dans un souci d'optimisation et d'économies.

Liste des accords :

Périmètre Coopérative Up :

- Accord télétravail
- Accord sur l'exercice du droit syndical
- Accord de participation
- Accords temps de travail (temps de travail, astreinte, modulation, congés)
- Accord relatif à l'égalité professionnelle et à la qualité de vie au travail
- Accord CDD à objectif défini
- Accord négociations annuelles obligatoires (NAO)

Périmètre France :

- Accords de classification des emplois et grille de salaires
- Accord Groupe en faveur des salariés en situation de handicap
- Accord Comité des Activités Sociales et Culturelles Inter-Entreprises (CASCIE)
- Accord Groupe 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

* Ce périmètre ne prend en compte que les accords collectifs impliquant plusieurs sociétés du Groupe dans plusieurs pays. Les accords collectifs de chaque société du Groupe, gérés par les équipes RH locales, ne sont pas mentionnés.



A photograph of two hands, palms up, holding a small, red, textured heart. The hands are positioned in the upper left quadrant of the page. The background is a solid blue color.

**PROGRAMME
SOCIÉTAL**

Impulser le pouvoir d'agir ensemble
et renforcer les liens sur nos
territoires



Co-construire avec nos fournisseurs
et partenaires



Impulser le pouvoir d'agir ensemble et renforcer les liens sur nos territoires

CONTEXTE

Depuis 2017, la politique de mécénat du groupe Up illustre et concrétise « le pouvoir d'agir ensemble », par lequel le groupe Up affirme son engagement au service de l'intérêt général 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.

Source d'enrichissement de l'identité du Groupe, sans visée commerciale, 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.



POLITIQUE

Le pouvoir d'agir est le lien qui nous ressemble, nous rassemble et nous unit profondément à la Société.

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 4 grands domaines d'action :

L'alimentation

→ favoriser la production, le partage et agir ensemble ;

Le logement

→ favoriser l'accessibilité, l'autonomie et le vivre ensemble ;

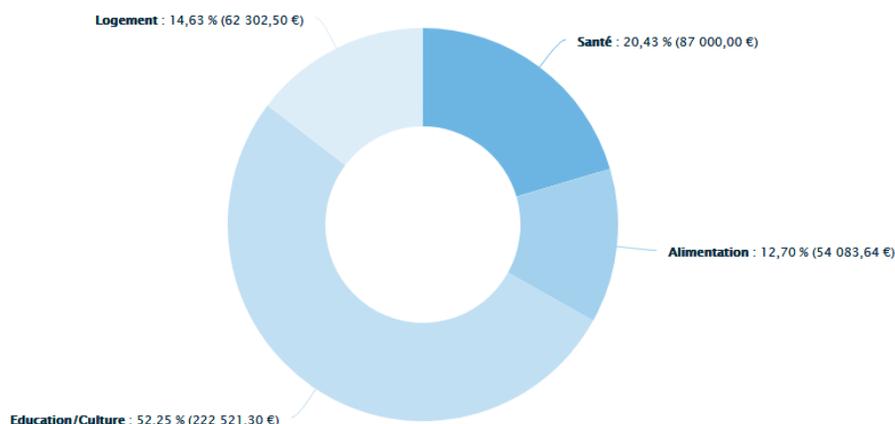
La santé

→ favoriser l'épanouissement des patients comme de leur entourage, des soignants et faire face ensemble ;

L'éducation et la culture

→ favoriser la compréhension du monde, le libre accès à la culture et progresser ensemble.

Répartition des subventions IMPULSE par domaine d'actions (2020)



Essaimer le mécénat du groupe Up sur ses territoires

→ L'accompagnement des filiales a permis de développer l'engagement mécénat propre à chacune d'elles, à travers l'aide financière et le bénévolat. Deux projets au Brésil (avec l'association Amigos do Bem) et en Tunisie (avec l'Observatoire régional de Sousse de lutte contre l'illettrisme) se sont concrétisés en 2020.

Animer la rencontre avec les porteurs de projets dans les filiales pour suivre, valoriser et évaluer l'impact des projets

→ Aux côtés de tous les porteurs de projets, le groupe Up participe à leurs événements et décline quand c'est possible des actions sociétales. Le groupe Up favorise des rencontres entre les acteurs d'un territoire autour des 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 également de valoriser chaque projet soutenu et de relayer l'actualité de nos partenaires. Enfin, après 3 ans d'accompagnement et d'évaluation des projets, la Fondation Up a établi une évaluation-bilan de chaque projet. Celle-ci a permis de compiler les données d'impact social et de mieux visualiser l'évolution et les résultats du projet. Les conclusions de cette évolution ont permis ainsi d'arbitrer en faveur de son renouvellement ou non.

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

→ Au-delà de l'aide financière, le groupe Up propose diverses opportunités et des dispositifs d'engagement. Ils permettent de donner du sens au travail et de partager, dans une dimension solidaire, les valeurs de l'entreprise. L'objectif est notamment de faire progresser le nombre de salariés engagés. Cependant et au regard du contexte sanitaire 2020 lié à l'épidémie, nous avons dû, aux côtés des associations, trouver de nouveaux formats d'engagement compatibles en distanciel. 21 personnes par action en 2020 ont ainsi exprimé leur engagement à travers de nouveaux usages en digital et parfois en présentiel.

FOCUS

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 conventionnés 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

L'ENGAGEMENT 2020 : UNE ANNÉE SOLIDAIRE INNOVANTE DANS UN CONTEXTE EXCEPTIONNEL

Deux nouveaux projets de mécénat ont vu le jour en 2020 qui permettent au programme Impulse de poursuivre sa progression sur les territoires : au Brésil et en Tunisie. En 2020, l'intégralité de la dotation prévue de 1 250 000 euros a déjà été investie dans des projets, dans le cadre de l'accompagnement à trois ans du plan pluriannuel.

> **Depuis 2017**

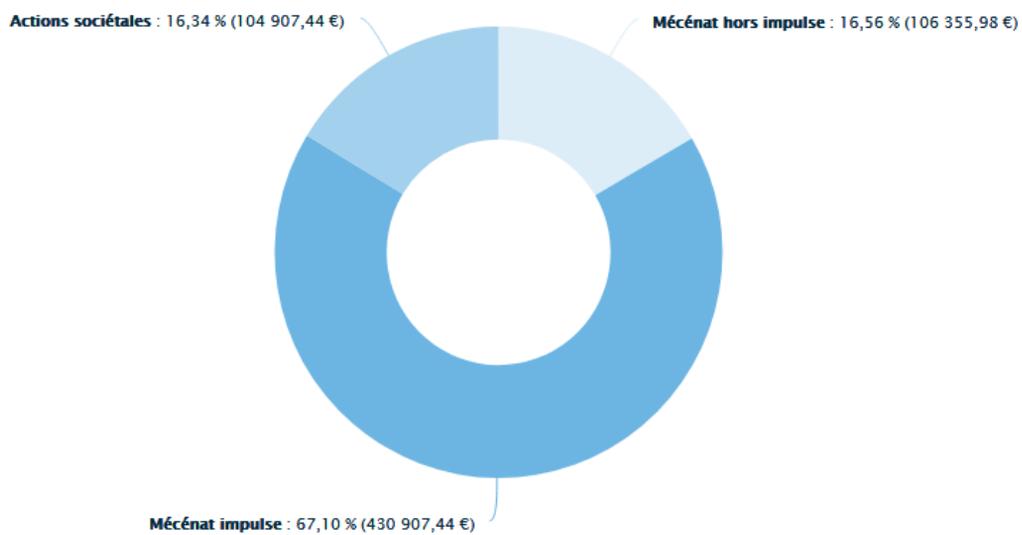
12 pays engagés : Belgique, Brésil, Bulgarie, Espagne, France, Italie, Mexique, Roumanie, Slovaquie, République tchèque, Tunisie, Turquie.

> **2022**

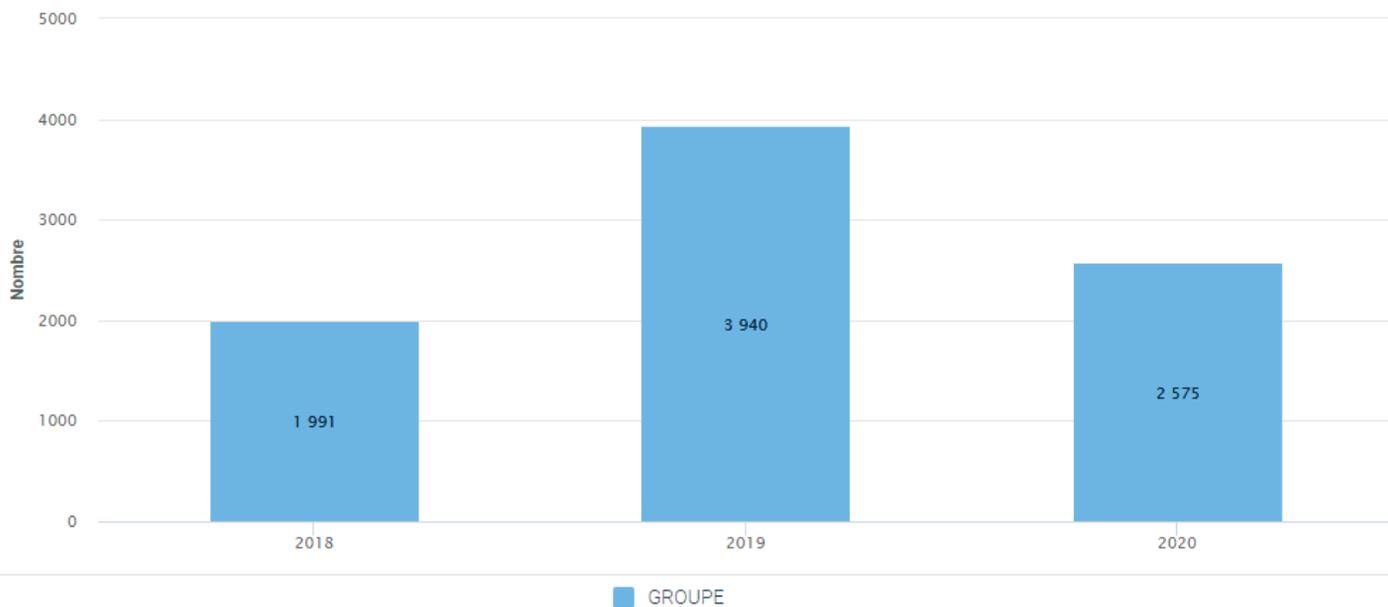
Plus de 53 000 personnes devraient retrouver du pouvoir d'agir à travers le programme de mécénat Impulse du groupe Up, démarré en 2017.



Répartition des subventions par type d'actions (2020)



Nombre de salariés engagés cumulés par année



FAITS MARQUANTS

> LES ACTIONS SOLIDAIRES

Un facteur essentiel d'engagement

Engager les salariés au-delà de l'aide financière permet d'illustrer les diverses opportunités d'engagement offertes sur les territoires par les structures d'intérêt général. En France, après la crise sanitaire qui a mis un coup d'arrêt aux actions sociétales proposées aux salariés via la plateforme d'engagement, un mois solidaire en décembre a permis de relancer une dynamique telle que l'arrondi sur salaire, les dons en ligne, les collectes alimentaires ou webinaires de sensibilisation (La Tablée des chefs, Les Banques alimentaires, Possible) sur l'accompagnement des jeunes sous main de justice avec à la clé des promesses de participation à des missions solidaires. Ces initiatives cumulées ont permis l'émergence d'un mécénat de compétences, de bénévoles engagés ou d'actions ponctuelles avec des associations partenaires (La Tablée des chefs, Solidarité Sida, Chemins d'enfance, Possible).



> LE PLAN PLURIANNUEL À TROIS ANS

En 2020, 53 soutiens à des projets d'intérêts généraux ont été apportés en mécénat impulse dans 12 pays du Groupe, pour un montant de 430 907 euros (en baisse de 10 % par rapport à 2019). 290 968 euros ont été engagés exclusivement par la Fondation d'entreprise Up pour sa troisième année. Cela concerne 31 projets.

> UN PREMIER CYCLE D'ÉVALUATION DES PROJETS

Sur les 23 projets qui devaient faire l'objet d'un premier cycle d'évaluation, trois ont demandé un report en raison du contexte difficile de l'année 2020 qui a vu une hausse de la précarité sans précédent ayant affecté directement les bénéficiaires comme les bénévoles. Toutefois, les structures suivies ont souligné à quel point la méthode et l'accompagnement de la Fondation Up sur la durée permettent d'apporter perspectives et développement aux projets. 11 vidéos ont valorisé leur témoignage auprès du grand public. Le Conseil d'Administration de la Fondation Up a ainsi renouvelé sa confiance aux structures et aux porteurs de projets grâce à une quatrième année de financement dans la continuité des conventions initialement signées en 2017/2018.

> DONNER DE LA VISIBILITÉ AUX ACTIONS DE NOS PARTENAIRES

La crise sanitaire ayant engendré une hausse considérable du nombre de personnes en situation de précarité, Up en France a souhaité étendre le soutien de la Fondation Up auprès de ses partenaires en offrant de la visibilité et de la notoriété via des encarts dans nos chèquiers à vocation sociale. Les bénéficiaires de nos solutions ont ainsi été sensibilisés aux actions de 6 associations (La Tablée des chefs, Solidarité laïque, La Cloche, Audition Solidarité, Fondation des femmes, Emmaüs Solidarité, Bibliothèques sans Frontières).



L'ARRONDI SUR SALAIRE S'ÉLARGIT AU SEIN DU GROUPE UP

En 2020, ce sont 4 filiales du groupe Up – Espagne, France, Italie et République tchèque – qui proposent l'arrondi sur salaire à leurs collaborateurs, soit 15 % des salariés.



Filiales	Montant collecté en Euros €	Nombre de salariés donateurs	Nombre de structures bénéficiaires
Cooperative Up	12 565,79€	395	4
Up Ceska Republika	1 239,00€	15	1
Up Spain	1 797,40€	60	4
Up Day	1 439,08€	89	2
Total	17 041,27€	559	11

LUTTE CONTRE LA PRÉCARITÉ ALIMENTAIRE

Le mécénat du groupe Up contribue à lutter contre la précarité alimentaire, comme en témoignent les 4 associations accompagnées depuis 2018 par la Fondation Up et d'autres filiales du Groupe :

- Les Colverts en France (soutenu par Cityzen);
- Les Anges Gardins en France (soutenu par la Fondation Up);
- La Tablée des chefs en France (soutenu par la Fondation Up et Cityzen);
- Nutre a un niño au Mexique (soutenu par la Fondation Up et Up Si Vale).

Au-delà de la lutte contre la précarité alimentaire, ces projets innovants sur le plan social contribuent également à l'émergence de modèles alimentaires plus responsables favorisant l'autonomie des populations et luttant contre le gaspillage alimentaire. Ces projets à fort ancrage territorial mêlent donc engagement environnemental, social, culturel et pédagogique.

Les acteurs des structures accompagnées mettent ainsi en avant la multiplicité de leurs objectifs comme facteur clé de leur réussite et favorisent un projet qualitatif, en s'appuyant sur l'idée que le soutien apporté dans le domaine de l'alimentation doit être digne, utile et durable, au lieu d'apporter uniquement une assistance alimentaire quantitative de courte durée.

Par exemple, en décembre, l'événement « Les grandes toques » organisé par La Tablée des chefs a permis de cuisiner puis de distribuer plus de 25 000 repas aux plus démunis. La Tablée des chefs a aussi repris ses activités dans les collèges et dans plusieurs maisons d'enfants à caractère social, dans le respect des règles sanitaires.



Audition Solidarité a relevé le défi de l'essaimage en créant les rendez-vous solidaires pour démultiplier l'impact de son action liée aux missions humanitaires sur les territoires en faveur des plus démunis. Ce nouveau concept engagé et prometteur réunit déjà 98 centres auditifs qui ouvrent leurs portes aux personnes démunies. C'est un vrai service de proximité que permet l'engagement solidaire de la communauté d'audioprothésistes.

Odile PETIT, cofondatrice de l'association Audition Solidarité



Les deux projets « Un toit partagé » et « Un toit parmi les âges » promettent aux seniors comme aux jeunes de redécouvrir le fort impact du lien social autour de la problématique partagée du logement et de la solitude. Grâce à son innovation sociale et à son réseau solidaire dans la région des Hauts-de-France, la vie de l'association s'organise principalement pour mettre en valeur des personnes et des actions qui contribuent à la création de liens sociaux à travers ces deux dispositifs.

Anne-Sophie LAPALUS, Directrice de l'association Générations et Cultures

Co-construire avec nos fournisseurs et partenaires

CONTEXTE



Entreprendre et réussir dans la durée présupposent de maîtriser les risques pouvant entraver la bonne marche des affaires. La politique de maîtrise des risques du Groupe vise, notamment, à sécuriser tous ses processus, dont celui des achats. La politique d'achats responsables rappelle notamment le cadre réglementaire qui s'applique au processus achat.

Pour Up, être un acteur économique différent et engagé implique d'acheter autrement. Afin de mettre en place une démarche d'achats conforme à sa stratégie et de construire des relations durables avec ses fournisseurs, Up a rédigé une charte des achats responsables.

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.

Cette démarche s'appuie sur la mise en œuvre de relations et coopérations avec les fournisseurs pour une maîtrise bilatérale des enjeux du développement durable.

POLITIQUE

La charte des achats responsables a été élaborée en 2015 par un groupe de travail composé de collaborateurs du Groupe, ayant une fonction achat ou non. Elle donne les lignes directrices visant à entretenir des relations durables avec les fournisseurs de Up.

Une politique d'achats responsables a été rédigée en 2018, plaçant la charte et la démarche dans un contexte réglementaire et normatif ayant fortement évolué ces quatre dernières années (Devoir de vigilance, Sapin II et ISO 20400). Cette politique traduit la volonté de Up de régir ses pratiques d'achats dans le respect des principes du Pacte mondial des Nations unies, de la législation et des normes locales en vigueur dans les pays d'implantation du Groupe.

Ce document fixe des engagements sociétaux, définit des principes, précise des étapes clés pour établir une démarche responsable et construire des relations durables avec ses fournisseurs, basées sur la confiance, la coopération, la co-construction et le respect mutuel, le tout dans une logique de proximité et de création de valeurs. Il s'adresse à tous les collaborateurs, notamment aux décideurs, acheteurs et prescripteurs, et est mis à la disposition de tous.

Depuis 2020, la politique d'achats responsables est accompagnée d'outils pédagogiques permettant son opérationnalisation, une montée en compétence et une appropriation progressive de ce sujet par les entités du Groupe.

OBJECTIFS ET PLAN D'ACTIONS

Se différencier en achetant autrement



Intégrer des critères dits « responsables », c'est-à-dire liés à la Responsabilité Sociale des Entreprises (RSE), en plus des critères « standards » (qualité, coûts, délais...), dans toutes les étapes du processus d'achat, notamment dans le choix des produits ou services et des fournisseurs.

Inciter les filiales à avoir au moins un critère RSE dans la sélection de leurs fournisseurs.

Réduire les impacts négatifs des activités.

Co-construire des offres avec nos fournisseurs



Placer le développement durable au cœur des relations avec les fournisseurs et partenaires.

Développer une relation gagnant-gagnant en créant de la valeur partagée.

Créer des produits et services innovants.

Déployer des projets transverses RSE



Renforcer l'articulation et la cohérence entre la politique environnementale, la politique d'achats responsables ainsi que leurs mises en œuvre opérationnelles.

Mutualiser les expertises et enjeux en termes d'achats responsables et d'environnement dans le cadre de projets transversaux (dès 2020 avec un projet pilote : la création d'un guide de bonnes pratiques de politique voiture).

RÉSULTATS*

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

En 2020, trois fiches-actions sur les critères RSE ont été mises à disposition des principales filiales du Groupe via un espace collaboratif dédié (module « Teams » d'Office 365) afin qu'elles puissent se les approprier et les intégrer à leurs pratiques habituelles.

Ces fiches listent des exemples de critères sociaux, sociétaux et environnementaux, propres aux activités du Groupe, dans le but de favoriser leur prise en compte dans le *sourcing*, la présélection, puis le choix des fournisseurs, des produits et des services.

En 2020, 44 % des filiales du périmètre intègrent au moins un critère RSE dans la sélection de leurs fournisseurs, soit 7 filiales : Cityzen, Coopérative Up, Up Day, Up Multinet, Up Romania, Up Slovensko et Up Spain.

L'enjeu, pour toutes les filiales principales du Groupe sera de sélectionner, d'ici trois ans, des fournisseurs en intégrant des critères RSE.

Les outils pour accompagner les filiales dans la réalisation de leur cartographie d'achats et de fournisseurs, servant notamment à évaluer les risques et prioriser les actions, n'ont pu être réalisés compte tenu du contexte particulier de cette année.

Le Groupe a également mis en place des indicateurs de suivi des trois engagements qu'il a pris au sein de sa charte des achats responsables :

> mettre la RSE au cœur des relations acheteurs-fournisseurs : 8 filiales sur 16 communiquent une charte achats responsables ou des documents équivalents à leurs fournisseurs : Cityzen, Coopérative Up, Up Day, Kalidea, Up Multinet, Up Romania, Up Sí Vale et Up Spain;

> respecter toutes les parties prenantes impliquées dans la chaîne de valeur : en 2020, la Coopérative Up, Up Day et Up Slovensko ont évalué leurs fournisseurs avec des critères RSE, ce qui représente 53 fournisseurs, soit 1,05 % des fournisseurs du Groupe;

> œuvrer à la préservation du bien commun pour les générations futures : 158 fournisseurs issus du secteur protégé, adapté et d'insertion représentent 3,14 % des fournisseurs.

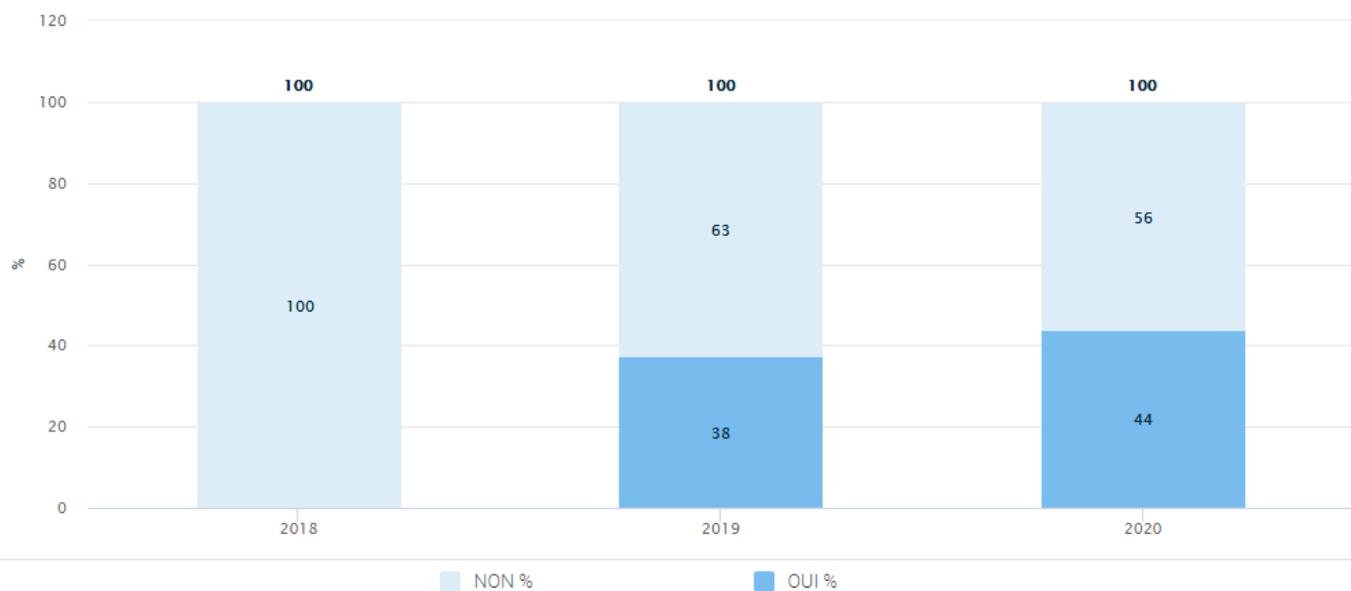
Plus de la moitié des filiales du périmètre réalisent des achats à forte valeur environnementale.

Les fournisseurs de moins de 250 salariés représentent 24 % du panel fournisseurs.

Les fournisseurs locaux (issus du même pays que la filiale) représentent 94 % du panel fournisseurs.



Part des filiales ayant au moins un critère RSE dans la sélection de leurs fournisseurs (2018 À 2020)



Part de fournisseurs locaux (2018 À 2020)

		%
GROUPE	2018	72,91 %
	2019	89,37 %
	2020	94,44 %

FAITS MARQUANTS

INTÉGRATION DE LA RSE DANS LES ACHATS

> IMPACTS DE LA PANDÉMIE SUR LES PRATIQUES D'ACHATS RESPONSABLES

Au sein du Groupe, la poursuite ou la mise en œuvre de pratiques responsables dans les achats ont été freinées, voire reportées. Cette crise est une opportunité pour progresser dans nos processus d'achat en les rendant plus responsables, s'engager dans une démarche solidaire vis-à-vis de nos partenaires, faciliter la collaboration et préserver de bonnes relations avec nos fournisseurs.

> INTÉGRATION DES CRITÈRES RSE DANS LES ACHATS

La RSE peut s'intégrer dans les achats à différents niveaux du processus, que ce soit à travers le choix de fournisseurs engagés ou bien dans celui de produits ou services durables. Deux tiers des entités du Groupe ont par exemple choisi de se fournir en électricité renouvelable. Plus de la moitié des papiers de production des titres commercialisés par le Groupe est issue de forêts durablement gérées. Ce qui lui permet de proposer des produits et services plus responsables à ses clients.

> POLITIQUE VOITURE INTÉGRANT DES CRITÈRES RSE

Un guide de bonnes pratiques du Groupe a été réalisé à partir de huit politiques voiture déjà mises en place dans différentes entités. Les lignes directrices essentielles d'une politique voiture y sont précisées, ainsi que des exemples de pratiques valorisant nos engagements sociétaux ou environnementaux. Ce guide est accompagné de fiches-actions proposant d'autres initiatives responsables et durables, notamment l'intégration de critères RSE dans la sélection des véhicules composant les parcs automobiles.



Vers une transition énergétique de la Car Policy France



Prendre en compte les enjeux du développement durable dans la composition d'une flotte automobile en y intégrant des critères environnementaux permet de réduire notre impact. Depuis septembre 2020, les commandes de plus de 80 véhicules ont concrétisé l'engagement d'une transition énergétique de la flotte française, avec 80 % des véhicules commandés à faibles émissions de CO2 et autres gaz à effet de serre. Les premières livraisons ont débuté en décembre 2020.

Olivier GUEST, Responsable administration RH et rémunérations Up, groupe Up

OFFRES CO-CONSTRUITES AVEC LES FOURNISSEURS

> PRENDRE SOIN DE SES EMPLOYÉS

Aligné avec ses objectifs de diversification et de digitalisation, Up Spain a mis en place au début de la pandémie de Covid-19 un partenariat avec une entreprise spécialisée pour offrir à ses clients une solution online orientée dans les trois domaines importants du bien-être, à savoir la santé émotionnelle, physique et nutritionnelle, appelée Up Bienestar.



> DES SOINS POUR TOUS !

Depuis 2020, les entreprises clientes de Up Si Vale, au Mexique, peuvent bénéficier, via la plateforme Web Up Bienestar, d'un accès à une application de téléconsultation médicale, MidocOnline. Cette offre vient compléter les services d'assistance, d'assurance et de réductions tarifaires auprès d'établissements de santé et de bien-être déjà proposés. Un partenariat bienvenu en cette période de crise sanitaire, qui a permis à 15 800 bénéficiaires d'avoir accès à des consultations médicales en ligne, à tarif préférentiel.

Co-construire nos offres avec nos fournisseurs

Le groupe Up fait évoluer son processus de développement pour concevoir de nouveaux produits et services en impliquant davantage les fournisseurs dans la conception et l'industrialisation de son offre. Cette relation mutuellement bénéfique permet de codévelopper des solutions pertinentes, compétitives et porteuses de sens.

Ce dialogue est source d'innovation et génère une relation gagnant-gagnant et de la création de valeur partagée pour les deux parties.

Même dans le contexte particulier de l'année 2020, les entités du groupe Up ont su poursuivre leurs collaborations de codéveloppement avec leurs partenaires afin de proposer des offres adaptées aux difficultés économiques et sanitaires rencontrées par leurs clients.



Up Romania, engagé auprès de ses clients et affiliés



Dans cette période de pandémie, nos clients et affiliés ont été confrontés à de nombreuses difficultés. C'est pourquoi, en tant que partenaire engagé, nous avons rapidement adapté notre offre en proposant des webinaires gratuits sur des thèmes législatifs, sanitaires, de la médecine du travail, de la motivation des collaborateurs, des articles inspirants de blog sur les thèmes du télétravail et de l'optimisation des coûts pour les PME, des offres spéciales pour des abonnements B2B2C pour le coaching et la psychothérapie.

Ana Maria MIHAILESCU, Responsable marketing et communication, Up Romania

**PROGRAMME
ENVIRONNEMENTAL**



Protéger ensemble notre
environnement



Protéger ensemble notre environnement

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 son projet stratégique, en encourageant ses filiales à mener des actions de fond et en valorisant les initiatives engagées de ses collaborateurs, Up agit à son niveau et participe à l'émergence d'un monde meilleur pour les générations futures.



POLITIQUE

En 2018, le Groupe a mis au point une politique visant à guider et à orienter les efforts entrepris en matière de protection de l'environnement. La mobilisation face au défi climatique y est portée comme un engagement fort et les contours d'une stratégie carbone y sont définis.

CETTE STRATÉGIE S'ORGANISE EN TROIS ÉTAPES :

Mesurer

- Dépassant bien souvent leurs obligations réglementaires, les principales sociétés du Groupe réalisent régulièrement un inventaire des émissions de gaz à effet de serre générées directement ou indirectement par leurs activités.

Agir concrètement et impliquer les collaborateurs

- Les actions de réduction de gaz à effet de serre constituent le cœur de la stratégie carbone du Groupe. 5 axes de mobilisation pertinents ont été identifiés :
- agir sur nos approvisionnements en matières premières ;
 - stimuler la réduction des déchets ;
 - réduire l'impact de nos déplacements ;
 - agir sur les consommations d'énergie ;
 - proposer à nos clients des produits et services durables et plus responsables.

La politique environnementale du Groupe fixe un cadre propice à l'élaboration de plans de réduction et de programmes de sensibilisation adaptés aux spécificités de ses filiales.

Compenser

- Convaincu qu'il faut agir dès aujourd'hui pour limiter l'intensification de l'effet de serre, le groupe Up envisage, dès à présent, la neutralité carbone. Pour y parvenir, et sans que cela se substitue aux actions de réduction, la stratégie du Groupe prévoit la compensation des émissions carbone résiduelles.

OBJECTIFS ET PLAN D'ACTIONS

POUR MENER À BIEN NOTRE STRATÉGIE CARBONE, NOUS AVONS DÉFINI PLUSIEURS OBJECTIFS ET PLANS D'ACTION :

- > Reconduire une mesure de l'empreinte carbone au sein des principales sociétés du Groupe.
- > Engager, poursuivre des actions concrètes de réduction de gaz à effet de serre en lien avec la politique environnementale du Groupe. Pilotée par les filiales, la mise en œuvre de ces actions et leur diffusion auprès des parties prenantes sont suivies au travers d'une feuille de route spécifique.
- > Sensibiliser et impliquer les collaborateurs dans la démarche de lutte contre le réchauffement climatique en proposant, entre autres, une mobilisation transverse : *World Cleanup Day*.
- > Renouveler la démarche de compensation volontaire des émissions résiduelles des principales sociétés françaises.

RÉSULTATS*

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

MESURER

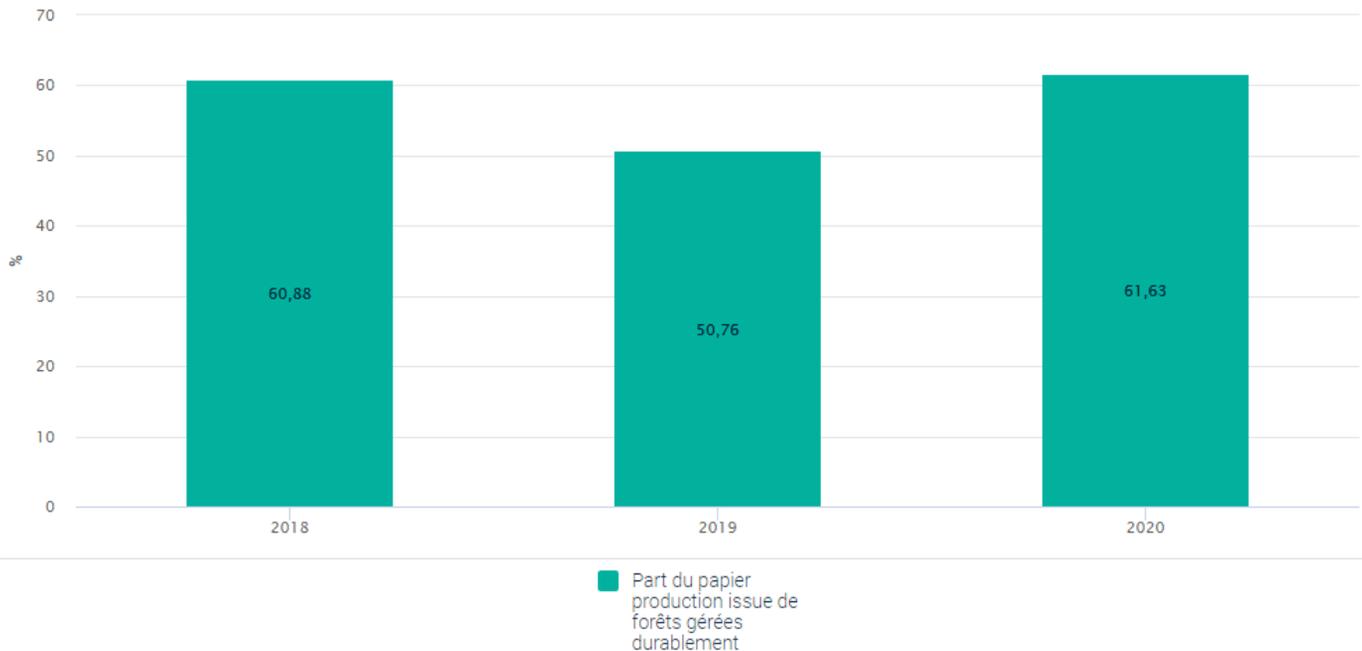
En 2020, nous avons reconduit l'objectif généralisé de mesure de l'empreinte carbone. En début d'année, les principales sociétés du Groupe ont collecté les données de 2020 nécessaires à l'établissement ou à la réactualisation de leurs bilans carbone. Cet exercice annuel est imposé aux sociétés françaises neutres en carbone. Pour les autres sociétés du Groupe, il s'agissait d'affiner le processus de collecte et de gagner en maturité

AGIR

MATIÈRES PREMIÈRES



Part du papier production issue de forêts gérées durablement



✓ DÉCHETS

75 % des sociétés commercialisant des titres papier ont mis en place une solution de recyclage de leurs produits.

15 % des sociétés commercialisant des titres carte ont mis en place une solution de recyclage de leurs produits.

✓ DÉPLACEMENT

0,29 % de véhicules électriques dans la flotte automobile

11,37 % de véhicules hybrides dans la flotte automobile

88,35 % de véhicules thermiques dans la flotte automobile

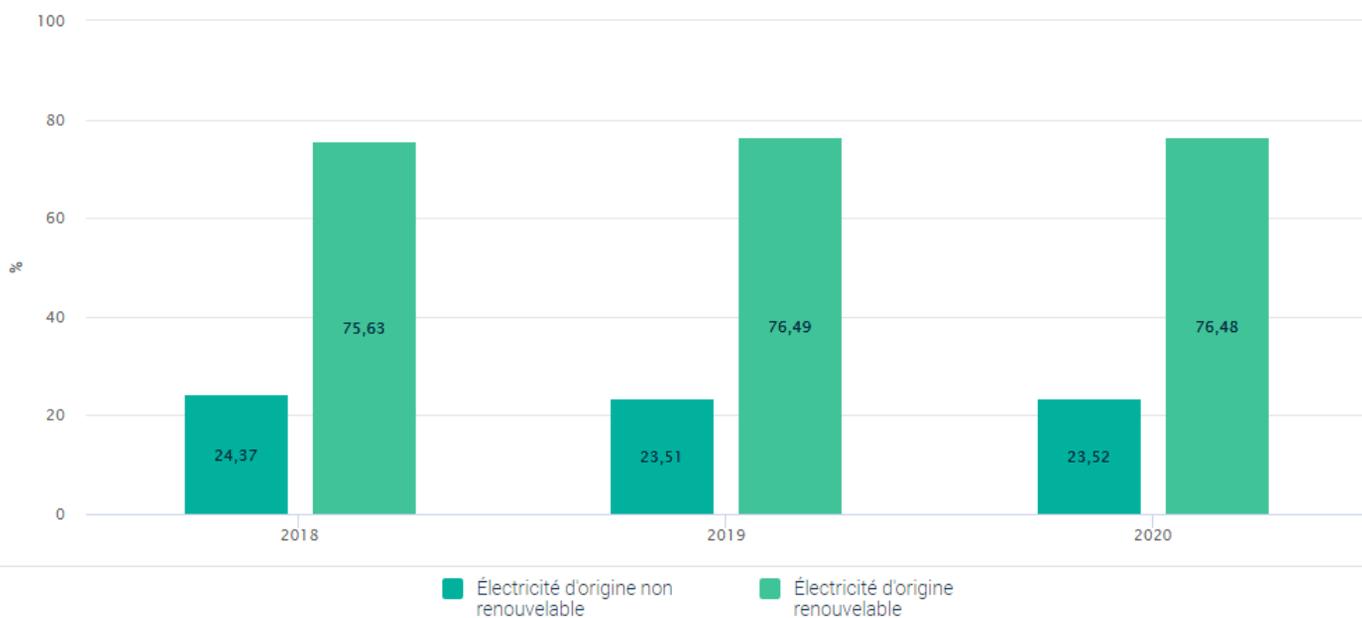
2020 a été l'occasion de la mise en œuvre de la « Car Policy », établie l'année dernière, notamment dans la gestion de la flotte automobile des sociétés françaises. Cette politique encourage particulièrement les choix de motorisations hybrides ou électriques.

ÉNERGIE

Part d'énergie renouvelable dans les sièges sociaux



Part des énergies renouvelables des sièges sociaux dans la consommation d'électricité



PRODUITS ET SERVICES DURABLES

3 produits à vocation environnementale : Up Day (et sa solution anti-gaspillage alimentaire LastMinuteSottoCasa), la Coopérative Up (et son offre sur-mesure Adéquation), Up Monizze (et sa solution écochèque)

COMPENSER

En 2020, pour la troisième année consécutive, Up en France a opté pour la neutralité carbone. En complément d'une démarche de réduction de leurs empreintes, les principales sociétés françaises compensent volontairement leurs émissions carbone résiduelles. 3 projets à forts bénéfices sociaux, environnementaux et certifiés par des standards reconnus internationalement ont été financés.

Turquie : le projet Balikesir Wind participe au plan national d'amélioration du mix énergétique en cofinçant l'implantation d'une ferme éolienne.

Mexique : le projet MejoStoves vise à réduire l'usage des foyers traditionnels utilisés pour cuisiner au profit de foyers améliorés. Les performances accrues de ces derniers limitent la consommation de bois et participent à réduire la déforestation et les maladies respiratoires.

Brésil : le projet Jatoba a pour objectif de préserver la forêt native de la déforestation en empêchant les activités illégales.



FAITS MARQUANTS

AGIR EN ENGAGEANT DES ACTIONS DE FOND



> PRODUCTION DE CARTES À FAIBLE IMPACT

En Allemagne, givve® accorde une attention toute particulière à la production de ses cartes. En travaillant avec un partenaire local, Except Card Group AG, soucieux de son empreinte carbone et dont le site de production est certifié ISO 14001, la filiale réduit l'impact de ses cartes sur l'environnement. En 2020, givve® a ainsi reçu le label Klimapatenschaft GmbH pour ses engagements en faveur du climat.

> DÉMARCHES CERTIFIANTES ET DE LABELISATION

Dans le Groupe, trois entités sont certifiées ISO 14001 (système de management environnemental), ce qui représente une preuve de leur engagement pour leurs clients, prospects et partenaires. Up Sí Vale au Mexique, pour la septième année consécutive, est reconnue comme « Entreprise Socialement Responsable ». Ce label valorise les institutions et les entreprises qui assument, volontairement et publiquement, leur responsabilité sociale. La société vise le niveau Distinctivo en 2021.

> UN MODÈLE INNOVANT DE LOCATION DE VÉHICULES

Up Spain a signé un accord avec Bipi, une entreprise qui propose un modèle de location de véhicule novateur sur le marché par le biais de souscriptions, augmentant la flexibilité d'annuler ou de changer de véhicule par rapport à la location traditionnelle.

La location de véhicules bénéficie d'un traitement fiscal : exonéré d'impôt sur le revenu sur la base de 20 % de la valeur marchande du véhicule et en appliquant le pourcentage d'utilisation à des fins privées. De plus, une réduction peut être obtenue en fonction de son efficacité énergétique, comprise entre 15 % et 30 %. Une alternative idéale afin de disposer de véhicules efficaces qui contribueront à la réduction de l'empreinte carbone !



Depuis dix ans, en Belgique, les clients de Up Monizze peuvent bénéficier de l'offre Eco-chèques pour acheter des milliers de biens et services respectueux de l'environnement, un système qui a grandement réussi à favoriser des pratiques d'achats plus "responsables". Du frigo au vélo en passant par le bio, environ un millier de produits peuvent être payés avec ce titre. Précurseur avec un Eco-chèque au format numérique, Up Monizze s'attache à la diminution de l'impact écologique de ses produits.

Jean-Louis VAN HOUWE, Directeur général, Up Monizze, Belgique

AGIR EN ENCOURAGEANT LES INITIATIVES ENGAGÉES ET EN SENSIBILISANT LES COLLABORATEURS



> C'EST LE TEMPS DE LA NATURE

La Journée mondiale de l'environnement, célébrée tous les ans le 5 juin, est un des principaux événements par lesquels les Nations unies sensibilisent l'opinion mondiale aux problèmes environnementaux, suscitent l'attention et l'action politiques. Lors de cette journée, en 2020, Up a sensibilisé ses salariés aux bonnes pratiques pour réduire la consommation énergétique et prendre conscience de l'impact environnemental de ses activités quotidiennes sur la planète. À travers cette communication, Up incite ses salariés au changement de façon positive et progressive vers un monde plus juste et responsable.

> SENSIBILISER TOUTES LES PARTIES PRENANTES AU BON RESPECT DU CODE DE LA ROUTE

Pour la Journée nationale de la circulation le 25 septembre 2020, organisée par le Conseil national de la circulation, Up Brasil a pris la parole sur ses réseaux sociaux pour sensibiliser ses collaborateurs, ses utilisateurs et ses clients.

Via des posts, Up Brasil invite chacun à être prudent quel que soit le mode de transport utilisé (voiture, moto, vélo, à pied).

Au Brésil, toutes les heures, cinq personnes meurent dans des accidents causés par l'inattention, la vitesse, l'alcool et le non-respect de la signalisation.

> UN GESTE POUR LA PLANÈTE

Depuis maintenant trois ans, les collaborateurs du groupe Up participent au *World Cleanup Day*. L'objectif de cet événement est d'inviter chacun à faire un geste, à son échelle, pour collecter un maximum de déchets sauvages et modifier ses comportements. Une particularité est née cette année avec la pandémie qui a bousculé l'organisation : nettoyer ses déchets numériques afin de limiter autrement son empreinte environnementale.

Chez Up, cela s'est traduit par un mouvement de citoyens sans frontière, où des salariés issus de dix pays se sont engagés par une action positive de nettoyage, physique ou numérique, entre collègues, amis et famille.



> AU TRAVAIL EN VÉLO

En septembre, Up Slovensko, pour la cinquième fois, a soutenu « Do práce na bicykli 2020 », la campagne nationale de promotion de l'utilisation du vélo en ville pour se rendre au travail. Les collaborateurs de Up participent chaque année avec plaisir à cette campagne qui promeut la mobilité verte et la santé. Bravo aux 15 salariés qui en allant au travail à vélo ont ainsi cumulé 1 114 kilomètres !



SIÈGE SOCIAL GROUPE UP

27-29, avenue des Louvresses 92230 Gennevilliers - France

UP.COOP