



DÉCLARATION DE PERFORMANCE EXTRA-FINANCIÈRE 2023



Ça fait du bien
au quotidien

SOMMAIRE

ÉDITO	03
WE ARE UP	04
UP DANS LE MONDE	07
MODÈLE D’AFFAIRES	09
LE CONSEIL D’ADMINISTRATION, LE COMEX ET LES COMMISSIONS	12
PROJET STRATÉGIQUE ET ENJEUX RSE	15
RAPPORT DE L’ORGANISME TIERS INDÉPENDANT (OTI)	17
NOTE MÉTHODOLOGIQUE	21
 <i>PROGRAMME GOUVERNANCE</i>	
PORTER LES PRINCIPES DE GOUVERNANCE DÉMOCRATIQUE DE L’ESS ET DE LA RSE	29
SÉCURISER LE GROUPE	34
 <i>PROGRAMME SOCIAL</i>	
ACCOMPAGNER LES COLLABORATEURS DANS LA TRANSFORMATION DU GROUPE ET DE SES MÉTIERS	50
 <i>PROGRAMME SOCIÉTAL</i>	
IMPULSER LE POUVOIR D’AGIR ENSEMBLE ET RENFORCER LES LIENS SUR NOS TERRITOIRES	66
COCONSTRUIRE AVEC NOS FOURNISSEURS ET PARTENAIRES	75
 <i>PROGRAMME ENVIRONNEMENT</i>	
MIEUX PROTÉGER L’ENVIRONNEMENT ET CONTRIBUER À LA TRANSITION ÉCOLOGIQUE	83

DONNER LE POUVOIR D'AGIR POUR UNE CONSOMMATION RESPONSABLE

Depuis 60 ans, le groupe Up se mobilise pour une société plus juste, plus solidaire et plus durable. Il a construit son identité autour de principes solidement ancrés dans une gouvernance démocratique et un attachement au dialogue et au progrès social.

Pleinement conscient de son impact sur son écosystème social, économique et environnemental, le Groupe porte l'ambition d'un développement économique équilibré. Cette ambition historique a trouvé une nouvelle traduction dans le plan stratégique adopté en 2023 pour les trois années à venir. Il nous engage à accélérer notre processus de digitalisation, à sécuriser notre modèle et nos parties prenantes, et à innover pour continuer à proposer des offres à forte dimension sociétale. En réponse aux enjeux actuels liés au pouvoir d'achat, à la qualité de vie et à la transition écologique, le groupe Up s'attache à donner le pouvoir d'agir pour une consommation responsable.

Cette vision stratégique vient nourrir notre démarche de responsabilité sociétale. Articulé autour de cinq piliers (gouvernance, économique, social, sociétal et environnement), notre engagement RSE a désormais vocation à se déployer de façon cohérente dans l'ensemble de nos pays d'implantation à travers des objectifs communs grâce à la nouvelle gouvernance RSE, émanation du Conseil d'Administration, mise en place en 2022.

À l'image de notre maison-mère, première Scop à mission de France, qui poursuit l'objectif de « coopérer durablement pour un pouvoir d'achat à utilité sociale et locale », l'ensemble de nos filiales est désormais encouragé à cheminer vers une labellisation RSE.

Enfin, le Groupe a renouvelé son adhésion au Pacte mondial des Nations unies et son soutien aux 17 Objectifs de développement durable (ODD). Signataire du Global Compact depuis 2006, nous en avons atteint le niveau advanced lors de notre dernière Communication on Progress (CoP), plus haut niveau de reporting.

Cette Déclaration de Performance Extra-Financière offre une vision tangible et opérationnelle de nos engagements et de nos ambitions. Nous remercions l'ensemble des contributeurs de tous les pays d'implantation du Groupe qui sont sensibilisés et mobilisés pour faire vivre nos enjeux RSE au travers de cette DPEF.



YOUSSEF ACHOUR
PRÉSIDENT



JULIEN ANGLADE
DIRECTEUR GÉNÉRAL

WE ARE UP



QUI SOMMES-NOUS ?

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

QUE FAISONS-NOUS ?

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

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

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

« Up, ça fait du bien au quotidien. »



UNE ALIMENTATION SAINE ET ÉQUILBRÉE POUR TOUS

L'alimentation est un vecteur de santé, de bien-être et de plaisir. Chez Up, nous voulons permettre au plus grand nombre de bien s'alimenter et de profiter de tous les bienfaits de la pause

repas : équilibre alimentaire, déconnexion et lien social. Nos solutions redonnent à chacun du « pouvoir » : celui de se restaurer à proximité de son lieu de travail ou en déplacement, à moindres frais, et sans renoncer à la qualité. Notre réseau d'affiliés s'agrandit jour après jour pour offrir toujours plus de choix et de lien au quotidien. Ainsi, nos solutions créent du lien social, renforcent les dynamiques de groupe et participent au développement local.



TOUS ACTEURS DE NOTRE CONSOMMATION

Les enjeux économiques, sociaux et environnementaux interrogent notre consommation et nous invitent à en être pleinement responsables.

Le monde prend conscience de l'urgence de consommer autrement et plus durablement. Mais encore faut-il rendre ce changement possible. À notre échelle, nous encourageons cette dynamique en donnant les moyens au plus grand nombre d'être acteurs de leur consommation en étant libre de choisir : consommer mieux, c'est pouvoir choisir de consommer local, éthique, bio... C'est permettre à tous l'accès à une diversité de réseaux favorisant une consommation plus responsable.



LA CULTURE SANS LIMITE NI DISCRIMINATION

Encore trop de personnes restent à la porte des musées, des théâtres ou des librairies par contrainte financière ou parce qu'elles ne se sentent pas « légitimes » à investir ces lieux.

Aux côtés des financeurs et des acteurs de la médiation culturelle, nous contribuons à gommer les barrières qui séparent encore trop d'individus de la culture et des loisirs. Encourageant l'ouverture d'esprit et la curiosité, nos solutions participent au tissage du lien social. En démocratisant l'accès à la culture, elles favorisent la diversité artistique, contribuent à la vitalité des lieux culturels et des manifestations.



UN MEILLEUR ÉQUILIBRE DE VIE

Aujourd'hui, chacun cumule divers rôles au sein de la société (parent, salarié, aidant familial...) et l'équilibre de vie est parfois un défi de tous les jours. Pourtant, il est une condition essentielle à notre santé et à notre qualité

de vie. Pour attirer et fidéliser les talents, les entreprises évoluent et cherchent des solutions qui simplifient la vie quotidienne des salariés. Plus disponibles, ils sont plus sereins et plus efficaces au travail. Pour satisfaire ces besoins, nous concevons des solutions à la carte, utilisables dans un large réseau de partenaires qui facilitent la politique sociale des organisations, et permettent à chacun de mieux concilier vie privée et vie professionnelle.



UNE SOCIÉTÉ OÙ CHACUN TROUVE SA PLACE

Handicap, égalité des chances, autonomie, vieillissement de la population, transition énergétique... Les problématiques de l'action publique et sociale sont

multiples et pourtant toutes essentielles à la construction d'une société inclusive, une société où chacun vit décemment et est considéré comme un acteur pleinement impliqué. Pour autant, les situations de fragilité et de précarité sont de plus en plus fréquentes, alors que les dépenses publiques se contractent. Il est donc impératif d'allouer au mieux les aides, tout en veillant à la qualité de la relation avec les usagers. En dématérialisant les aides ou les subventions, nos solutions garantissent leur bonne affectation et utilisation, fluidifient la relation avec les usagers et améliorent la coordination entre les différents intervenants. Up s'engage à faire de la transition numérique une opportunité pour relever les grands enjeux de l'action publique et sociale et garantir ainsi une place à tous.



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

CLIENTS



ENTREPRISES
Salariés



COLLECTIVITÉS ET TERRITOIRES
Citoyens



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



Engager
les individus



Booster la vitalité
des organisations

OBJECTIFS

ENJEUX



Équilibre
alimentaire



Cohésion sociale
et territoriale



Équilibre vie pro
& vie perso



Consommation
responsable



Démocratisation
culturelle

UP DANS LE MONDE

En 2023, le groupe Up a choisi de renforcer ses acquis et de consolider l'élan créé au cours des trois dernières années. Ce travail de fond a porté ses fruits, non seulement au sein de la maison-mère UpCoop, mais aussi dans nos filiales implantées à l'étranger, en particulier au Mexique, en Turquie, en Italie, en Roumanie et en Belgique.

Pour les années à venir, le Groupe réaffirme son engagement en faveur d'une expansion, mettant particulièrement l'accent sur le renforcement de sa présence en Europe. Nous restons attentifs aux évolutions de nos marchés et sommes prêts à exploiter les opportunités de croissance externe qui pourraient émerger dans nos domaines d'activité.

En parallèle, les récentes acquisitions ont permis de déployer et d'améliorer les offres existantes, notamment :

- **Hexeko, en Belgique, qui a développé la carte multibenefits UpOne ;**
- **Leeto, reconnue pour son expertise dans les logiciels dédiés aux comités d'entreprises ;**
- **May, spécialisée dans la centralisation des avantages destinés aux salariés sur une plateforme unique.**

22 PAYS
sur quatre continents

1 MILLION DE CLIENTS*

9,6 MILLIARDS D'EUROS
de volume d'affaires

23,3 MILLIONS DE BÉNÉFICIAIRES*

3 210 SALARIÉS*

LES CHIFFRES CLÉS PAR ZONES GÉOGRAPHIQUES



FRANCE



1 055 salariés
429 000 clients
10,6 millions de bénéficiaires



AMÉRIQUES



686 salariés
78 400 clients
4,4 millions de bénéficiaires

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



**NORD-OUEST
EUROPE**

-  ALLEMAGNE
-  BELGIQUE
-  HONGRIE
-  LUXEMBOURG
-  POLOGNE
-  RÉPUBLIQUE TCHÈQUE
-  SLOVAQUIE

352 salariés
246 350 clients
2,2 millions de bénéficiaires



**EUROPE
MÉDITERRANÉE**

-  ESPAGNE
-  ITALIE
-  MAROC
-  PORTUGAL
-  TUNISIE

260 salariés
92 050 clients
0,9 million de bénéficiaires



**EUROPE
ORIENTALE**

-  GEORGIE
-  SERBIE
-  TURQUIE

591 salariés
98 570 clients
2,3 millions de bénéficiaires



EURASIE

-  BULGARIE
-  GRÈCE
-  MOLDAVIE
-  ROUMANIE

266 salariés
99 800 clients
2,9 millions de bénéficiaires

Une présence renforcée en Europe

En 2023, le groupe Up a porté à 100 % sa participation dans l'entreprise Tombou, opérateur de titre repas en Bulgarie. Le Groupe était déjà présent depuis 2014 à hauteur de 65 % dans le capital de la société. L'acquisition de Tombou illustre la volonté du groupe Up de diversifier ses activités et de renforcer sa présence en Europe, conformément aux objectifs du nouveau plan stratégique 2023-2026. Elle s'inscrit dans la continuité d'autres acquisitions réalisées ces dernières années sur la zone Eurasie : en 2019, le Groupe intégrait en effet les sociétés Fitpass en Géorgie et Emergo Sport en Serbie.

MODÈLE D'AFFAIRES

NOS EXPERTISES

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

NOS RESSOURCES

HUMAINES



3 210 collaborateurs
dans le monde en 2023
Taux d'accès à la formation : 84 %

CULTURELLES



Un ADN coopératif, acteur majeur de
l'ESS dans le monde

Partenariats en recherche et
développement avec des start-up

100 % du capital de la maison-mère est
détenu par les sociétaires

ENVIRONNEMENTALES



90 % du papier de production de nos titres
est issu de forêts durablement gérées

85 % de l'énergie consommée par nos
sièges sociaux est issue de l'énergie
renouvelable et de récupération

TECHNOLOGIQUES



Plateformes monétiques,
systèmes de paiement
privatifs

ÉCONOMIQUES



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

NOS SAVOIR-FAIRE

Créer des solutions de paiement papier

Créer des solutions de paiement dématérialisées

Créer des plateformes digitales

Créer des services à valeur ajoutée pour nos publics cibles



NOS IMPACTS SOCIÉTAUX



Une consommation plus responsable



Un meilleur équilibre vie professionnelle/vie personnelle



Une alimentation plus saine et plus équilibrée



Accompagnement des territoires et des politiques publiques



Démocratisation de la culture

Acteur engagé de l'économie sociale et solidaire, le groupe Up milite pour une société plus juste, plus solidaire et plus durable.

Son modèle de développement économique répond à cette ambition. En lien étroit avec son écosystème et ses parties prenantes, le Groupe apporte sa contribution aux transformations de la société et s'emploie à concilier les enjeux liés au pouvoir d'achat et à la consommation responsable.

À travers la création de solutions et de services innovants, « **Up donne le pouvoir d'agir** » à ses **23 millions d'utilisateurs** et les encourage à donner un impact positif à leurs achats en privilégiant la durabilité, la proximité territoriale et la préservation de l'environnement. En cela, le Groupe intègre pleinement dans sa stratégie, sa culture et ses activités quotidiennes, les objectifs fixés par les Nations unies dans le cadre du Pacte mondial et des 17 Objectifs de développement durable (ODD) inscrits à l'agenda 2030.

En réponse à ces enjeux mais aussi aux besoins exprimés par les usagers et les financeurs, **le groupe Up poursuit ses avancées dans la dématérialisation de ses produits et de ses solutions.** Quarante millions d'euros ont été investis dans la digitalisation de ses offres et l'amélioration de ses systèmes d'informations.

75 % des offres du Groupe sont aujourd'hui effectuées sur le support carte, dont 42 % au sein de la maison-mère UpCoop.

Les développements réalisés ces dernières années ont permis de simplifier l'expérience utilisateur et de mieux orienter les usages vers une consommation responsable :

UpOne, carte multibenefits, permet de centraliser tous les avantages aux salariés sur un seul support ;

Up+ propose un système de cagnottage dans lequel sont intégrées les notions d'alimentation durable et la revitalisation des cœurs de ville. Cette offre est déployée en France et dans d'autres pays au travers des filiales du groupe Up (Turquie, Belgique, Roumanie).

75%
des offres du Groupe effectuées sur le support carte

20 MILLIONS
d'euros ont fait l'objet d'investissements ISR (Investissement Socialement Responsable)



En France comme à l'international, de nombreuses initiatives poursuivent les mêmes objectifs à travers :

- le lancement du programme « **Agir ensemble pour une consommation plus responsable** », dont la vocation est de faire évoluer l'ensemble de nos produits et de nos services avec, pour objectif, de donner à tous le pouvoir d'agir à son échelle et dans son quotidien pour une consommation plus responsable ;
- des partenariats avec des labels ou des réseaux responsables : en France les labels *Écotable* et *Bistrot de Pays*, ou le réseau *Vrac et Réemploi*...
- le développement de solutions et d'applications : en Italie, *Buoni Pasto* qui répertorie les restaurants de « consommation responsable » et son programme *Pausa Sana*, un chatbot et un blog « consommation responsable » ; une solution antigaspi et une calculette carbone pour mesurer l'impact de sa consommation *via* le titre repas en Roumanie...

En parallèle, le groupe Up poursuit sa stratégie financière d'investissement sur des fonds socialement responsables : en 2023, 20 millions d'euros ont fait l'objet d'investissements ISR avec une ambition de croissance à deux chiffres sur les prochaines années sur cette thématique.

LE CONSEIL D'ADMINISTRATION, LE COMEX ET LES COMMISSIONS



LE CONSEIL D'ADMINISTRATION

Le 17 juin 2023, les 648 salariés sociétaires ont élu, en leur sein, un nouveau Conseil d'Administration composé de 6 femmes et de 7 hommes ayant des expériences diverses et complémentaires, en France et à l'international.

À ces élus, s'ajoutent trois administrateurs externes, représentants les Confédérations Syndicales qui ont contribué à la création de la coopérative en 1964.

Ce Conseil comprend également trois représentants du Comité Économique et Social.

Il est présidé par Youssef Achour.

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

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

LE CONSEIL D'ADMINISTRATION EST COMPOSÉ DE :

YOUSSEF ACHOUR
PRÉSIDENT

JACQUES LANDRIOT
PRÉSIDENT D'HONNEUR

JULIEN ANGLADE
ADMINISTRATEUR

SALEM BENHAMMADA
ADMINISTRATEUR

MARC BUISSON
ADMINISTRATEUR,
SECRÉTAIRE GÉNÉRAL

SOPHIE CATOIS DRUELLE
ADMINISTRATRICE

VÉRONIQUE CHARBONNIER
ADMINISTRATRICE

AWA DIA ROGER
ADMINISTRATRICE

KHADY DIOP NIANG
ADMINISTRATRICE

MARINA FERREIRA
ADMINISTRATRICE

YASSIR FICHTALI
ADMINISTRATEUR

THIERRY JOLI
ADMINISTRATEUR

CELINE LARDY BINGABA
ADMINISTRATRICE

SYLVAIN VAN BRAEKEL
ADMINISTRATEUR

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

SANDY PENNE
ADMINISTRATEUR –
REPRÉSENTANT DE LA CONFÉDÉRATION
SYNDICALE CGT

ANNE BALTAZAR
ADMINISTRATRICE –
REPRÉSENTANTE DE LA CONFÉDÉRATION
SYNDICALE FO

AMOKRANE AMEUR
REPRÉSENTANT DU COMITÉ
SOCIAL ET ÉCONOMIQUE

NIHAD DJELLIT
REPRÉSENTANTE DU COMITÉ
SOCIAL ET ÉCONOMIQUE

KARINE VÉRITÉ
REPRÉSENTANTE DU COMITÉ
SOCIAL ET ÉCONOMIQUE

GÉRALDINE NICOLETTI
SECRÉTAIRE DU CONSEIL

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

LE COMITÉ EXÉCUTIF DU GROUPE

Le Comité Exécutif se réunit environ une fois par mois et est composé de la Direction générale, des Directions fonctionnelles et des Directions de zones et marchés. Le Comité Exécutif pilote la mise en œuvre dans le Groupe des orientations stratégiques.

IL EST COMPOSÉ DE :

YOUSSEF ACHOUR
PRÉSIDENT

JULIEN ANGLADE
DIRECTEUR GÉNÉRAL

OLIVIER BERNON
DIRECTEUR
ZONE AMÉRIQUE

PIERRE-JEAN FOSSAT
DIRECTEUR
ZONE EUROPE ORIENTALE

MARC BUISSON
SECRÉTAIRE GÉNÉRAL,
DIRECTEUR COMMUNICATION ET RSE,
DIRECTEUR ZONE EUROPE MÉDITERRANÉE

NATHALIE COSTIGLIOLA
DIRECTRICE MARCHÉ INCENTIVE,
FIDÉLITÉ ET RÉCOMPENSE

MARINA FERREIRA
DIRECTRICE
MARCHÉ SOLUTIONS CSE

CYRIL BRUNEL
DIRECTEUR MARCHÉ SERVICES
AUX COMMERÇANTS RÉSEAU

BERTRAND LÉGER
DIRECTEUR
ZONE EUROPE OCCIDENTALE

VIRGINIE LINARD
DIRECTRICE
RESSOURCES HUMAINES

CHARLES LOSSY
DIRECTEUR
SYSTÈMES D'INFORMATION

YASSIR FICHTALI
DIRECTEUR MARCHÉ PROGRAMMES
PUBLICS ET SOCIAUX

SYLVIE NOURRY
DIRECTRICE
MARKETING ET INNOVATION

ELENA PAP
DIRECTRICE
ZONE EURASIE

RIJA RAKOTOARIVONY
DIRECTEUR
AFFAIRES FINANCIÈRES ET JURIDIQUES

EMMANUEL MAUFOUX
DIRECTEUR AFFAIRES PUBLIQUES
ET RÉGLEMENTAIRES

CHRISTOPHE ROUSSEAU
DIRECTEUR
MARCHÉ SOLUTIONS RH

LES COMMISSIONS ET LES COMITÉS DE GOUVERNANCE

CONSEIL D'ADMINISTRATION :

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

COMMISSION SOCIÉTARIAT :

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

COMITÉ DE MISSION SCOP :

ce comité de mission a pour rôle principal de suivre la bonne exécution de la mission de nos feuilles de route, de la rédaction d'un rapport joint au rapport de gestion et de nous challenger sur le respect des objectifs de mission que nous nous sommes fixés.

COMMISSION REG TECH :

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

COMITÉ STRATÉGIQUE RSE :

cette instance pilote la démarche et décide des grands enjeux à adresser pour l'ensemble des filiales.

COMITÉ EXÉCUTIF :

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

COMITÉ D'ENTREPRISE EUROPÉEN :

cette commission est en charge de l'animation cette institution assure la représentation des salariés des entreprises du Groupe implantées sur le territoire de l'Union européenne. Elle est un élément structurant de la politique socialement responsable du Groupe.

COMMISSION AUDIT ET RISQUES :

cette instance gère et suit nos risques à l'échelle Groupe.

COMITÉ DPEF :

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

PROJET STRATÉGIQUE ET ENJEUX RSE

UN ENGAGEMENT RSE AU CŒUR DE NOTRE STRATÉGIE D'ENTREPRISE

Pour le groupe Up, le développement économique ne peut être dissocié de l'engagement sociétal. Cette double exigence est inscrite dans notre ADN et est traduite dans le nouveau plan stratégique Groupe initié en 2023. Celui-ci définit quatre axes forts pour les trois années à venir et réaffirme notre volonté d'être acteurs du changement face aux crises sociales et climatiques, tout en donnant toujours plus de sens à notre engagement pour une société plus durable.

Notre plan stratégique 2023-2026 est construit autour de quatre priorités :

1. Poursuivre le processus de digitalisation pour mieux répondre aux attentes de nos clients et de nos parties prenantes ;
2. Accélérer le développement du Groupe tout en consolidant son assise financière ;
3. Développer des offres qui donnent le pouvoir d'agir pour une consommation responsable ;
4. Renforcer l'implication de nos équipes et de nos parties prenantes dans la démarche RSE.

Placée au cœur de notre stratégie, notre démarche RSE s'inscrit dans un horizon à 2025, faisant le lien entre notre plan stratégique Cap2023 et le nouveau plan stratégique 2023-2026. Elle repose sur cinq axes dont les orientations ont été redéfinies en 2022 et resserrées sur nos fondamentaux pour plus de lisibilité, plus d'ambition, plus d'impact : gouvernance, économique, social, sociétal et environnement.



Notre gouvernance RSE s'appuie sur un comité de pilotage stratégique et opérationnel. Il permet au Conseil d'Administration du Groupe, à la Présidence et à l'ensemble des directions en France et à l'international de travailler en coordination et de manière transverse sur ces cinq programmes.

Cette volonté de mobiliser l'ensemble de nos collaborateurs et de nos filiales autour des objectifs RSE est l'un des enjeux forts pour l'année à venir. Un Guide pratique sera diffusé à l'ensemble du Groupe pour faire vivre la démarche et accompagner chaque filiale, quels que soit ses moyens ou sa maturité sur le sujet. Il s'accompagne d'un kit de labellisation pour aider celles qui ne l'auraient pas encore fait à s'engager dans cette voie.

Parallèlement, le Groupe entend réaliser un état des lieux de l'existant, identifier et valoriser les bonnes pratiques, et définir des trajectoires Groupe, en particulier sur les deux volets social et environnemental.

GOVERNANCE



ÉCONOMIQUE



SOCIAL



SOCIÉTAL



ENVIRONNEMENT



ORIENTATIONS	RISQUES	OPPORTUNITÉS
<p>GOUVERNANCE</p> <p>n°1 Porter les principes de gouvernance démocratique de l'ESS et de la RSE</p> <p>n°2 Sécuriser le Groupe</p> 	<ul style="list-style-type: none"> • Non-engagement des collaborateurs dans les prises de décision de la gouvernance • Non-adéquation du SI avec les besoins métier • Rupture d'activité • Fraude • Non-conformité réglementaire 	<p>Adhésion et partage des valeurs du Groupe</p> <p>S'appuyer sur les exigences réglementaires de nos métiers pour faire progresser notre maîtrise des risques</p> <p>Être un tiers de confiance reconnu par nos parties prenantes</p>
<p>ÉCONOMIQUE</p> <p>n°3 Favoriser une croissance durable pour le Groupe</p> <p>n°4 Concilier nos offres de soutien au pouvoir d'achat avec les objectifs de consommation locale et responsable</p> 	<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 	<p>Optimiser nos dépenses, diversifier nos placements et financer de nouveaux investissements</p> <p>Améliorer nos solutions actuelles et développer de nouveaux services</p> <p>Toujours mieux satisfaire nos clients, accroître notre clientèle et développer nos parts de marché</p>
<p>SOCIAL</p> <p>n°5 Accompagner les collaborateurs dans la transformation du Groupe et de ses métiers</p> 	<ul style="list-style-type: none"> • 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 	<p>Bénéficier de managers et de salariés motivés pour assurer une transformation de l'entreprise centrée sur l'humain</p> <p>Anticiper les évolutions des compétences pour toujours répondre aux enjeux business</p> <p>S'appuyer sur l'ADN coopératif du Groupe pour créer les conditions d'une culture commune</p>
<p>SOCIÉTAL</p> <p>n°6 Impulser le pouvoir d'agir ensemble et renforcer les liens sur nos territoires</p> <p>n°7 Coconstruire avec nos fournisseurs et partenaires</p> 	<ul style="list-style-type: none"> • Défaillance dans le processus achats 	<p>Engagement auprès de la société civile pour (re)donner du pouvoir d'agir aux invisibles*</p> <p>Se différencier en achetant autrement</p> <p>Créer de nouveaux partenariats et synergies avec nos fournisseurs</p>
<p>ENVIRONNEMENT</p> <p>n°8 Mieux protéger l'environnement et contribuer à la transition écologique</p> 	<ul style="list-style-type: none"> • Méconnaissance de la réglementation environnementale et de ses évolutions** • Augmentation des émissions de Gaz à Effet de Serre (GES)** • Incohérence sur certains achats vis-à-vis de notre politique environnementale** 	<p>Réduire l'impact de nos activités sur l'environnement**</p> <p>Embarquer nos collaborateurs sur les enjeux climatiques**</p> <p>Proposer à nos clients des offres écoresponsables, intégrant l'économie circulaire**</p>

Étant étroitement liés aux autres programmes, les orientations du programme économique sont abordées tout au long de la DPEF, selon leurs liens et les impacts sur les enjeux de gouvernance, sociaux, sociétaux ou environnementaux.

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

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

RAPPORT DE L'ORGANISME TIERS INDÉPENDANT (OTI)

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



EXERCICE CLOS LE 31 DÉCEMBRE 2023

A l'assemblée générale,

En notre qualité d'organisme tiers indépendant (« tierce partie »), accrédité par le Cofrac Inspection pour les activités de vérification validation sous le numéro 3-1877 (dont la portée est disponible sur le site www.cofrac.fr), nous avons mené des travaux visant à formuler un avis motivé exprimant une conclusion d'assurance modérée sur les informations historiques (constatées ou extrapolées) de la Déclaration de performance extra-financière, préparées selon les procédures de l'entité (ci-après le « Référentiel », pour l'exercice clos le 31 décembre 2023 (ci-après respectivement les « Informations » et la « Déclaration »), présentée dans le rapport de gestion en application des dispositions légales et réglementaires des articles L. 225-102-1, R. 225-105 et R. 225-105-1 du Code de commerce.

Conclusion

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

Commentaires

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

- Il convient de poursuivre les actions de sensibilisation auprès des filiales dans la méthode d'intégration des données au sein de l'outil Metrio mais aussi dans la culture de la preuve, notamment en lien avec les indicateurs relatifs à la formation et au mécénat ;
- L'indicateur relatif à la part des fournisseurs nationaux apparaît très large et peu restrictif dans son champ d'application. Il serait pertinent d'apporter des éléments de définition sur la notion de local et de limiter son calcul aux fournisseurs les plus stratégiques. Le Groupe Up, conscient de cela, poursuit « ses travaux de qualification [...] afin d'offrir une mesure plus précise » ;
- S'agissant de l'enjeu relatif à la lutte contre le réchauffement climatique, nous avons constaté une maturité des filiales principales dans le calcul de leur empreinte carbone, illustrée par un taux de réalisation de 100 %, mais également par la multiplicité des actions en faveur du climat (écomobilité, sensibilisation, etc.). Nous vous invitons à choisir à l'avenir l'empreinte carbone comme indicateur clé de performance, en lieu et place du taux de réalisation d'une mesure d'empreinte carbone par les filiales.

NIORT

53 rue des Marais
CS 18421
79024 NIORT Cedex
Tél. : 05 49 32 49 01
www.groupey.fr

Préparation de la déclaration de performance extra-financière

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

Par conséquent, les Informations doivent être lues et comprises en se référant au Référentiel dont les éléments significatifs sont présentés dans la Déclaration.

Limites inhérentes à la préparation des Informations

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

Responsabilité de l'entité

Il appartient à la direction :

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

La Déclaration a été établie par le Conseil d'administration.

Responsabilité de l'organisme tiers indépendant

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

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

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

Il ne nous appartient pas de nous prononcer sur :

- le respect par l'entité des autres dispositions légales et réglementaires applicables ;
- la conformité des produits et services aux réglementations applicables.

Dispositions règlementaires et doctrine professionnelle applicable

Nos travaux décrits ci-après ont été effectués conformément aux dispositions des articles A. 225-1 et suivants du Code de commerce et à la doctrine professionnelle de la Compagnie nationale des commissaires aux comptes relative à cette intervention, notamment l'avis technique de la Compagnie nationale des commissaires aux comptes, Intervention du commissaire aux comptes - Intervention de l'OTI - Déclaration de performance extra-financière, tenant lieu de programme de vérification.

Indépendance et contrôle qualité

Notre indépendance est définie par les dispositions prévues à l'article L. 822.11 du Code de commerce et le code de déontologie de la profession de commissaire aux comptes. Par ailleurs, nous avons mis en place un système de contrôle qualité qui comprend des politiques et des procédures documentées visant à assurer le respect des textes légaux et réglementaires applicables, des règles déontologiques et de la doctrine professionnelle de la Compagnie nationale des commissaires aux comptes relative à cette intervention.

Moyens et ressources

Nos travaux ont mobilisé les compétences de 5 personnes et se sont déroulés principalement entre les mois de janvier et mars 2024 sur une durée totale d'intervention d'environ 3 semaines.

Nous avons fait appel, pour nous assister dans la réalisation de nos travaux, à nos spécialistes en matière de développement durable et de responsabilité sociétale.

Nous avons mené une dizaine d'entretiens avec les personnes responsables de la préparation de la Déclaration, représentant notamment les directions générale, administration, finances, gestion des risques, conformité, ressources humaines, environnement et achats.

Nature et étendue des travaux

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

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

- nous avons pris connaissance de l'activité de l'ensemble des entités incluses dans le périmètre de consolidation et de l'exposé des principaux risques sociaux ;
- nous avons apprécié le caractère approprié du Référentiel au regard de sa pertinence, son exhaustivité, sa fiabilité, sa neutralité et son caractère compréhensible, en prenant en considération, le cas échéant, les bonnes pratiques du secteur ;
- nous avons vérifié que la Déclaration couvre chaque catégorie d'information prévue au III de l'article L. 225-102-1 en matière sociale et environnementale et comprend, le cas échéant, une explication des raisons justifiant l'absence des informations requises par le 2^{ème} alinéa du III de l'article L. 225-102-1 du Code de commerce ;
- nous avons vérifié que la Déclaration présente les informations prévues au II de l'article R. 225-105 lorsqu'elles sont pertinentes au regard des principaux risques ;
- nous avons vérifié que la Déclaration présente le modèle d'affaires et une description des principaux risques liés à l'activité de l'ensemble des entités incluses dans le périmètre de consolidation, y compris, lorsque cela s'avère pertinent et proportionné, les risques créés par ses relations d'affaires, ses produits ou ses services ainsi que les politiques, les actions et les résultats, incluant des indicateurs clés de performance, afférents aux principaux risques ;
- nous avons consulté les sources documentaires et mené des entretiens pour :
 - o apprécier le processus de sélection et de validation des principaux risques ainsi que la cohérence des résultats, incluant les indicateurs clés de performance retenus, au regard des principaux risques et politiques présentés, et

- corroborer les informations qualitatives (actions et résultats) que nous avons considérées les plus importantes présentées en Annexe 1. Nos travaux ont été réalisés au niveau de l'entité consolidante et dans une sélection d'entités (DAY et Up Givve (PLG) notamment)
- Nous avons vérifié que la Déclaration couvre le périmètre consolidé, à savoir l'ensemble des entités incluses dans le périmètre de consolidation conformément à l'article L. 233-16 ;
- Nous avons pris connaissance des procédures de contrôle interne et de gestion des risques mises en place par l'entité et avons apprécié le processus de collecte visant à l'exhaustivité et à la sincérité des Informations ;
- Pour les indicateurs clés de performance et les autres résultats quantitatifs que nous avons considérés les plus importants présentés en Annexe 1, nous avons mis en oeuvre :
 - des procédures analytiques consistant à vérifier la correcte consolidation des données collectées ainsi que la cohérence de leurs évolutions ;

- des tests de détail sur la base de sondages ou d'autres moyens de sélection, consistant à vérifier la correcte application des définitions et procédures et à rapprocher les données des pièces justificatives. Ces travaux ont été menés auprès d'une sélection d'entités contributrices et couvrent entre 30,72 % et 100 % des données consolidées sélectionnées pour ces tests ;
- nous avons apprécié la cohérence d'ensemble de la Déclaration par rapport à notre connaissance de l'ensemble des entités incluses dans le périmètre de consolidation ;

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

Fait à Niort, le 29 mars 2024

L'ORGANISME TIERS INDEPENDANT

GROUPE Y Audit

DocuSigned by:

 A321CB2497AA440...

Christophe POISSONNET

Associé Département Développement Durable

ANNEXE 1 : ENTITÉS CONTRIBUTRICES

ORIENTATIONS	ICP	ENTITÉS SÉLECTIONNÉES POUR LES TESTS	TAUX DE COUVERTURE DES TESTS (en fonction des effectifs)
<p>GOUVERNANCE</p> <p>Sécuriser le Groupe</p> 	<ul style="list-style-type: none"> Nombre de salariés formés par thème réglementaire 	Up Coop, DAY, Up Givve (PLG)	30,72%
<p>SOCIAL</p> <p>Accompagner les collaborateurs dans la transformation du Groupe et de ses métiers</p> 	<ul style="list-style-type: none"> Nombre d'heures de formation Nombre de salariés formés par genre Effectif par genre Taux de turnover Taux d'absentéisme 	<p>Up Coop, DAY, Up Givve (PLG)</p> <p>Up Coop, DAY, Up Givve (PLG)</p> <p>Toutes les entités du périmètre extra-financier</p> <p>Up Coop, DAY, Up Givve (PLG)</p> <p>Up Coop, DAY, Up Givve (PLG)</p>	<p>30,72%</p> <p>30,72%</p> <p>100%</p> <p>30,72%</p> <p>30,72%</p>
<p>SOCIÉTAL</p> <p>Impulser le pouvoir d'agir ensemble et renforcer les liens sur nos territoires</p> <p>Coconstruire avec nos fournisseurs et partenaires</p> 	<ul style="list-style-type: none"> Répartition des subventions impulse par type d'actions Nombre de salariés sensibilisés à l'engagement sociétal, cumulés par année Part des fournisseurs locaux (nationaux) 	<p>Up Coop, DAY, Up Givve (PLG)</p> <p>Up Coop, DAY, Up Givve (PLG)</p> <p>Up Coop, DAY, Up Givve (PLG)</p>	<p>30,72%</p> <p>30,72%</p> <p>30,72%</p>
<p>ENVIRONNEMENT</p> <p>Mieux protéger l'environnement et contribuer à la transition écologique</p> 	<ul style="list-style-type: none"> Part des énergies renouvelables et de récupération dans la consommation d'énergie de l'ensemble des sites Part des filiales ayant mesuré leur empreinte carbone 	<p>Up Coop, DAY, Up Givve (PLG)</p> <p>Filiales principales</p>	<p>30,72%</p> <p>81,12%</p>

NOTE MÉTHODOLOGIQUE

OBJECTIF DE LA NOTE MÉTHODOLOGIQUE

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

CONTEXTE RÉGLEMENTAIRE DE LA DÉCLARATION DE PERFORMANCE EXTRA-FINANCIÈRE (DPEF)

Directives européennes

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

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

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

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

<https://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000035401863&categorieLien=id>

Le 6 décembre 2023, la France est le premier État membre de l'Union européenne (UE) à transposer la directive (UE) 2022/2464, dite « CSRD » (Corporate Sustainability Reporting Directive). Celle-ci remplace la directive NFRD (Non Financial Reporting Directive) encadrant les DPEF des sociétés européennes, et son application se fera progressivement à compter du 1^{er} janvier 2024. Cette transposition en droit français a été effectuée par l'ordonnance n° 2023-1142 du 6 décembre 2023 relative à la publication et à la



certification d'informations en matière de durabilité et aux obligations environnementales, sociales (et sociétales) et de gouvernement d'entreprise des sociétés commerciales (critères ESG).

Elle transpose les dispositions législatives de la directive CSRD du 14 décembre 2022 (PE et Cons. UE, dir. n° 2022/2464, 14 déc. 2022, modifiant le règlement (UE) n° 537/2014 et les directives 2004/109/CE, 2006/43/CE et 2013/34/UE en ce qui concerne la publication d'informations en matière de durabilité par les entreprises.

LE PÉRIMÈTRE DE REPORTING EXTRA-FINANCIER

Périmètre temporel

Sauf exception, les données quantitatives et qualitatives portent sur la période du 1^{er} janvier au 31 décembre 2023.

Périmètre juridique

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

- la participation est supérieure à 50 % ;
- la participation est minoritaire, mais l'une des filiales du Groupe ou la maison-mère du Groupe possède le contrôle opérationnel de l'entité ;
- les entités du Groupe ayant plus de deux salariés entre le 1^{er} janvier et le 31 décembre 2023.

En revanche, les filiales suivantes sont exclues du périmètre :

- les sociétés dissoutes en cours d'exercice ;
- les entités cédées en cours d'exercice 2023 ;
- les entités acquises ou créées en cours d'exercice et pour lesquelles les reportings seront progressivement déployés ;
- les entités en intégration proportionnelle ;
- les entités mises en équivalence ;
- les SCI.

Périmètre de consolidation

Les données sont publiées sur la base du consolidé Groupe.

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

- France (dont la maison-mère UpCoop) ;
- Nord Ouest Europe ;
- Europe orientale ;
- Europe Méditerranée ;
- Eurasie ;
- Amérique.

OUTILS DU REPORTING METRIO

Metrio est une plateforme de reporting et de pilotage accessible via Internet en mode SAAS (*software as a service*). Nous utilisons cette plateforme de collecte, de consolidation, de visualisation d'indicateurs, de calcul de taux de couverture et de pilotage pour nos cinq programmes stratégiques, à savoir : gouvernance, social, économique, sociétal et environnemental.

Les données à saisir sont collectées directement par nos référents en filiales dans l'outil Metrio en ligne.

En 2023, nous continuons la centralisation de la collecte des informations dans Metrio afin de permettre au Groupe un pilotage homogène et uniforme de sa stratégie et de ses indicateurs clés de performance.

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

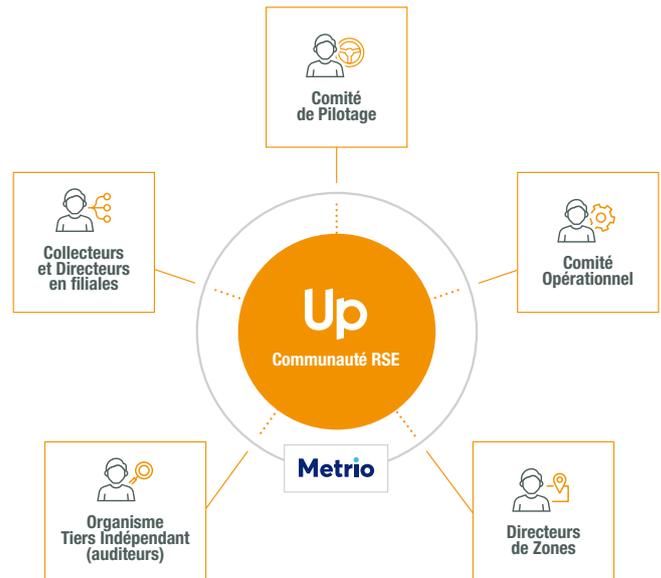
LIMITES MÉTHODOLOGIQUES

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

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

COMMUNAUTÉ REPORTING

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



ÉTAPES DU REPORTING

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

Collecte des données

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

Lorsque des données ne sont pas suivies par une filiale ou que les applicatifs permettant de suivre ces données n'existent pas, il est possible pour la filiale de cocher la case « non disponible ».

Dans ce cas, le taux de couverture de la donnée est affecté à la baisse.

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

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

Consolidation des données et calcul du taux de couverture

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

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

Nos indicateurs clés de performance (ICP) sont identifiables via l'icône suivante : 

Tableau de taux de couverture DPEF 2023

PILIER	INDICATEUR CORRESPONDANT (ICP DPEF)	TAUX COUVERTURE		
GOVERNANCE	Nombre de salariés formés par thème réglementaire	100 %	Taux de Couverture pilier Gouvernance	100 %
SOCIAL	Effectif par genre	100 %	Taux de Couverture pilier social	100 %
	Taux absentéisme	100 %		
	Taux de turnover	100 %		
	Nombre heures de formation	100 %		
	Nombre de salariés formés par genre	100 %		
SOCIÉTAL (Mécénat)	Répartition des subventions par type d'action	81 %	Taux de Couverture pilier sociétal	81 %
	Nombre de salariés sensibilisés à l'engagement sociétal, cumulés par année	81 %		
SOCIÉTAL (Achats responsables)	Part des filiales ayant au moins un critère RSE dans leurs achats et/ou fournisseurs	81 %		
ENVIRONNEMENTAL	Nombre de filiales proposant des produits ou services à vocation environnementale	81 %	Taux de Couverture pilier environnemental	81 %
	Part des filiales ayant mesuré leur empreinte carbone	81 %		
		TAUX COUVERTURE		
		90,6 %		

Seules les filiales principales effectuent un reporting sur les piliers « sociétal » et « environnemental », ce qui explique le taux de couverture de 81 % sur ces périmètres, correspondant à la proportion de leurs effectifs par rapport à l'effectif total du Groupe. On notera cependant que 100 % des filiales principales ont effectué leur reporting sur ces 2 piliers.



Thématiques obligatoires de la DPEF

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

- aux conséquences sur le changement climatique de l'activité de la société et de l'usage des biens et services qu'elle produit ;
- aux engagements sociétaux en faveur du développement durable ;
- aux engagements en faveur de l'économie circulaire ;
- aux engagements en faveur de la lutte contre le gaspillage alimentaire ;
- aux engagements en faveur de la lutte contre la précarité alimentaire ;
- aux engagements en faveur d'une alimentation responsable, équitable et durable ;
- aux engagements en faveur du respect du bien-être animal ;
- aux accords collectifs conclus dans l'entreprise et à leurs impacts sur la performance économique de l'entreprise ainsi que sur les conditions de travail des salariés ;
- aux actions visant à lutter contre les discriminations, à promouvoir les diversités et aux mesures prises en faveur des personnes handicapées ;
- à la promotion de la pratique d'activités physiques et sportives ;
- aux actions visant à promouvoir le lien Nation-armée et à soutenir l'engagement dans les réserves.

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

Concernant les informations relatives aux actions visant à promouvoir le lien Nation-armée et à soutenir l'engagement dans les réserves, conformément à la modification de l'article L. 225-102-1 du Code de commerce par la loi n° 2023-703 du 1^{er} août 2023 – art. 29, le groupe Up ne reporte aucune action menée en 2023.

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

ANNEXES

Taux de change

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

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

Cours annuel moyen : 1^{er} décembre 2023

DEVISE	VALEUR POUR 1 EURO	
 Dollar US	1,0951	USD
 Lev Bulgare	1,9558	BGN
 Couronne Tchèque	24,364	HUF
 Zloty Polonais	4,3590	PLN
 Nouveau Leu Roumain	4,9709	RON
 Nouvelle livre Turque	31,6571	TRY
 Dirham Marocain	10,867	MAD
 Real Brésilien	5,5322	BRL
 Peso Mexicain	18,6759	MXN
 Leu Moldave	19,1491	MDL
 Dinar Tunisien	3,3461	TND
 Dinar Serbe	117,205	RSD
 Georgie Lari	2,855	GEL

Environnement : données et calculs du Bilan carbone®

Un guide méthodologique a été créé afin de centraliser et synthétiser toutes les informations et hypothèses qui permettent de réaliser le bilan carbone du groupe Up. Ce guide permet la standardisation et la comparabilité des résultats entre chaque mise à jour du bilan carbone.

La collecte de données et les calculs sont réalisés directement au sein de l'outil de reporting extra financier du groupe Up.

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

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

Pour les DJU (degrés jours unifiés), le site Internet utilisé est : www.degreedays.net.

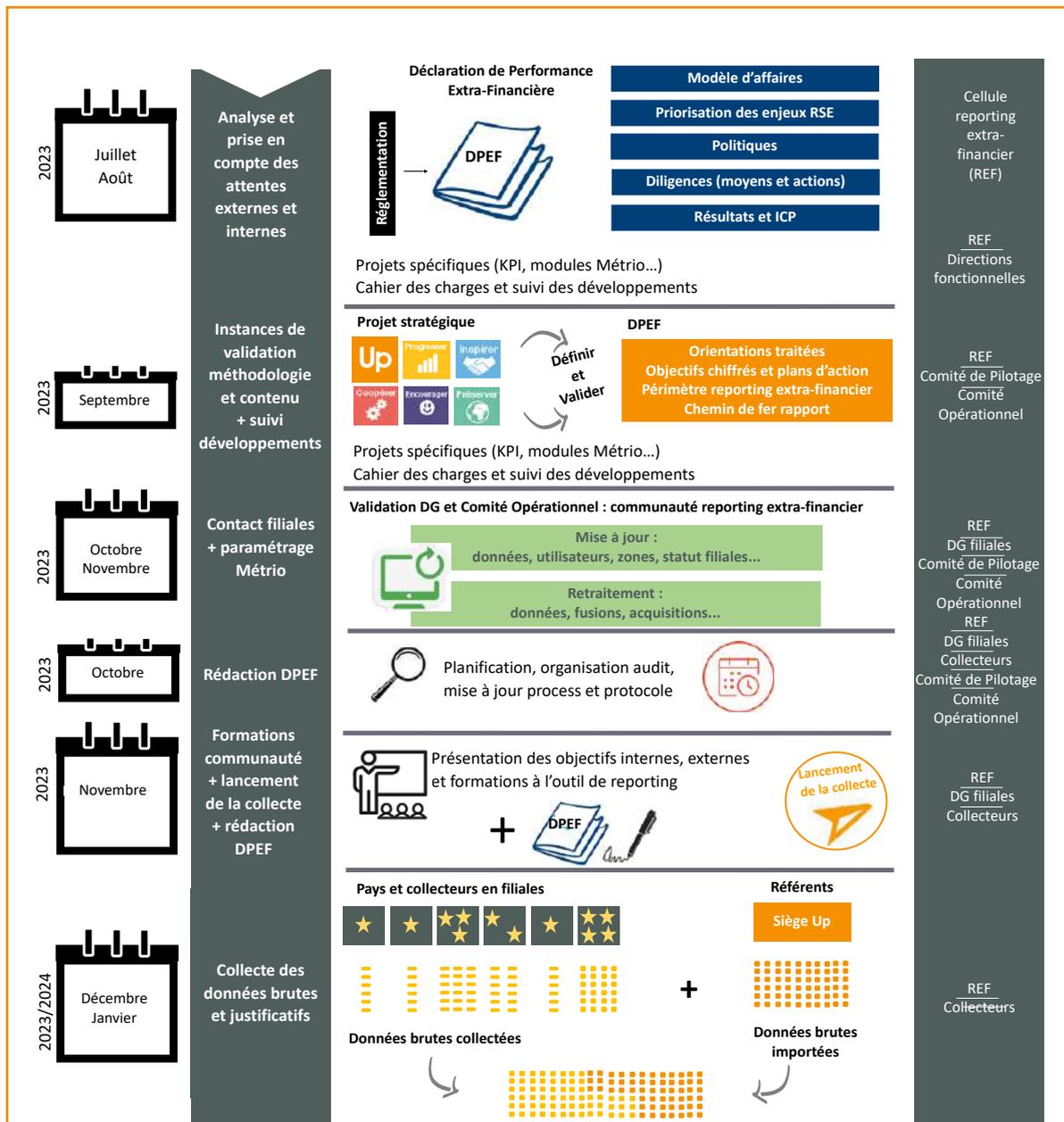
Un ensemble de précisions est donné directement dans l'outil de reporting extra financier Metrio.

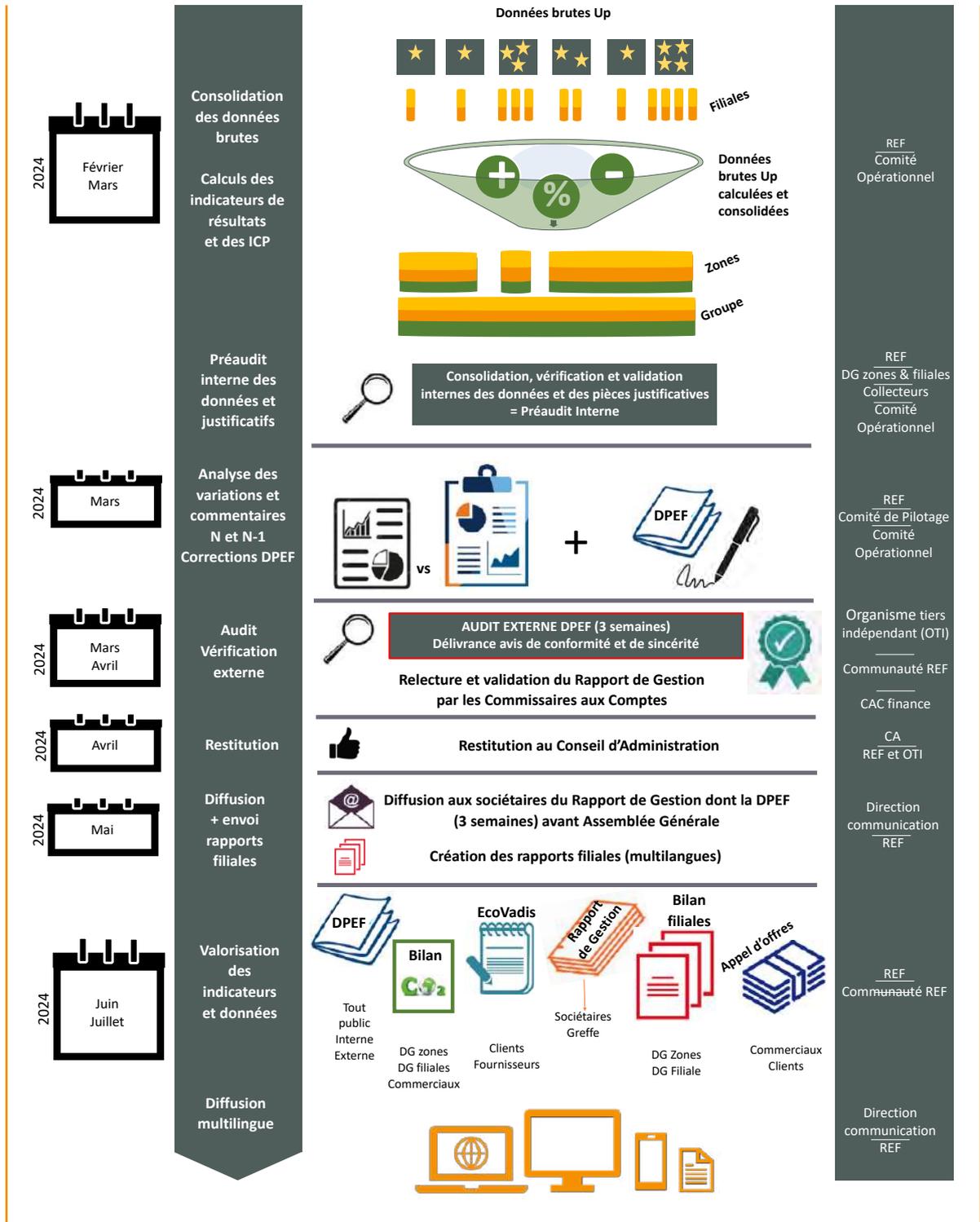
La collecte se fait de façon trimestrielle ou annuelle selon les indicateurs, directement dans l'outil de reporting extra-financier. Afin de faciliter la saisie, le groupe Up a élaboré des tutoriels qui précisent la méthodologie de collecte de données liées à l'empreinte carbone, et organise des sessions de formations avec chaque filiale en amont de la collecte.

Le bilan des émissions de gaz à effet de serre (BEGES) de UpCoop a été transmis à l'ADEME en 2023, conformément à l'article 75 de la loi n° 2010-788 du 12 juillet 2010.

UpCoop et ses filiales principales réalisent le calcul de leurs émissions de gaz à effet de serre des scopes 1, 2 et 3 via la plateforme de collecte Metrio. Depuis 2020, le groupe Up met à jour ces données chaque année. Les émissions sont calculées conformément au guide méthodologique publié par l'ADEME. Les facteurs d'émissions utilisés sont ceux de la Base Carbone® ou, à défaut, proviennent de sources nationales reconnues.

PROCESS DE REPORTING EXTRA-FINANCIER







PROGRAMME
GOUVERNANCE

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

CONTEXTE

UPCOOP, PREMIÈRE SCOP À MISSION DE FRANCE

Depuis bientôt 60 ans, notre Coopérative de salariés s'est construite sur des principes singuliers :

- une gouvernance démocratique ;
- une redistribution à part égale de la valeur créée ;
- un attachement au dialogue et au progrès social ;
- une croissance équilibrée responsable, cohérente avec une démarche sociétale et environnementale engagée.

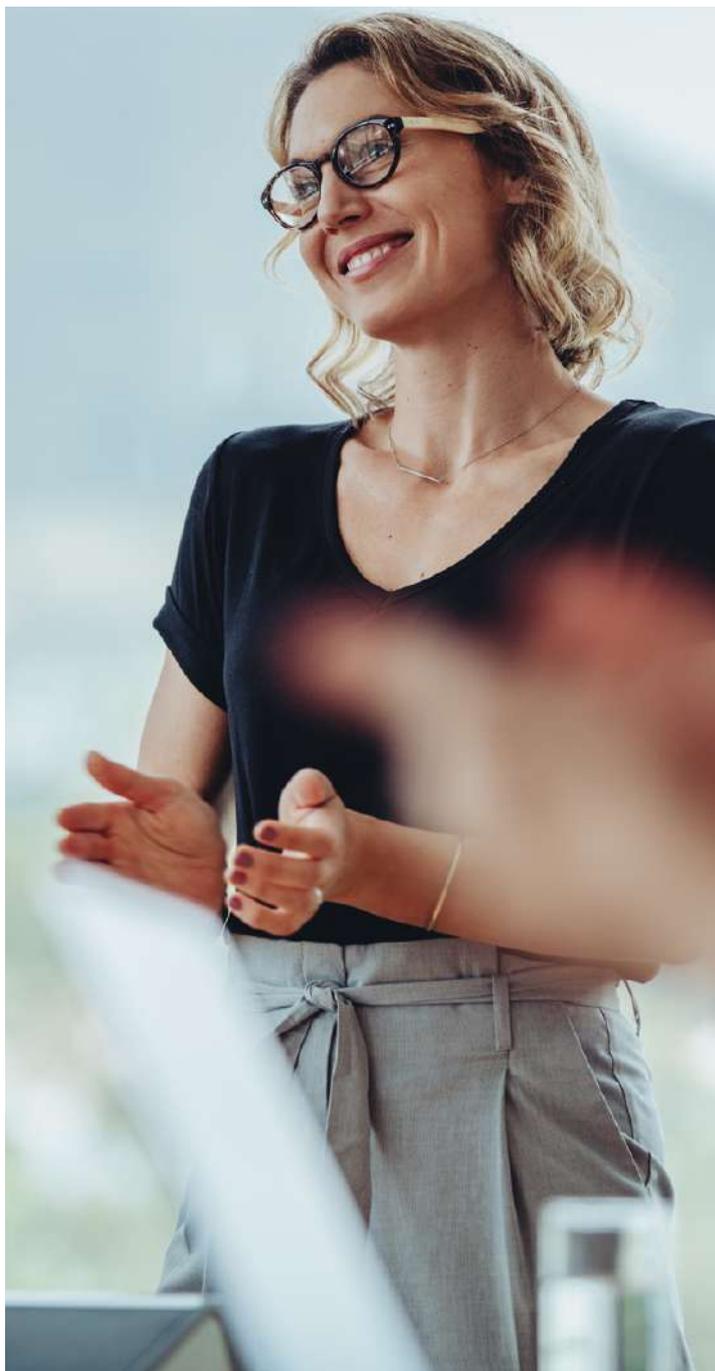
En 2023, au terme de plus d'un an de réflexion et de travaux préparatoires auxquels a contribué l'ensemble des 648 salariés sociétaires de la Scop avec le Conseil d'Administration, nous avons souhaité réaffirmer cette valeur et ces engagements **en faisant de notre maison-mère la première Coopérative à mission de France.**

Nouveau statut, nouveau nom : UpCoop (anciennement Up) répond à la raison d'être suivante : « **Coopérer durablement pour un pouvoir d'achat à utilité sociale et locale** ».

Elle s'inscrit pleinement dans la continuité de l'identité de notre Coopérative et vient renforcer notre singularité. Elle est le reflet de l'ambition d'un groupe qui milite pour favoriser l'accès à une alimentation plus saine, à la culture et aux loisirs pour tous et à une consommation plus responsable. Intégrée aux statuts, cette raison d'être se décline en cinq objectifs de mission qui correspondent à nos cinq piliers RSE historiques :

1. Porter les principes démocratiques de l'ESS et la RSE dans la gouvernance ;
2. Favoriser l'engagement des salariés grâce à un dialogue social innovant et à des conditions de travail attractives ;
3. Conjuguer les offres de soutien au pouvoir d'achat avec l'incitation à la consommation locale et responsable ;
4. Placer la solidarité et la proximité au cœur de l'action territoriale ;
5. Mieux protéger l'environnement et contribuer à la transition écologique.

Ces objectifs de mission ont inspiré et guidé le nouveau plan stratégique de la Coopérative et du Groupe à l'horizon 2026.



UN COMITÉ DE MISSION POUR CONTRÔLER NOS ENGAGEMENTS

UpCoop s'est doté d'un comité de mission, chargé de suivre la bonne exécution de ses objectifs de mission. Organe indépendant et autonome des autres instances de l'entreprise, il est constitué de 10 membres externes et internes qui croisent leurs expertises et garantissent une approche pluridisciplinaire.

- **5 personnalités qualifiées :**

David Cluzeau,
Directeur général Hexopée, EES France ;

Maud Stephan,
Déléguée générale Réalité du dialogue social (RDS) ;

Gautier Geiben,
Secrétaire général de Biocoop ;

Annick Valette,
Vice-présidente de la MAIF ;

Marie-Claire Martel,
Présidente de la COFAC (Coordination des Fédérations et Associations de Culture et de Communication).

- **5 salariés d'UpCoop :**

Marine Hervo et Arnaud Breuil,
nommés par le Comité RSE ;

Christèle Peignon et Charly Thomas,
nommés par le CSE ;

Véronique Charbonnier, nommée
par le Conseil d'Administration ;

Youssef Achour, Julien Anglade
et **Marc Buisson,** invités permanents.

ACCOMPAGNER LES FILIALES À DEVENIR DES ENTREPRISES À IMPACT

En tant que maison-mère, UpCoop souhaite inciter l'ensemble des filiales du Groupe à trouver leur propre modèle d'entreprise à impact et les accompagner dans la démarche.

Certaines d'entre elles sont déjà engagées :

- Up Day est devenue Societa benefit en janvier 2023 ;
- Up Spain (Espagne) s'est engagée dans une certification « B Corp » ;
- Up Tun (Tunisie) est positionnée pour obtenir le label de référence AFNOR « Engagé RSE ». Fondé sur la norme ISO 26000, ce label de référence, qui intègre notamment les objectifs du développement durable et les 10 principes du Global Compact, sera proposé en 2024 aux filiales qui le souhaitent. Son module d'auto-évaluation et l'accompagnement proposé par l'AFNOR sont particulièrement adaptés pour les petites structures.
- En parallèle, notre filiale Sí Vale au Mexique a été reconnue « entreprise socialement responsable » par le Centre mexicain pour la philanthropie pour la neuvième année.





UNE MEILLEURE REPRÉSENTATION DES SALARIÉS DANS LES INSTANCES DE GOUVERNANCE DE L'ENSEMBLE DES FILIALES DU GROUPE

Le 17 juin 2023, les salariés sociétaires de la coopérative UpCoop ont élu pour 4 ans un nouveau Conseil d'Administration. Respectueux de la parité (6 femmes et 7 hommes), il laisse une large place au dialogue social, 3 élus sur 16 représentant les trois organisations syndicales (CGT, CFDT, FO) à l'origine du groupe. Le nouveau Conseil d'Administration a reconduit le mandat du Président, Youssef Achour, a confirmé le Directeur général, Julien Anglade, et le Secrétaire Général, Marc Buisson dans leurs fonctions.

Attachée à son modèle, la maison-mère a encouragé l'ensemble des entités du Groupe à renforcer la représentation des salariés dans leurs instances de gouvernance. Depuis 2023, chaque filiale a validé le principe de la participation de 1 ou 2 salariés aux décisions et aux grands moments de la vie de leur entreprise (par exemple aux réunions de préparation budgétaire ou de validation des comptes).

PORTER LA PAROLE DE L'ÉCONOMIE SOCIALE ET SOLIDAIRE

Reconnue comme un modèle d'entrepreneuriat au service des objectifs de développement durable, l'économie sociale et solidaire (ESS) apparaît plus que jamais comme une solution d'avenir face aux crises sociales, démocratiques, économiques ou écologiques que nous traversons.

De par l'histoire et les statuts coopératifs de sa maison-mère, le groupe Up en a placé depuis toujours les principes et les valeurs au cœur de sa stratégie d'entreprise. En devenant Scop à mission, UpCoop conforte l'appartenance du groupe à l'ESS et son engagement au service d'une économie durable et responsable.

En 2022, le Conseil d'Administration a acté la séparation des fonctions de Président et de Directeur général afin de permettre au Président, Youssef Achour, de jouer pleinement son rôle de porte-parole et de valoriser le modèle coopératif auprès des acteurs économiques et institutionnels. Président de la Chambre Régionale de l'Économie Sociale et solidaire (CRESS) Île-de-France depuis avril 2022, il est aujourd'hui pleinement investi au sein des réseaux ESS.

Au nom du Groupe et de UpCoop, il participe à de nombreux événements et tables rondes pour promouvoir notre modèle.

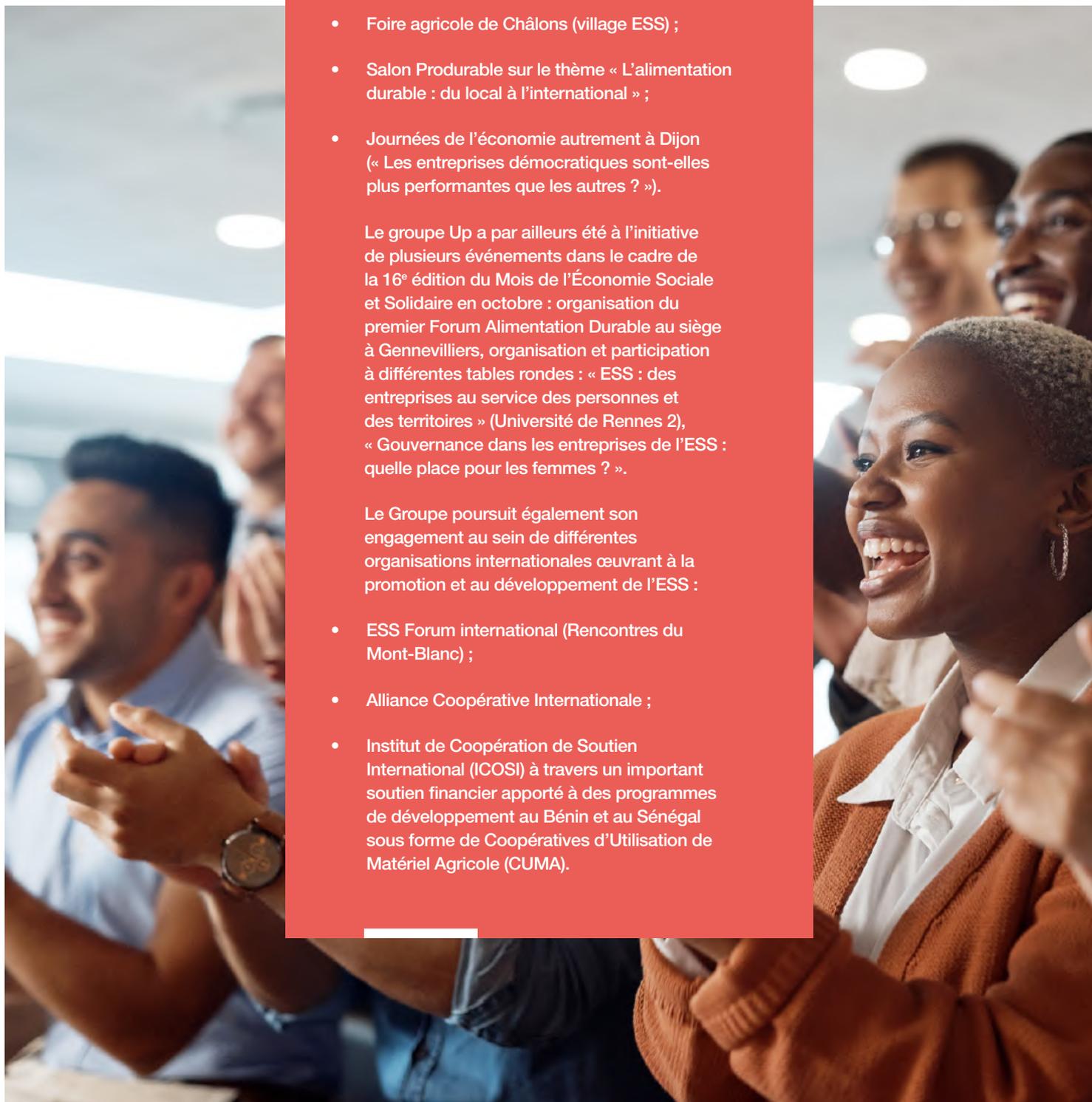
QUELQUES RENDEZ-VOUS IMPORTANTS EN 2023 :

- 3^e festival Onde de Coop (Paris) ;
- Foire agricole de Châlons (village ESS) ;
- Salon Produrable sur le thème « L'alimentation durable : du local à l'international » ;
- Journées de l'économie autrement à Dijon (« Les entreprises démocratiques sont-elles plus performantes que les autres ? »).

Le groupe Up a par ailleurs été à l'initiative de plusieurs événements dans le cadre de la 16^e édition du Mois de l'Économie Sociale et Solidaire en octobre : organisation du premier Forum Alimentation Durable au siège à Gennevilliers, organisation et participation à différentes tables rondes : « ESS : des entreprises au service des personnes et des territoires » (Université de Rennes 2), « Gouvernance dans les entreprises de l'ESS : quelle place pour les femmes ? ».

Le Groupe poursuit également son engagement au sein de différentes organisations internationales œuvrant à la promotion et au développement de l'ESS :

- ESS Forum international (Rencontres du Mont-Blanc) ;
- Alliance Coopérative Internationale ;
- Institut de Coopération de Soutien International (ICOSI) à travers un important soutien financier apporté à des programmes de développement au Bénin et au Sénégal sous forme de Coopératives d'Utilisation de Matériel Agricole (CUMA).



L'ESS DOIT DEVENIR « LA NORME DE L'ÉCONOMIE DE DEMAIN »

« Une économie juste, cohérente et durable : telle est la promesse tenue par l'économie sociale et solidaire (ESS) qui démontre chaque jour que l'on peut entreprendre autrement tout en agissant positivement sur le monde qui nous entoure.

À son niveau, le groupe Up et sa maison-mère UpCoop, que j'ai la grande fierté de présider, portent depuis 60 ans un modèle d'entreprise coopératif et démocratique, attaché au partage de la valeur et soucieux de l'intérêt général, du respect des personnes et de l'environnement. Les remous et les évolutions fulgurantes que connaît l'économie mondiale obligent nos organisations à s'adapter mais nous n'en restons pas moins fermement attachés à ces repères et ces principes.

En 2022, j'ai accepté d'assumer la présidence de la Chambre Régionale de l'Économie Sociale et Solidaire (CRESS) Île-de-France et de m'investir dans les réseaux ESS car j'ai la ferme conviction que le modèle que nous défendons doit devenir « la norme de l'économie de demain », pour paraphraser Jérôme Saddier, président d'ESS France.

La communauté de l'ESS est composée d'une incroyable diversité d'acteurs : des entrepreneurs, des militants issus de structures comme les associations, les mutuelles, les entreprises d'insertion, les entreprises sociales et solidaires, et bien sûr, les coopératives. Ils incarnent ces principes et les font vivre dans leurs pratiques quotidiennes, démontrant ainsi que l'on peut faire se conjuguer le sens et l'économie au quotidien, au cœur des territoires.

L'ESS est en progression constante mais au moment où nous nous apprêtons à fêter les 10 ans de la loi qui lui a donné un cadre, elle doit accélérer son développement et gagner davantage en visibilité pour nous permettre de répondre collectivement aux changements du monde à venir, en garantissant notre cohésion, le respect de chacun et la préservation de nos ressources. »

YOUSSEF ACHOUR

PRÉSIDENT DU GROUPE UP ET DE LA COOPÉRATIVE UPLOOP
PRÉSIDENT DE LA CRESS IDF



UN NOUVEAU SOUFFLE COOPÉRATIF POUR ARPÈGE CONTACT

Comment le groupe Up est-il devenu actionnaire majoritaire d'Arpège contact en 2023 ?

Arpège contact est partenaire du groupe Up depuis 20 ans. Ce centre d'appel étant en difficultés financières, nous avons signé un pacte d'actionnaire en 2023. Nous avons ainsi porté notre participation à hauteur de 45 % et confié des prestations complémentaires à l'entreprise pour la remettre à flot. De fait, Arpège contact a retrouvé son équilibre économique en 2023 avec une croissance de 30 % de son chiffre d'affaires.

L'enjeu de ce rapprochement n'est pas seulement économique...

En effet, Arpège contact est une Scop. Nous appartenons donc au même écosystème et partageons les mêmes valeurs. Au-delà de l'enjeu économique, il y a une volonté partagée de donner une nouvelle impulsion à la vie coopérative chez Arpège contact et un nouveau souffle à la démocratie d'entreprise. C'est l'une des raisons pour lesquelles le Groupe Up anime la gouvernance de la Scop pour une durée de 5 ans. C'est une démarche assez novatrice de voir un groupe coopératif de dimension internationale venir en appui d'une Scop de taille plus modeste.

Quelles ont été les initiatives en la matière en 2023 ?

Nous avons réorganisé le Conseil d'Administration et engagé un certain nombre d'actions pour former et informer les collaborateurs sur la vie coopérative. L'objectif est d'augmenter le taux de sociétariat – à ce jour, seulement 16 salariés sur 60 sont sociétaires – et de donner les clés aux salariés désireux de s'engager. Des comptes rendus de Conseil d'Administration ont été mis en place et une première formation coopérative a été organisée à l'automne. Deux autres sont programmées en 2024. Les administrateurs actuels sont par ailleurs inscrits à une formation auprès de l'Union régionale des Scop des Hauts-de-France. Enfin, le président du groupe Up interviendra prochainement chez Arpège contact pour présenter le parcours de sociétariat au sein du groupe.

RIJA RAKOTOARIVONY

DIRECTEUR DES AFFAIRES FINANCIÈRES ET JURIDIQUES DU GROUPE UP
PRÉSIDENT DIRECTEUR GÉNÉRAL D'ARPÈGE CONTACT



SÉCURISER LE GROUPE

CONTEXTE

Les activités du groupe Up exigent une vigilance et un engagement toujours plus importants en termes de prévention et de maîtrise des risques. Ces enjeux sont d'autant plus essentiels que la poursuite de la digitalisation est un des axes majeurs du plan stratégique 2023-2026 du Groupe, que ce soit au niveau de ses offres, de ses espaces clients ou de ses organisations.

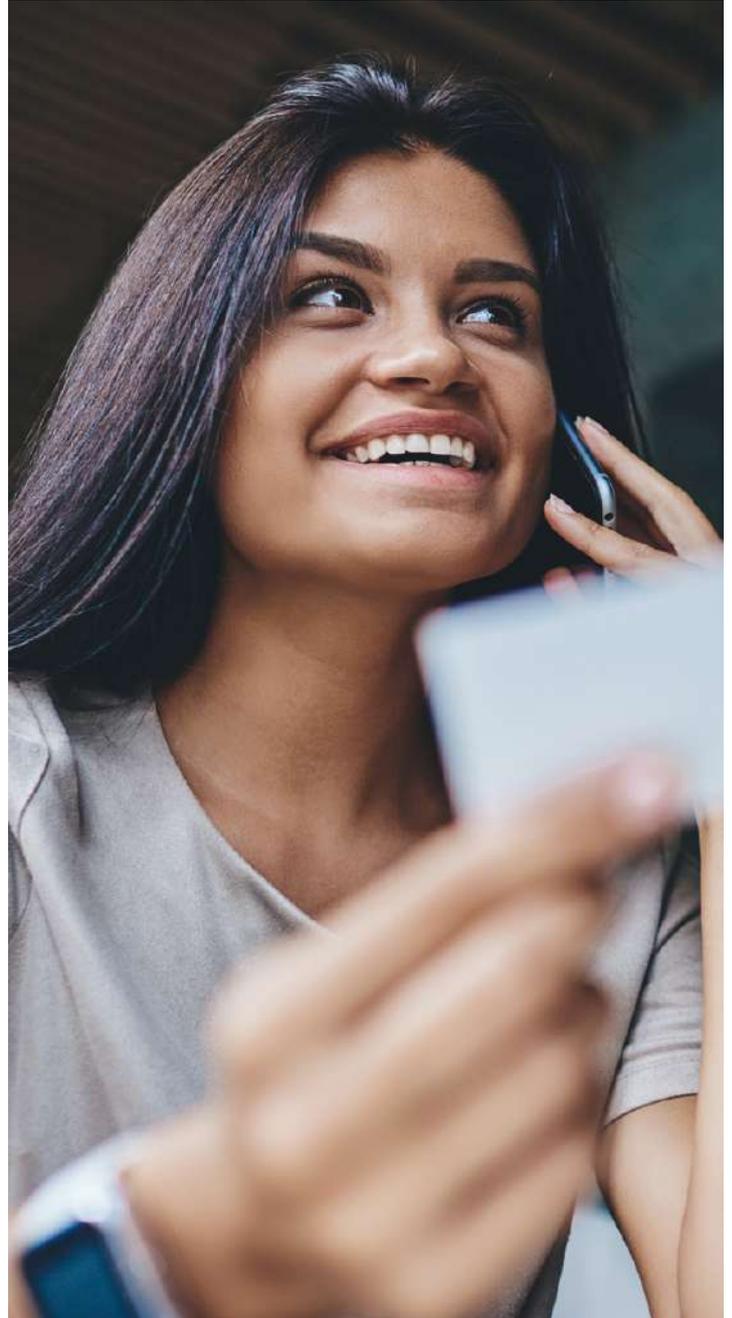
Le groupe Up s'emploie à mettre en place une organisation solide et efficace pour répondre aux exigences inhérentes à sa dimension internationale : implanté dans 22 pays, il doit être attentif au contexte réglementaire et aux environnements de ses différentes filiales.

Il doit également tenir compte d'une accélération de la transformation digitale et de l'émergence de nouveaux modes de paiement (sans contact, enrôlement par téléphonie mobile, paiement en ligne) qui induisent un risque cybersécurité accru. Le passage d'un mode de paiement de proximité « physique » (cartes à puce, terminaux de paiement...) à des modes de transactions virtuels suppose la création d'un écosystème permettant de sécuriser la communication des données confidentielles via les flux digitaux.

Dans un contexte international particulièrement instable, la question de la maîtrise des risques réglementaires majeurs – protection des données, prévention de la fraude, lutte contre le blanchiment des capitaux et le financement du terrorisme (LCBFT) – reste par ailleurs particulièrement prégnante.

Ces différents facteurs confortent le Conseil d'Administration dans sa volonté de faire de la maîtrise des risques un élément clé de la gouvernance du Groupe et de développer autour du sujet une culture forte et partagée par l'ensemble des parties prenantes internes : directions générales des filiales, management, collaborateurs.

La sécurisation des activités est l'un des enjeux majeurs du nouveau plan stratégique 2023-2026. Dans cette perspective, le groupe Up a réalisé de nombreuses avancées en 2023 : il a mis en place un nouveau module de cartographie et suivi des risques et a impulsé une nouvelle méthodologie en matière de prévention, de contrôle et de maîtrise des risques.



POLITIQUE

Le management des risques dans le groupe Up est géré autour de trois priorités : la maîtrise de la conformité, la maîtrise des risques et le contrôle, l'animation et l'accompagnement.



LA MAÎTRISE DE LA CONFORMITÉ

S'assurer du respect des obligations réglementaires majeures :

- Protection des données à caractère personnel ;
- Lutte contre la fraude, la corruption, le blanchiment et le financement du terrorisme ;
- Respect de l'éthique et du droit de la concurrence.

Défendre nos législations, anticiper les changements et accompagner les transformations réglementaires.

Ces missions sont assurées par la Direction des affaires publiques et des conformités réglementaires (DAPCR) qui anime le dispositif au sein de la maison-mère UpCoop et supervise son déploiement dans les filiales.

LA MAÎTRISE DES RISQUES ET LE CONTRÔLE

Assurer l'évaluation des risques via la réalisation de cartographies détaillées à tous les niveaux du Groupe.

Assurer la gestion et le suivi des incidents dans l'ensemble des filiales et réaliser des contrôles pour vérifier la robustesse des processus métiers, supports et de pilotage.

L'ANIMATION ET ACCOMPAGNEMENT

Responsabiliser l'ensemble des parties prenantes internes : directions générales des filiales, management, collaborateurs.

Former et accompagner les équipes.

Début 2023, le groupe Up a mis en place une nouvelle démarche sur la prévention, le contrôle et la maîtrise des risques, intégrant ces trois axes prioritaires. Celle-ci propose :

- une méthodologie globale et structurée, déployée à tous les niveaux du Groupe ;
- une démarche de gouvernance ;
- un outil commun à l'ensemble des filiales permettant à chacune d'elle d'adapter son approche à ses activités et à son contexte local et de générer des rapports simples. La mise en place en 2023 de cette nouvelle plateforme pour le management des risques du groupe Up permet :
 - la cotation, le suivi et la cartographie des risques de chaque filiale par le risk owner (superviseur) (un risk owner pour chacune des sept familles sur le périmètre de la Coopérative et un risk owner pour chaque filiale, le Directeur général de la filiale) ;
 - l'accompagnement et l'animation par la maison-mère.



Le cadre de référence de la nouvelle gouvernance a été élaboré à partir des travaux de l'AMRAE (Association pour le management des risques et des assurances de l'entreprise), du Medef (cartographies de risque) et des normes ISO 31000 (pour les lignes directrices) et ISO 31010 (pour l'évaluation).

Les travaux ont été présentés à la Commission audit et risques fin 2022, puis au Conseil d'Administration. Ils ont été mis en œuvre début 2023 avec les Directeurs généraux de zones, et déployés à partir de septembre 2023 au niveau des filiales.

UNE NOUVELLE GOUVERNANCE DES RISQUES

Cette nouvelle gouvernance s'appuie sur une organisation à deux niveaux :

Un premier niveau composé des gestionnaires des risques que sont les Directeurs généraux. Ils peuvent désigner des délégués pour l'identification, l'analyse, le suivi et l'évaluation des risques, mais ils sont seuls habilités à valider la cartographie des risques dont ils sont responsables.

Un second niveau assuré par le Chief Risk Officer (CRO) dont la mission principale est d'assurer l'animation groupe, de garantir le respect de la démarche en adéquation avec la stratégie du groupe.

Il doit également faire l'analyse et restituer les indicateurs incluant les principaux risques majeurs et critiques, et les mesures de maîtrise en place et leur suivi auprès des organes de gouvernance que sont le CA, le COMEX et le CSE.

Le *Chief Risk Officer* doit également porter les alertes à la connaissance des instances de gouvernance.

À l'échelle de la Coopérative, la responsabilité de la cartographie des risques revient au Directeur général et, en tant que maison-mère, la gouvernance des risques est organisée autour de six délégués qui assurent un rôle de superviseurs associés à chacune des six familles de risques, la famille « Risques stratégiques » étant assurée par le Directeur général lui-même.

Ces superviseurs ont la responsabilité de la construction de la cartographie dans le périmètre de leur expertise métier (ressources humaines, finance, cybersécurité, etc.) et assurent l'animation et le support de leur famille de risques à l'échelle du Groupe.

Les sept familles sont définies comme suit :

1. **Risques stratégiques**
 - Directeur général Groupe
2. **Risques financiers**
 - Directeur des affaires financières et juridiques Groupe
3. **Risques opérationnels**
 - Directrice qualité et environnement Groupe
4. **Sécurité, sûreté, Cybersécurité**
 - Responsable cybersécurité Groupe
5. **Risques de rupture d'activité**
 - Responsable crise & continuité d'activité Groupe
6. **Risques réglementaires et de conformité**
 - Directeur des affaires publiques et réglementaires Groupe
7. **Risques RH**
 - Directrice des ressources humaines Groupe

Ces sept superviseurs Groupe sont les points de relais et les interlocuteurs des Directeurs généraux des filiales sur les périmètres qui leurs sont associés.

À travers cette approche, la direction du Groupe s'assure de la cohérence de l'ensemble de mesures.



À l'échelle des filiales du Groupe, l'identification des risques sur ces mêmes familles repose, quant à elle, sur la responsabilité du Directeur général de la filiale.

Chaque Directeur général de filiale a la responsabilité de réaliser sa propre cartographie des risques en fonction de son activité et de son environnement. Il met en place des points de contrôles et détermine les audits nécessaires pour évaluer et lever les faiblesses identifiées, et établit une fréquence d'évaluation pour son propre périmètre.

Un premier niveau de validation de la cartographie des risques est assuré par le Directeur général lui-même, ensuite porté à la connaissance du Directeur de zone. Avec son accord, la cartographie est livrée en analyse par le Chief Risk Officer pour ensuite établir une restitution aux différents organes de gouvernance du groupe.

UNE NOUVELLE GOUVERNANCE DES RISQUES



Chaque gestionnaire de risques ou superviseur est en charge de la cartographie des risques sur son propre périmètre et rend compte aux instances de gouvernance du Groupe.

OBJECTIFS ET PLANS D'ACTION

Les principaux enjeux des actions engagées en 2023 portent sur le déploiement d'une nouvelle méthodologie, la mobilisation de l'ensemble des filiales et la responsabilisation de l'ensemble des collaborateurs sur les questions de conformité et de sécurisation.

MAÎTRISER LA CONFORMITÉ

MAÎTRISER LES RISQUES ET ASSURER LES CONTRÔLES



Protéger les données de nos clients, bénéficiaires, partenaires et collaborateurs et renforcer la sécurisation de flux liés à l'utilisation des cartes réglementées et aux paiements virtuels tout en maintenant une vigilance forte sur les titres papiers.

Assurer la conformité de 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.

Développer la cohérence et la transversalité de la maîtrise de la conformité sur l'ensemble du Groupe *via* l'élargissement de l'expertise et de l'apport de la maison-mère vers les filiales internationales et l'internationalisation de l'expertise compliance.

Assurer la sécurisation financière des activités du Groupe et développer un plaidoyer sur les bienfaits de nos produits à impact social, local et sociétal.

Déployer la nouvelle méthodologie d'évaluation des risques et intégrer l'approche par les risques dans la gouvernance des filiales.

Donner les moyens à chaque entité du Groupe de réaliser sa propre cartographie des risques sur la base de critères communs, de prioriser les actions correctives et de réaliser un reporting. L'enjeu est de développer une approche à 360 °.

Intégrer les risques RSE de façon transversale dans la démarche d'évaluation.

Déployer la cybersécurité de façon transverse à l'échelle du Groupe sur l'ensemble des activités et des filiales *via* une démarche construite, outillée et processée.

ANIMATION ET ACCOMPAGNEMENT

Autonomiser les dirigeants dans la conduite de leur politique locale de conformité et de gestion et de maîtrise des risques.

Informé, former, sensibiliser et accompagner les collaborateurs sur le dispositif de maîtrise des risques et de la conformité et développer une culture commune autour des thématiques liées à la sécurité (lutte contre la fraude, cybersécurité, protection des données...)

Favoriser une fertilisation croisée des bonnes pratiques en créant et en animant les réseaux des référents conformité et risques internes aux filiales.



« Nous avons fait le choix de développer l'outil en interne en mode agile. Il offre aux Directeurs généraux l'identification de leurs propres cartographies, les mesures de réductions, l'analyse et l'évaluation régulière, le tout de manière assez simple.

Cela est ensuite partagé avec les Directeurs de zones et, enfin, avec le siège social et l'ensemble des filiales. Doté d'une base documentaire complète (cartographie, incidents et fiches de contrôle), il constitue à la fois un outil d'aide à la décision et un levier de responsabilisation pour l'ensemble de ses utilisateurs.

La traçabilité des actions et des modifications dans l'outil est un plus. »

ALI BOUABDELLAH
RESPONSABLE RISQUES GROUPE

RÉSULTATS ET ICP

MAÎTRISE DE LA CONFORMITÉ

- Internationaliser l'expertise Groupe** : à sa création, en 2020, la Direction des affaires publiques et des conformités réglementaires (DAPCR) a d'abord axé son expertise sur la Coopérative. Elle a aujourd'hui élargi son expertise compliance et son rôle d'animation à l'ensemble du Groupe à travers de nombreux échanges d'expériences avec les équipes françaises et internationales sur les grandes thématiques telles que la protection des données personnelles, la lutte contre la fraude et la corruption, etc.
- Agrément d'un nouvel EME** : UpCoop possède le statut d'Établissement de Monnaie Électronique (EME) depuis 2018. Le Groupe a souhaité dédier un EME spécifique à l'ensemble des activités du secteur public et des programmes sociaux, ce qui a conduit à la création de Up Paiement en avril 2023. Ce nouvel EME est placé sous le contrôle de l'Autorité de contrôle prudentiel et de régulation (ACPR), il répond à la réglementation spécifique relative à la surveillance de l'utilisation des fonds, la lutte contre le blanchiment des capitaux et le financement du terrorisme.
- Une nouvelle certification PCI (Payment Card Industry) pour Alios** : notre filiale normande, spécialisée dans la fabrication et la personnalisation des cartes de paiement, a renouvelé cette certification initialement obtenue en 2021. Elle vient valider le respect des règles et des normes de sécurisation des locaux, des réseaux et des procédures de sécurité mises en place sur son site.
- Sécurisation des flux digitaux** : Move Up Solutions a intégré un système d'authentification forte à double facteur pour répondre aux besoins de la vente à distance (paiement en ligne). Cette innovation, validée en avril 2023, s'inscrit dans la démarche de mise en conformité avec la directive européenne DSP2 sur les services de paiement. L'enjeu est désormais de se préparer aux enjeux de la DSP3. Le groupe Up en 2023 s'appuie sur un système de « tokenisation » sécurisant l'enrôlement de ses cartes pour permettre l'ensemble de nos paiements avec les Xpays. Sa mise en place en juin 2023 a permis la demande d'introduction du code CVX (3 chiffres au dos de la carte) à la demande du marchand. Cette sécurité permet de vérifier le propriétaire de la carte et de limiter la fraude en cas de vol de carte et usage en sans contact. La demande peut être initiée à chaque achat, ou après un certain nombre d'utilisations sans contact : le code est alors requis.
- Sécuriser les usages** : Move Up s'appuie sur les données de paiement et leur usage afin de mieux prévenir de potentielles fraudes.
- Sécurisation des titres papiers** : afin de lutter contre la fraude et les contrefaçons, une vigilance forte est maintenue sur les titres papiers. En 2023, de nouveaux points de sécurité ont été ajoutés sur les titres UpDéjeuner et UpCadhoc.

Les points de contrôles de sécurité

TITRE UP DÉJEUNER	
2020	2023
18 points de sécurité	22 points de sécurité

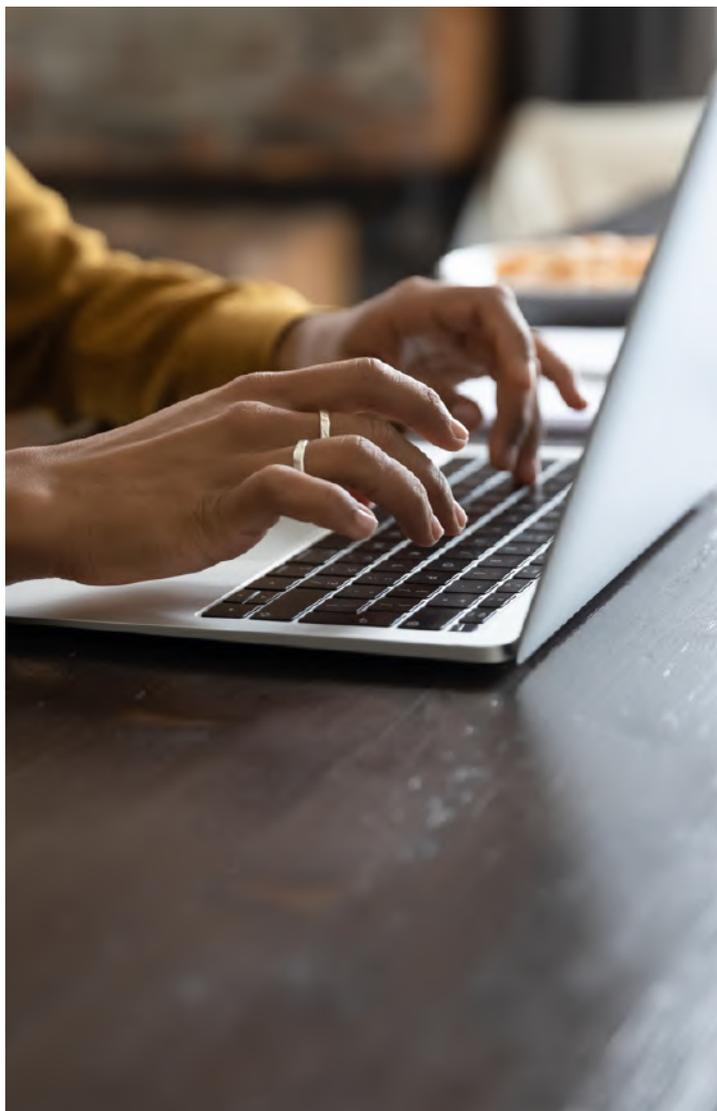
TITRE UP CADHOC	
2020	2023
9 points de sécurité	15 points de sécurité

MAÎTRISE DES RISQUES ET CONTRÔLE

À l'échelle du Groupe, la nouvelle méthodologie de maîtrise des risques a été lancée en 2023 sur la maison-mère UpCoop et l'ensemble des filiales.

Chaque Directeur général de filiale porte la responsabilité de la cartographie des risques inhérente à son périmètre en respect de la méthodologie fixée par le Groupe. Il a la possibilité de désigner un ou plusieurs délégués. Pour la maison-mère, six délégués ont été nommés assurant un rôle de gestionnaires des risques ainsi que l'animation et le support Groupe.

Au moyen de l'outil mis à disposition par le Groupe, il réalise une évaluation brute, définit ses priorités, met en place les mesures de maîtrise et s'engage sur une fréquence d'évaluation.



Une démarche d'amélioration de l'outil est d'ores et déjà engagée pour 2024 sur les fiches de contrôles et la déclaration des incidents Groupe.

Cybersécurité

Directement rattachée à la Présidence, la cybersécurité est transverse sur l'ensemble des activités. Elle s'appuie sur une démarche construite, partagée avec l'ensemble du Groupe via un processus et un outil mis à la disposition des filiales. L'objectif est de responsabiliser chaque filiale tout en ayant un pilotage Groupe. D'abord expérimenté sur la maison-mère UpCoop, qui a déjà réalisé la mise en œuvre de la démarche, ce programme de gestion des risques cyber a commencé à être déployé au niveau des filiales sur le 1^{er} semestre 2023. Son enjeu principal est de garantir la disponibilité, l'intégrité, la confidentialité des systèmes d'information et des données qui sont confiées au Groupe Up.

Le programme Cybersécurité Groupe 2023-2025 est basé sur plusieurs axes :

- **Un socle cybersécurité Groupe qui comprend :**

Le framework Groupe basé sur le standard NIST. Un niveau de maturité foundation fixé par le Groupe devra être atteint par toutes les filiales d'ici 2025 ;

La cartographie des risques cyber que chaque filiale doit réaliser et le suivi des plans d'action associés.

Le programme s'appuie sur un outil de pilotage, implémenté sur l'ensemble des filiales du Groupe et permettant de remonter des indicateurs de suivi au top management.

- **Des contrôles périodiques :**

Les contrôles conformité obligatoires réalisés par la Cybersécurité Groupe ;

Les contrôles techniques ou pentests réalisés par la Cybersécurité Groupe sur les applications business les plus importantes des filiales.

- **Une activité de cyberdéfense portant sur la gestion des incidents majeurs ou critiques.**
- **Des offres de services proposées aux filiales par la maison-mère sous forme de pentest à la demande.**
- **Une couverture cyber-assurance activable pour les filiales répondant aux exigences de l'assureur.**

ANIMATION ET ACCOMPAGNEMENT

- **Début 2023, partage de la méthodologie** avec tous les Directeurs généraux du Groupe sans exception, Directeurs généraux de zones, Directeurs généraux de filiales, responsables compliance, référents management des risques.
- **Des ressources pour comprendre et agir** : les différents outils de gestion de la maîtrise des risques et de la cybersécurité mis à disposition des filiales comportent des espaces documentaires permettant d'accéder à de nombreuses ressources et référentiels.
- **Une communauté de référents RGPD** : la DAPCR anime une communauté de référents RGPD dans les filiales européennes via des réunions mensuelles, des échanges de bonnes pratiques et un partage d'informations sur les nouvelles réglementations nationales et européennes.
- **Formation et sensibilisation des collaborateurs** : le Groupe continue à développer une offre de formations réglementaires autour de la fraude, de la cybersécurité et de la protection des données afin de mobiliser l'ensemble des collaborateurs sur ces sujets.



« Adopter les bonnes pratiques et les bons réflexes face aux menaces cyber de plus en plus nombreuses et sophistiquées est un enjeu majeur pour le Groupe Up.

Au niveau de UpCoop, maison-mère, un plan de sensibilisation et formation Cybersécurité est déployé annuellement et contribue à la responsabilisation de l'ensemble des utilisateurs des Systèmes d'Information ainsi qu'à une acculturation renforcée aux enjeux cybersécurité. En 2023, plusieurs actions ont été mises en œuvre, à savoir : un parcours en e-learning obligatoire pour tous, une actualité cyber par mois sous forme de vidéo ludique, des tests de phishing, des formations ciblées métiers ainsi qu'un Passeport Cyber.

Au niveau Groupe, chaque filiale a l'obligation de sensibiliser et former ses collaborateurs.

Au sein du Groupe Up, chaque collaborateur est un acteur de la cybersécurité ! ».

AHMED CHEBILI

RESPONSABLE CYBERSÉCURITÉ GROUPE

LE GROUPE UP FACE AU DÉFI DE LA SÉCURISATION DES FLUX DIGITAUX

« L'essor extrêmement rapide des modes de paiement virtuel survenu ces dernières années nous a conduits à repenser totalement nos approches en matière de sécurisation des flux monétiques.

Depuis la crise du Covid, qui a précipité le développement du paiement sans contact, du paiement mobile et de la vente à distance, nous sommes pleinement mobilisés autour de ce nouveau paradigme. Jusqu'ici, dans le cadre du paiement de proximité, la sécurisation des flux s'effectuait de façon « physique » entre une carte à puce et un terminal de paiement. Le passage à des modes de paiement virtuels nécessite désormais la création d'un nouvel écosystème permettant de sécuriser la communication des données sensibles et confidentielles via les flux digitaux. C'est une véritable révolution qui nécessite de notre part un gros effort d'investissement et d'innovation.

Le groupe Up est aujourd'hui en ordre de marche pour répondre à ces exigences à la fois réglementaires (directive européenne DSP2) et techniques via notamment la tokenisation ou l'authentification forte à double facteur ».

CYRIL BRUNEL

DIRECTEUR GÉNÉRAL DE MOVE UP SOLUTIONS ET D'AGANEA

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.

Huit sociétés dans le Groupe sont certifiées ISO 27001 :

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

En complément Up Day et Up Brasil sont certifiées ISO 27701 sur la protection des données personnelles.



En complément des évaluations EcoVadis, le groupe Up produit chaque année son rapport annuel « Communication on Progress » (CoP), en tant qu'adhérent au Pacte mondial des Nations unies. Ce rapport permet de faire un état des lieux des engagements RSE et progrès réalisés dans la mise en œuvre des Dix Principes et la contribution à l'atteinte des 17 Objectifs de développement durable. Depuis plusieurs années, le groupe Up est classifié avec le niveau avancé

NOTATIONS EXTRA-FINANCIÈRES

Onze sociétés du Groupe ont volontairement effectué une évaluation EcoVadis en 2023.

UpCoop a bénéficié de la médaille de platine EcoVadis jusqu'en septembre 2023, ce qui l'a classée dans le top 1 % de l'évaluation RSE EcoVadis. Notre filiale en Italie, Up Day, a également reçu la médaille de platine en mai 2023. Cette médaille correspond au niveau le plus élevé, et témoigne de notre engagement en matière de développement durable et de responsabilité sociale et environnementale vis-à-vis de l'ensemble de nos parties prenantes.

Les autres sociétés du Groupe font, elles aussi, preuve d'engagement sur les enjeux RSE, au travers de l'ensemble de leurs résultats d'évaluation EcoVadis :



Médailles de Platine :

UpCoop, France
Up Day, Italie

Médailles d'or :

CEV, France
Up Romania, Roumanie
Up Sí Vale, Mexique
Up Slovensko, Slovaquie
Up Spain, Espagne

Médailles d'argent :

Monizze, Belgique
Pulse Interface Commerce, France

Médaille de bronze :

Up Ceska Republika, République tchèque
Up Givve (PL GUTSCHEINSYSTEME), Allemagne

L'ÉVALUATION DES RISQUES RÉGLEMENTAIRES

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

Plus spécifiquement, les sujets de maîtrise des risques réglementaires majeurs (RGPD, Sapin II, LCBFT, Fraude) sont documentés et outillés par une Direction des Affaires Publiques et des Conformités Réglementaires (DAPCR) qui anime le dispositif de maîtrise de ces risques au sein de la Coopérative et supervise son déploiement dans les filiales.

Par ailleurs, un Service de l'Audit et un Département de la Cybersécurité (SSI) sont rattachés directement au Secrétariat général et donc à la Présidence du Groupe.

LA PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES

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

Le groupe Up, soucieux de la protection des données de ses parties prenantes, a mis en œuvre depuis 2017 les procédures et traitements déployés au sein des filiales afin de poursuivre leur mise en conformité. En 2023, 92 % des traitements opérés par le Groupe ont été décrits dans un registre de traitement par les filiales concernées. Cela représente une baisse d'un point par rapport à 2022 et traduit un maintien de la capacité du Groupe et des filiales à se mettre en conformité au RGPD.



THÈMES	2019	2020	2021	2022	2023	↘
Taux de description des traitements RGPD	85 %	95 %	96 %	93 %	92 %	- 1 point

Sensibilisation/formation

- 1 830 collaborateurs du groupe Up (soit 58 % de son effectif) ont été sensibilisés à la protection des données en 2023.
- Au niveau européen, 1 225 collaborateurs ont suivi cette sensibilisation RGPD.

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

Conformité à la loi Sapin II

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

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

Ce taux avait baissé de 9 points entre 2018 et 2019. Il a augmenté de 16 points entre 2019 et 2020. Cette augmentation s'explique par la possibilité, donnée aux filiales, de mesurer leur avancement par palier de 25 % plutôt qu'en mode binaire les années précédentes. Ce mode de mesure a été conservé en 2021, 2022 et 2023. Il y a eu une évolution de trois points par rapport à 2022. Nos filiales continuent donc d'améliorer leur mise en conformité à la loi Sapin II.



THÈMES	2019	2020	2021	2022	2023	
Taux d'avancement des actions filiales	41 %	57 %	58 %	52 %	65 %	+ 3 points

Sensibilisation/formation

- 1 348 collaborateurs ont été sensibilisés à la lutte contre la fraude et contre la corruption en 2023.
- 673 collaborateurs ont été sensibilisés à la lutte contre le blanchiment des capitaux et le financement du terrorisme en 2023.



FAITS MARQUANTS

DES FORMATIONS RÉGLEMENTAIRES À L'INTERNATIONAL

Les formations réglementaires tiennent une place importante dans les contenus mis à disposition sur la plateforme Academy Up. Il est essentiel que l'ensemble des collaborateurs du Groupe soient acculturés sur ces sujets. **Plusieurs modules e-learning sont proposés, en français et en anglais**, sur différentes thématiques telles que la protection des données, la lutte contre la corruption et le blanchiment, la cybersécurité ou encore le droit de la concurrence. Les filiales françaises et internationales peuvent y recourir si elles ne disposent pas de leurs propres contenus. En 2023 a été lancé **un parcours de formation d'une heure dédié à la cybersécurité** qui a été sollicité à l'international, par l'Espagne, la Slovaquie, la République tchèque et la Géorgie.

Sur ce volet réglementaire sera déployée en 2024 **une formation synchrone sur la loi Sapin II en français et en anglais** à destination des Directeurs généraux de zone et de pays et des membres du Comex.



REGARD CROISÉ

LA COMPLIANCE NOUS INCITE À TRAITER LES SUJETS DE MANIÈRE TRANSVERSALE ET COLLABORATIVE

« La gestion des risques est aujourd'hui une préoccupation majeure de nos clients. De plus en plus digitalisées, les solutions de paiement que nous proposons sont davantage exposées que par le passé.

Pour un émetteur, maîtriser la conformité en termes de respect des règles, des normes et de l'éthique et savoir communiquer sur le sujet constitue un avantage concurrentiel indéniable pour remporter des appels d'offres. L'inverse est également vrai. La compliance nous incite à traiter les sujets de manière transversale et collaborative en évitant la logique de silos.

Par définition, la compliance, c'est l'affaire de tous. »

OLIVIER BERNON
DIRECTEUR DE ZONE AMÉRIQUE

RENFORCER LA CONFIANCE, AMÉLIORER NOTRE RÉPUTATION ET STIMULER L'INNOVATION

« En ces temps de transformation où nos filiales sont confrontées à un environnement complexe et en constante évolution, la compliance se présente comme une nécessité incontournable mais aussi comme une véritable opportunité pour le développement durable de nos activités. Au-delà de l'aspect réglementaire, elle constitue une base solide pour renforcer la confiance des parties prenantes (salariés, clients, partenaires, fournisseurs, etc.), améliorer la réputation de l'entreprise et stimuler l'innovation.

C'est une opportunité stratégique qui pousse nos filiales vers l'excellence opérationnelle dans toutes les dimensions de notre activité. En alignant leurs pratiques commerciales avec les réglementations éthiques et légales, elles démontrent leur engagement en matière de transparence et de responsabilité, et renforcent leur crédibilité auprès des clients, des investisseurs et des partenaires. La compliance nous offre une occasion unique d'anticiper les tendances du marché. C'est un véritable catalyseur d'innovation qui stimule la créativité au sein des équipes tout en assurant la conformité aux normes et les tendances en vigueur. »

ELENA PAP
DIRECTRICE DE ZONE EURASIE

INTERVIEW

EN ITALIE, UP DAY CONCILIE CONFORMITÉ ET BUSINESS

Comment vous positionnez-vous en tant que Directrice administrative et financière dans le cadre du programme de mise en conformité d'Up Day ?

Tout d'abord, il faut rappeler que la fonction du Directeur administratif et financier, par sa nature, intègre le contrôle des activités de l'entreprise afin de s'assurer qu'elles soient menées dans le respect des règles, lois et règlements en vigueur. L'évolution continue de notre environnement économique et la rapidité des transformations technologiques génèrent à la fois de nouvelles opportunités d'affaires mais aussi de nouveaux risques liés à la gestion de l'entreprise au plan opérationnel, fiscal, législatif et financier ou encore en termes de réputation, de crédit client, etc. La responsabilité du Directeur financier étant de maintenir le positionnement concurrentiel de l'entreprise à un niveau élevé, notre rôle en termes de suivi et de prévention s'en trouve accru.

Quelles difficultés opérationnelles avez-vous rencontrées dans la mise en place des exigences réglementaires ? Comment avez-vous arbitré les éventuels conflits entre la finance et les dépenses de mise en conformité ?

Compte tenu de notre position sur le marché et de la nature de notre clientèle, nous accordons une grande attention au respect des règles et réglementations en vigueur, pas seulement au plan fiscal. Les législations italiennes et européennes nous imposent un certain nombre d'obligations en termes de prévention des délits administratifs et pénaux (corruption, blanchiment, etc.), de sécurité au travail, de protection des données et de confidentialité.

Les actions préventives, les procédures et le suivi déjà mis en œuvre ont été fondamentalement réajustés à la taille croissante de l'entreprise et aux nouveaux risques émergents, afin qu'ils restent constamment adaptés. Notre culture managériale et la structure de notre actionariat m'ont permis de combiner ces nouvelles exigences et les besoins connexes en ressources financières et en personnel spécifique, avec les budgets de dépenses attribués, sans négliger la sauvegarde de la rentabilité de l'entreprise.



En quoi la mise en conformité est-elle est porteuse d'opportunités ?

Aujourd'hui, la durabilité, le respect du droit à la protection et à la sécurité des données et les critères environnementaux, sociaux et de gouvernance sont devenus des questions centrales en termes de conformité, bien sûr, mais aussi comme moteurs de croissance de l'entreprise, d'amélioration de son image et de sa réputation. Une entreprise avec d'excellentes évaluations dans les différents domaines et un degré élevé de conformité aura plus de chances de se démarquer et de croître par rapport à d'autres entreprises qui ne surveillent pas leurs activités ou le font de manière discontinue.

Concrètement, comment tirer un avantage concurrentiel de la mise en place d'un programme de conformité ?

Chez Up Day, nous misons sur une communication adaptée conçue en fonction des intérêts de chacune des parties prenantes de notre écosystème. Nous formons tous nos collaborateurs (principal vecteur d'information vers le monde extérieur), et pas seulement le secteur commercial, sur l'importance de la conformité tant dans le contexte des affaires que dans celui, plus général, de l'éthique et de la durabilité du business.

CLAUDIA VENTURI

DIRECTRICE ADMINISTRATIVE ET FINANCIÈRE, UP DAY (ITALIE)



PROGRAMME ***SOCIAL***

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

CONTEXTE

L'accompagnement des collaborateurs dans un contexte de transformation de nos activités, les questions relatives au maintien du pouvoir d'achat et l'enjeu de l'engagement de chacun au sein du Groupe ont constitué les principaux sujets de la politique RH du Groupe durant l'année 2023.

Depuis 60 ans, le groupe Up défend les valeurs coopératives et apporte sa contribution à la construction d'une société plus durable qui met l'humain au cœur de l'économie. Cet engagement responsable, le Groupe l'applique également à l'ensemble des 3 000 salariés qui travaillent au quotidien au sein de ses différentes filiales dans le monde. L'axe social de notre politique RSE a été défini afin de « former et accompagner nos collaborateurs dans le but de les rendre plus autonomes, plus engagés et plus responsables ».

En 2023, la Direction des ressources humaines et engagement des salariés, relayée par les équipes RH des différentes filiales, a continué à se mobiliser pour répondre aux enjeux de la transformation de nos activités et de nos métiers dans un contexte particulièrement marqué par l'inflation. Nous avons la conviction que le maintien du pouvoir d'achat, tout comme le bien-être et les conditions de travail de nos salariés, sont indissociables de la réussite de l'entreprise. Ils constituent par ailleurs autant d'éléments de différenciation indispensables sur un marché de l'emploi et des compétences particulièrement tendu.

Comme les années précédentes, les équipes RH ont accompagné la dématérialisation de nos offres à travers le développement des compétences, l'adaptation à la culture numérique, notamment en matière de protection des données et de cybersécurité, mais aussi le maintien de l'employabilité de collaborateurs dont les métiers seront amenés à se transformer dans les prochaines années. L'offre Academy Up, en constante évolution, est l'un des outils de cette démarche.

Acteurs de l'économie sociale et solidaire, dont la maison-mère est désormais première Scop à mission de France, nous avons plus que jamais conscience, en tant que groupe international, de notre responsabilité sociétale. Elle traverse l'ensemble de nos politiques RH et s'articule autour de plusieurs axes :

- **assurer la transformation de l'entreprise grâce à des managers et des salariés engagés ;**
- **anticiper les évolutions des compétences pour répondre aux enjeux business ;**
- **lutter contre les discriminations ;**
- **promouvoir l'inclusion, la diversité et l'égalité professionnelle ;**
- **encourager l'implication des collaborateurs dans notre démarche RSE. Cet enjeu constitue l'un des axes forts du nouveau plan stratégique Groupe à l'horizon 2026.**





POLITIQUE

Cinq valeurs constituent le socle de la culture Up et de son management.

ENGAGEMENT

Nous sommes, chacun, acteur de la réussite du Groupe.

INNOVATION

Nous valorisons l'ouverture, la curiosité et la créativité.

SOLIDARITÉ

Nous mobilisons notre temps et notre expertise au service du projet collectif et d'une ambition partagée.

ENTREPRENEURIAT

Nous encourageons l'initiative et le développement des responsabilités au service du collectif.

ÉQUITÉ

Nous portons une attention particulière à la diversité des situations et des personnes.

« L'ESPRIT COOPÉRATIF RESTE LE PRINCIPAL PILIER DE LA CULTURE DU GROUPE »

« En 2024, UpCoop, notre maison-mère fêtera ses 60 ans. Cet anniversaire montre que, loin d'être une utopie, le projet coopératif relève d'une démarche pérenne et même porteuse d'avenir. L'esprit coopératif, les principes démocratiques et le dialogue social constituent toujours le socle de la culture du Groupe. Ils s'inscrivent dans le pilotage de notre politique RH et viennent nourrir le déploiement de notre plan stratégique. »

Ces valeurs portées par la maison-mère irriguent aujourd'hui l'ensemble de nos filiales à travers le monde. En 2023, nous avons par exemple incité chacune d'elle à intégrer des salariés dans ses instances de gouvernance.

Cette culture démocratique est aussi l'un des éléments du processus d'onboarding proposé à tout nouvel arrivant au sein d'une entreprise du Groupe. Chaque collaborateur est ainsi invité à s'en approprier les principes qui conditionnent l'engagement, la participation, la solidarité, la responsabilisation de chacun au sein de la chaîne de valeur. C'est là assurément l'une des grandes forces du Groupe : chacun est acteur de la réussite collective. »

VIRGINIE LINARD

DIRECTRICE DES RESSOURCES HUMAINES GROUPE

Notre politique de ressources humaines s'articule autour de 5 priorités portées par la DRH Groupe et déclinées dans nos filiales en fonction des réalités locales de chaque pays d'implantation.



1. RÉPONDRE AUX ENJEUX ÉCONOMIQUES ET ENVIRONNEMENTAUX

Le partage de la valeur est l'un de nos principes fondateurs. Le Groupe veille à intéresser ses collaborateurs à ses résultats et s'emploie à protéger leur pouvoir d'achat dans un contexte inflationniste.

Du point de vue environnemental, l'équipe RH du Groupe déploie des programmes de sensibilisation et de formation en direction de l'ensemble des collaborateurs pour les rendre acteurs de ses engagements en matière de réduction de son empreinte carbone et pour la préservation des milieux.

2. FAVORISER LA QUALITÉ DE VIE AU TRAVAIL (QVT)

Des dispositifs d'accompagnement et de communication sont mis en place pour préserver la santé physique et mentale des collaborateurs, promouvoir la qualité de vie au travail, accompagner le changement dans nos métiers et nos organisations et développer des modes de management collaboratifs et bienveillants.

3. INCLUSION, LUTTER CONTRE LES DISCRIMINATIONS ET VIOLENCES, POURSUIVRE L'ÉGALITÉ PROFESSIONNELLE

Au sein de la Direction des ressources humaines, la Mission Diversité et Inclusion initie et déploie des actions pour promouvoir la diversité et l'égalité professionnelle, lutter contre les discriminations et favoriser l'inclusion des publics fragilisés. Elle s'appuie sur un réseau de correspondants en France et partage sa feuille de route avec les RRH des filiales internationales qui priorisent leurs actions en fonction de la culture et des réglementations locales.

4. POURSUIVRE LA TRANSFORMATION DIGITALE

En réponse à l'enjeu de transformation de nos activités et de nos métiers, la Direction des ressources humaines veille à la diffusion de la culture digitale, accompagne la montée en compétences des collaborateurs sur ces sujets et anticipe les mobilités à venir du fait de ces transformations.

5. MAINTENIR UNE CULTURE COMMUNE

Porté par l'identité singulière et les valeurs de sa maison-mère, acteur majeur de l'économie sociale et solidaire et première Scop à mission de France, le Groupe s'attache à développer et à partager cette culture spécifique avec l'ensemble de ses filiales. Elle est pleinement inscrite dans notre plan stratégique et se traduit notamment dans notre volonté d'encourager l'ensemble de nos collaborateurs à s'impliquer dans notre démarche RSE et à en incarner les principes et les valeurs auprès de nos parties prenantes.

OBJECTIFS ET PLANS D'ACTION

Dans la continuité de priorités définies ces dernières années, la politique de ressources humaines du groupe Up s'articule toujours autour de cinq principaux axes intégrant les enjeux économiques et environnementaux, la qualité de vie au travail, la promotion de la diversité, la transformation digitale et le maintien d'une culture commune à l'ensemble du Groupe.

1. RÉPONDRE AUX ENJEUX ÉCONOMIQUES ET ENVIRONNEMENTAUX

- Valoriser notre marque employeur et activer des leviers d'attractivité (politique salariale, avantages sociaux) pour capter et fidéliser les nouveaux talents ;
- Créer davantage de polyvalence pour éviter le recours à des ressources externes selon les besoins de l'entreprise ;
- Préserver le pouvoir d'achat de nos collaborateurs ;
- Développer des actions de sensibilisation et de formation des collaborateurs aux enjeux environnementaux et faire évoluer les comportements individuels.

2. FAVORISER LA QUALITÉ DE VIE AU TRAVAIL (QVT)

- Agir pour préserver la santé au travail (mentale, physique et sociale) et promouvoir le bien-être des collaborateurs ;
- Développer des actions en faveur de la qualité de vie au travail et accompagner les collaborateurs dans leur environnements professionnels et personnels (organisation, travail hybride, aménagement des postes ...) ;
- Encourager la convivialité et la solidarité dans l'entreprise.

3. LUTTER CONTRE LES DISCRIMINATIONS ET PROMOUVOIR LA DIVERSITÉ

- Sensibiliser les collaborateurs à l'égalité professionnelle et la place des femmes dans la société ;
- Faire évoluer les comportements pour lutter contre le harcèlement sexuel, les agissements sexistes et les violences conjugales ;
- Promouvoir la diversité et lutter contre les discriminations ;
- Ouvrir l'entreprise aux populations éloignées de l'emploi et faciliter l'inclusion : personnes en situation de handicap, seniors, demandeurs d'emploi de longue durée, réfugiés, personnes sous main de justice...).



4. POURSUIVRE LA TRANSFORMATION DIGITALE

- Continuer à élargir l'offre de formation à l'international en assurant la promotion et en facilitant l'accessibilité de notre université d'entreprise Academy Up ;
- Accompagner la transformation de nos métiers *via* la formation des Vis ma vie et faciliter la mobilité des équipes de production ;
- Accompagner le management dans la conduite du changement ;
- Encourager l'acquisition et le renforcement des nouvelles compétences (*upskill & reskill*) ;
- Sensibiliser, former et responsabiliser les collaborateurs aux enjeux de la sécurité numérique (protection des données personnelles, cybersécurité...).



5. MAINTENIR UNE CULTURE COMMUNE

- Développer le programme *onboarding* Groupe afin de partager les valeurs et les compétences communes à l'international ;
- Développer le coaching et le mentoring international ;
- Encourager l'engagement solidaire des salariés à travers les différentes actions de mécénats portées notamment par la Fondation Up ;
- Faciliter les échanges culturels, l'entraide et la solidarité à l'échelle internationale *via* le portail collaboratif *Share With Up*.

RÉSULTATS ET ICP

La Direction des ressources humaines s'appuie sur un réseau de correspondants en France et partage sa feuille de route avec les Responsables RH des filiales internationales qui priorisent leurs actions en fonction de la culture et des contextes locaux.

1. RÉPONDRE AUX ENJEUX ÉCONOMIQUES ET ENVIRONNEMENTAUX

Attirer et maintenir les talents

- Renforcement de la visibilité externe du Groupe pour répondre aux difficultés de recrutement, en particulier sur la partie commerciale, *via* la refonte du site institutionnel (mise en avant des filiales France pour la partie recrutement) et une présence plus marquée sur des forums et salons pour l'emploi.
- Pour les commerciaux de la maison-mère, mise en place d'un *welcome pack* et d'une « prime garantie » permettant aux nouveaux arrivants (externe ou interne) de percevoir une partie de leur prime sur objectif.
- Favoriser la mobilité inter-marchés et le développement d'autres compétences en restant sur un même type d'emplois.
- Fidélisation : *talent review* par marchés au niveau de la Coopérative et construction de plans de succession. Identification des potentiels évolutifs des collaborateurs. Certains sont orientés vers des parcours de formation de premier niveau de management. *Talent review* chez Kalidea (fonctions commerciales), Up Talent programme au Brésil et Multi Talent programme en Turquie.
- Up Romania a obtenu 2 prix dans le cadre des *Employers Branding Award 2023 (Great Place to Work Certification)*, notre filiale Givve a remporté le *Awards Kununu Top Company 2023* et *Employer of the future 2023 Germany*. En Grèce, notre filiale a remporté le prix *Great Place to Work for Women*.
- Multinet Up a développé le « Multiwell », un projet de bien-être qui a été récompensé par le prix *Excellent Employee Experience*.
- Attirer les juniors talents avec le recrutement de 4 VIE dans nos filiales internationales.



Protéger le pouvoir d'achat de ses collaborateurs

- Signature d'un plan d'intéressement aux résultats économiques pour les salariés de la maison-mère.
- L'ensemble des filiales sont encouragées à réattribuer une part de leurs résultats à leurs collaborateurs quand elles sont bénéficiaires.
- Augmentations de salaire ou avantages sociaux selon la réalité locale, notamment dans les pays les plus impactés par l'inflation (Bonus Systems Polska en Pologne, Multinet Up et ses filiales en Turquie).
- En France, mise en place de la plateforme KLARO pour faciliter le quotidien de nos collaborateurs (accès aux aides, simplification des démarches administratives...).

Sensibiliser sur les enjeux environnementaux

- La Fresque du Climat a continué à être déployée au cours de l'année 2023. L'animation est assurée par des intervenants externes et des « fresqueurs » internes. Il s'agit de salariés volontaires et engagés qui ont suivi une formation à l'animation : 13 pays ont entamé ou terminé la démarche, soit 1 250 salariés et se sont appuyés sur 45 animateurs internes.
- Incitations à la mobilité verte au travers de l'usage des transports en commun et du vélo (UpCoop en France, Bonus Systems Polska en Pologne, Givve (PL Gutscheinsysteme) en Allemagne, Monizze en Belgique) ; lancement d'un module de co-voiturage dans *Share with Up*.
- Suite au déménagement du siège social de la maison-mère, une enquête a été réalisée auprès des collaborateurs sur les modes de transport utilisés.

2. FAVORISER LA QUALITÉ DE VIE AU TRAVAIL (QVT)

Des actions en faveur de la santé au travail (mentale, physique et sociale)

- Mise à disposition des salariés du siège social d'une salle de sport équipée et de cours collectifs.
- Lancement fin 2023 de la plateforme VIABEEZ pour faciliter l'accès aux soins des collaborateurs *via* l'intervention de professionnels de santé en entreprise.
- Programme axé sur la santé en Roumanie (Health programs soutenu par des médecins qui apportent également un impact social au travers d'un rôle éducatif).
- Enquêtes sur le bien-être et la santé mentale (Up Spain en Espagne, Tombou en Bulgarie, Multinet en Turquie).

Qualité de vie des collaborateurs dans leurs environnements professionnels et personnels

- Accompagnement au changement dans le cadre du déménagement du siège social : nouvel environnement et nouveaux modes de travail (open space, flex office, co-voiturage *via Share with Up*). Diffusion d'un cycle de 4 conférences pour les collaborateurs et les managers :
 - « Comment j'appréhende le changement » (atelier manager) ;
 - « Comment je peux travailler en hybride » (semaine QVT) ;
 - « Apprendre à apprendre aujourd'hui » (français /anglais) ;
 - « La culture client : mieux servir les clients ».
- Modes de travail hybrides : favoriser les temps collectifs de qualité lors des journées en présentiel, organisation du télétravail (Bonus Systems Polska en Pologne).
- Mise en place du forfait jours et instauration de RTT au sein de Leeto (France).
- Risques psychosociaux et qualité de vie au travail : après les élus et les RH, le Comex a été formé à la prévention des RPS et au développement de la QVT (organisation du travail, posture manager préventeur, charge de travail). La formation des managers est prévue pour 2024.



LABELS ENGAGEMENTS DES SALARIÉS

- Roumanie : certification *Great Place to Work*
- Grèce : *Great place to Work / Great place to Work for Women*
- Turquie : *Excellent Employee Experience Award*
- Allemagne : *Awards Kununu Top Company 2023 et Employer of the future 2023*

3. LUTTER CONTRE LES DISCRIMINATIONS ET LES AGISSEMENTS SEXISTES ET SEXUELS. POURSUIVRE L'ÉGALITÉ PROFESSIONNELLE ET L'INCLUSION

Les thèmes de la diversité et l'inclusion concernent principalement l'insertion des publics éloignés de l'emploi, des jeunes des Quartiers Prioritaires de la politique de la Ville, l'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes, le handicap et la lutte contre les violences.

Égalité professionnelle : de nombreuses actions en France et dans les filiales

- Sensibilisation des managers : conférence avec atelier sur l'égalité professionnelle (février 2023).
- Séminaire RH international du 6 novembre 2023 : atelier de travail spécifique et réflexion autour des thématiques à porter auprès des dirigeants de chacun des pays. Up Day en Italie : certification *gender equality* avec des indicateurs spécifiques sur ce sujet.
- Multinet en Turquie : partenariat avec une association de la 2^e chance pour aider les femmes éloignées de l'emploi.

Lutte contre les violences sexistes et sexuelles

- Après sensibilisation du Comex, des managers et des collaborateurs et la publication d'un guide, la signature de l'initiative « Stop sexisme » se fera le 25 janvier 2024.
- Participation à la Journée internationale de lutte contre les violences faites aux femmes, le 25 novembre 2023, *via* une communication sur les violences domestiques.
- Italie : cours d'autodéfense (méthode krav maga).

Réfugiés : dans le prolongement de la Charte Singa, partenariat avec Emmaüs autour de rencontres sportives, participation à une table ronde et recrutement de 3 personnes réfugiées (CDD, CDI et intérim).

Personnes sous main de justice : après sensibilisation des managers en 2022, journée de découverte de l'entreprise avec des collaborateurs et interventions de l'équipe RH en milieu carcéral (Bois-d'Arcy, Villepinte et La Santé). Journée découverte au siège.



NOS ENGAGEMENTS

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



Écoles de la Deuxième chance : participation à plusieurs journées, notamment à Cergy (jury d'assises) et aux Hub de la Réussite (simulations d'entretien) en Seine-et-Marne.

Seniors : participation de 250 collaborateurs UpCoop à une enquête nationale sur leur vécu dans l'entreprise. Les scores enregistrés sont positifs et supérieurs à la moyenne. Chez UpCoop, les salariés seniors ont globalement le sentiment d'être reconnus mais la vigilance reste de mise (risque de décrochage).

Handicap : déploiement du 3^e accord handicap (2023-2025) agréé par la DIRECCTE et poursuite de la politique menée depuis 10 ans : recrutement, formation, maintien dans l'emploi, promotion du secteur protégé/adapté.

Le taux d'emploi légal de 6 % de personnes en situation de handicap est dépassé (6,61 % pour la maison-mère, 6,25 % pour la France).

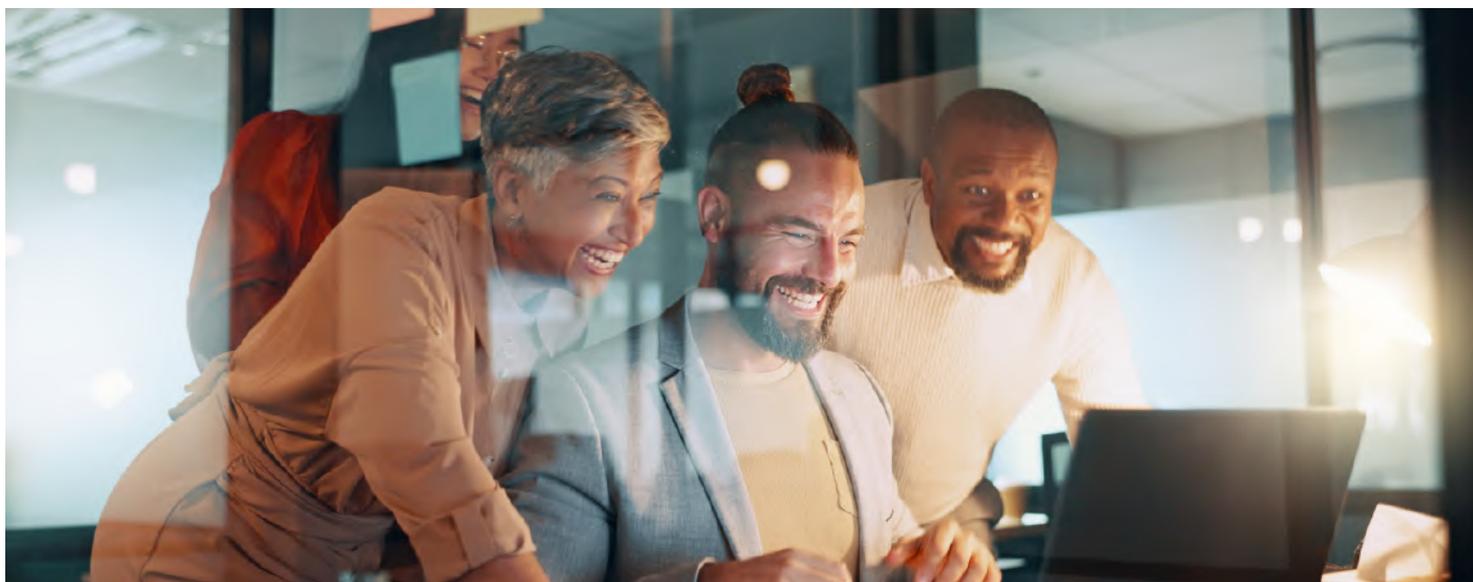
- Coopération des ressources humaines avec les équipes de la Direction achats pour inclure la dimension responsable dans leur approche et intégrer des intérimaires en situation de handicap accompagnés par Handicap Intérim, filiale de nationale dédiée au travail temporaire de APF France Handicap.
- De nombreuses actions de sensibilisation ont été menées en 2023 :
 - *Escape game Handiscape* dédié au handicap et atelier lors du *HR tour* ;
 - Animation handisport (foot fauteuil Nanterre) au siège et réflexion avec des managers sur l'organisation d'une équipe avec forces et faiblesses lors de la SEEPPH 2024 ;
 - Diffusion d'un *serious game* sur le handicap invisible (Groupe) ;
 - Atelier et newsletter sur le « cancer et travail » au siège (70 collaborateurs) dans le cadre d'Octobre Rose ;
 - Accessibilité numérique du site internet Groupe : un ensemble de règles et de bonnes pratiques qui permettent aux personnes en situation de handicap d'accéder librement aux outils numériques avec les moyens qui sont les leurs.

4. ACCOMPAGNER LA TRANSFORMATION DIGITALE ET L'ÉVOLUTION DES MÉTIERS

Accompagner la transformation des métiers : l'enjeu est d'anticiper la digitalisation des offres, d'assurer l'employabilité de collaborateurs et de les préparer aux nouveaux besoins du marché et d'adapter l'organisation de l'entreprise.

- **Des parcours d'accompagnement et des formations certifiantes**, notamment dans le digital, sont proposés aux équipes de production de la maison-mère en vue de faciliter leur reconversion professionnelle. Organiser la montée en compétences et le redéploiement de collaborateurs au sein de différentes directions (DSI, DAF, Dircom...).
- **Montée en compétence** sur les métiers de la relation client pour assurer une transition vers une plus forte valeur ajoutée : gestion plus transversale des parcours client, responsabilisation des collaborateurs (dans les filiales situées en France, Espagne, Roumanie, Slovaquie).
- **Aménagements au sein des organisations** afin de les adapter à la transformation des métiers : Up Spain (Espagne) a créé un service contrôle de gestion stratégique, un service qualité développement durable et conformité et transformé le service clients ; Up Romania (Roumanie) a redéfini et transformé des postes internes sur les fonctions commerciales, IT et RH ; Tombou (Bulgarie) a renforcé ses équipes IT et Marketing.
- **Academy Up est un outil du Groupe pour l'accès à la formation pour chaque filiale.** Lancé en 2021 sur la zone Europe et Méditerranée, ses contenus de formation sont désormais ouverts en français et en anglais à tous les salariés des autres pays qui le souhaitent. Ils s'articulent autour de trois axes : *onboarding* (intégration), formations réglementaires et management.
- **Faciliter l'accès à la formation** - Diversification des modalités de formations : présentiel, distanciel, hybride, réalité virtuelle (acquisition de casques de réalité virtuelle par la maison-mère), conférence, *self-learning*, *mobile learning*, *digital coaching*.
- **Parcours de leadership** - Academy Up s'est enrichi du parcours de formation *Leaders Up* destiné aux membres du Comex et aux Directeurs généraux des pays. Commencé en avril, il s'est achevé en décembre : atelier avec des experts (People, Planet, Profit, projet RSE, digitalisation, IA), parcours de sensibilisation, *bootcamp* de 2 jours sur le développement de soi, de l'équipe et culture of work... Plusieurs pays ont aussi mis en place des parcours de leadership (Monizze en Belgique, Up Spain en Espagne).
- **Diffuser la culture digitale au sein du Groupe** - Acculturation *via* Academy Up de l'ensemble des collaborateurs sur les enjeux liés à la monétique (module digitalisé sorti en octobre), la protection des données, la fraude, la cybersécurité. Le module formation sur la cybersécurité est très sollicité par nos filiales, notamment chez Fitpass en Géorgie, Up Aganea en Espagne, Up Ceska Republika en République tchèque et Up Slovensko en Slovaquie. D'autres filiales sont aussi actives dans ce domaine : Up Hellas en Grèce (*Softskill Academy*), Up Spain en Espagne (*Transformation Lab*), Up Brasil au Brésil (Digital transformation intégrée dans la stratégie RH), Up Romania en Roumanie (programmes internes pour l'acquisition des nouvelles compétences), Multinet en Turquie (*Multinet Up Academy*), Up Ceska Republika en République tchèque (conduite du changement et développement des compétences des salariés sur la digitalisation, la transversalité et le partage de savoir-faire).





5. PARTAGE D'UNE CULTURE COMMUNE

HR Tour - L'équipe RH est allée à la rencontre des collaborateurs au sein des agences et filiales françaises : Villeneuve-d'Ascq, Épernay, Bron, Marseille, Rennes, Saint-Lô. Ces déplacements sur sites ont permis de répondre aux questions des managers et des salariés sur leurs problématiques RH et Paye et de sensibiliser les salariés aux enjeux environnementaux par la Fresque du Climat, à la manipulation des extincteurs et évacuation incendie *via* la réalité virtuelle, ainsi qu'au handicap *via* un *escape game*.

Onboarding international - Organisés deux fois par an, les rendez-vous « Bienvenue chez Up » permettent à tous les managers nouvellement arrivés dans le Groupe de rencontrer et d'échanger directement en petit comité (20 personnes) avec ses dirigeants (Président, Directeur général, Secrétaire général, DRH).

Échanges et convivialité - Poursuite du développement de la plateforme *Share With Up* dans 17 pays pour renforcer les liens entre les collaborateurs du Groupe à l'échelle internationale : services d'échange de maison, conversations linguistiques et échanges linguistiques pour les enfants et outil de covoiturage, créé en 2023.

Academy Up - Des programmes de formation accessibles à l'ensemble des filiales, en français et en anglais, pour le développement des talents et la constitution d'un socle commun à l'échelle du Groupe. Lancé en 2023, le programme *Leaders Up* inclut tous les membres du Comex et les Directeurs généraux des pays.

Dialogue social - Premières élections professionnelles chez Leeto, création d'un Comité consultatif du management avec des représentants de salariés en Tunisie.

Séminaire RH international - Organisé le 6 novembre, il a réuni les responsables RH internationaux pour l'harmonisation des pratiques et l'alignement à la stratégie et aux politiques RH du Groupe.

Développement des RH - Certaines filiales de petite taille ont structuré leur fonction RH : procédures, recrutement... (Allemagne, Grèce, Serbie, Géorgie).

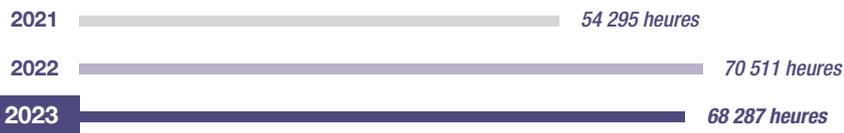
Une culture commune de la relation client - Organisation pour la coopérative de modules de formation partagés pour permettre aux chargés de clientèle, commerciaux terrain et sédentaires de se rencontrer, faciliter la collaboration au sein des fonctions commerciales et inciter ces collaborateurs à mieux travailler ensemble dans un but commun : la satisfaction des clients. Une démarche collaborative dont les managers sont parties prenantes.

Coaching - En Turquie, mise en place d'un programme de coaching interne porté par les membres du Comex en direction de collaborateurs d'autres services pour croiser les regards et les expertises. *Academy Up* propose une offre de coaching digital à destination des managers du Groupe. À ce jour, cette plateforme est utilisée en France, Belgique, Slovaquie, Brésil et Mexique.

Teambuilding et intelligence collective - De nombreuses actions (Tombou en Bulgarie, Up Romania en Roumanie, Emergo Sport en Serbie).

ICP

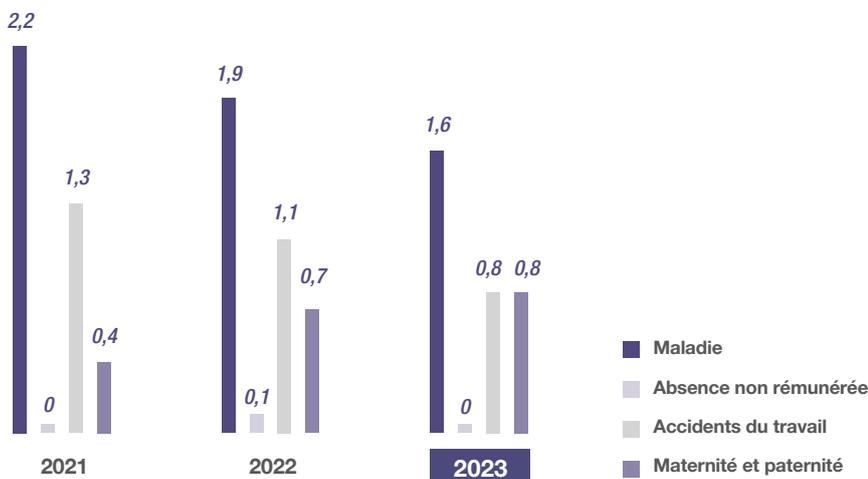
✓ Nombre d'heures de formation



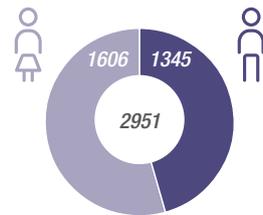
✓ Nombre de salariés formés par genre



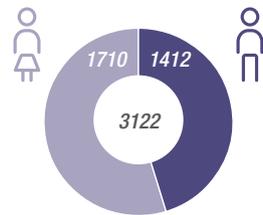
✓ Taux d'absentéisme



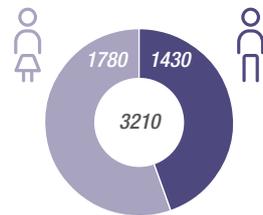
✓ Effectif par genre



2021



2022



2023

✓ Taux de turnover

2021 > 17,9 %

2022 > 13,9 %

2023 > 15,5 %

FAITS MARQUANTS

LEADERS UP, UN PROGRAMME SUR MESURE DÉDIÉ AUX CADRES DIRIGEANTS

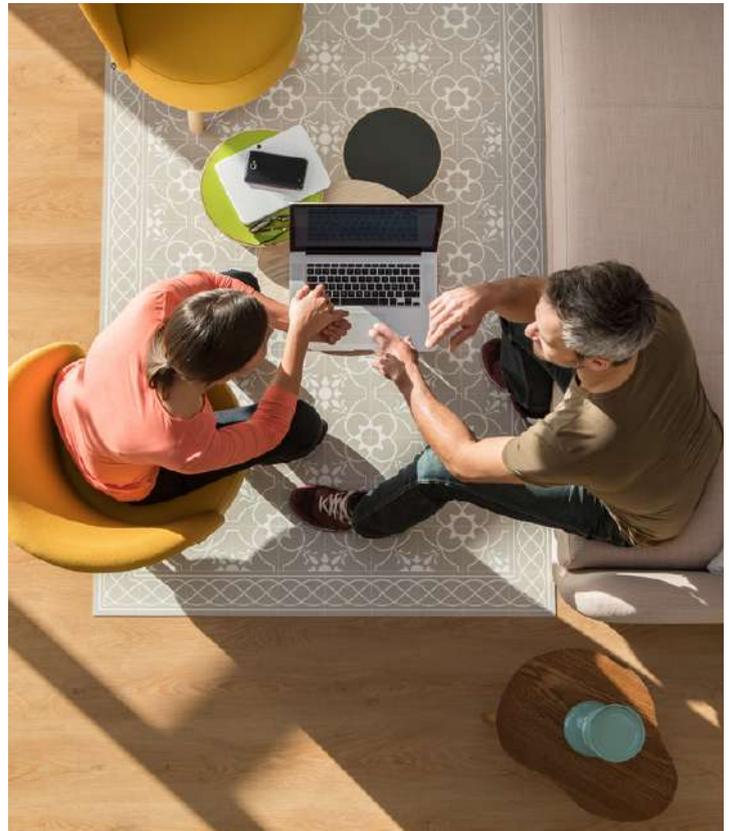
« Dans le contexte de transformation que nous vivons, les pratiques managériales sont, elles aussi, amenées à évoluer. Nos cadres dirigeants ont un rôle essentiel à jouer pour mobiliser, accompagner et encourager les équipes face aux nombreux défis qui s'offrent à nous.

En 2023, les membres du Comex et les DG des pays ont été invités à participer au programme Leaders Up, un parcours intensif en cinq modules – soit au total 33,5 heures – dédié au développement du leadership. Les modules du programme étaient destinés à encourager le développement professionnel et personnel, en dotant les participants des outils nécessaires pour exceller dans leurs rôles de leaders. Dans le cadre de ce programme très riche, décliné d'avril à décembre, ils ont pu rencontrer des experts, vivre des expériences immersives et participer à des ateliers interactifs en présentiel et en distanciel.

Autant d'opportunités d'enrichir et d'élargir leur approche du leadership et de mieux appréhender certains enjeux tels que l'adoption de nouvelles postures de leadership adaptées à un monde en mutation ou l'intégration des neurosciences dans la gestion des équipes, l'utilisation du feedback comme levier de performance. Ce programme a été élaboré avec WDHB et l'EM Lyon Business School. Il a donné lieu à la délivrance d'une attestation qui atteste de la rigueur et de la qualité des contenus proposés. »

EMRE DELICE

GROUP TALENT & REWARDS DIRECTOR



« CHEZ UP, NOS DIRIGEANTS PRENNENT LE TEMPS D'ACCUEILLIR TOUS LES NOUVEAUX MANAGERS »

« Chez Up, le sentiment d'appartenance et l'adhésion à la culture du Groupe sont des éléments clés de notre identité. C'est la raison pour laquelle nous attachons une grande importance à l'accueil des nouveaux arrivants.

Dans cet esprit, nous avons innové en organisant, deux fois par an, une session onboarding Groupe dédiée à tous les nouveaux managers. Intitulée « Bienvenue chez Up ! », cette réunion d'une heure trente est animée, en français et en anglais, par le Directeur général, le Président et / ou le Secrétaire général et la DRH du Groupe. Pour les participants, c'est l'opportunité d'un échange privilégié avec nos dirigeants qui prennent le temps de venir leur présenter notre organisation, nos valeurs et notre stratégie. Cela répond à une demande des filiales et c'est, je crois, une marque de considération représentative de l'état d'esprit du Groupe vis-à-vis des nouveaux entrants. »

AUDREY LOUIS-JOSEPH

RESPONSABLE FORMATION ET DÉVELOPPEMENT DES COMPÉTENCES



KALIDEA ACCOMPAGNE LE DÉVELOPPEMENT DES TRAJECTOIRES PROFESSIONNELLES

« En 2023, le management commercial Kalidea a mené une talent review sur l'ensemble du périmètre commercial (20 collaborateurs). La cotation des profils a été réalisée à partir des 3 compétences communes définies par le Groupe : coopération, adaptabilité, orientation résultat. Puis un positionnement a été fait sur une matrice Performance / Potentiel selon différents types de profils (collaborateurs clés, performers, collaborateurs en sous-performance, etc.).

Ce diagnostic sur la force commerciale constitue un outil important pour la mise en œuvre des trajectoires de rémunération individuelle, l'individualisation des parcours de formation et l'adaptation des portefeuilles commerciaux. Nous allons poursuivre ce travail en 2024 et l'élargir aux autres directions. »

THOMAS DEYSIEUX
RESPONSABLE RESSOURCES HUMAINES KALIDEA

UN TRANSFORMATION LAB POUR STIMULER L'ESPRIT D'INNOVATION DES COLLABORATEURS

« Chez Up Spain, nous avons le souci d'embarquer chacun de nos collaborateurs dans le processus de transformation et de digitalisation de notre activité. Cela suppose de consacrer un effort important au développement de nouvelles compétences en lien avec la digitalisation et l'entrepreneuriat. C'est tout l'enjeu du T-Lab (Transformation Lab) que nous avons mis en place en 2023.

Nous avons invité 100 % de nos collaborateurs à travailler en équipes pluridisciplinaires avec pour objectif de développer de nouvelles solutions de business numériques susceptibles d'être commercialisées. Sous la direction de notre chef de produit, Sergio Manzanedo, les différentes équipes ont pu découvrir les méthodologies agiles et les outils de base pour travailler l'innovation.

À ce jour, cette démarche a conduit à la mise sur le marché de deux solutions innovantes résultant de ce travail. Les T-Lab ont été évalués positivement comme un outil de motivation, de formation et de cohésion d'équipe. »

MONICA TORRE
RESPONSABLE RESSOURCES HUMAINES UP SPAIN



UP DAY S'ENGAGE POUR L'ÉGALITÉ DES GENRES

« En 2023, Up Day a obtenu une certification pour l'égalité des genres. Cette certification s'inscrit dans un processus continu qui nous engage quotidiennement. Nous l'avons vécue comme une opportunité d'améliorer notre processus RH. Elle nous a conduit à identifier et lancer différentes initiatives qui contribuent à faire évoluer les mentalités de façon positive dans l'entreprise comme dans la société.

Parmi les plus significatives : le soutien aux jeunes parents, des formations sur la diversité et l'inclusion, des cours d'autodéfense, la création d'une bibliothèque sur les sujets liés à l'égalité des sexes et la diversité, la création d'un fonds de solidarités ou encore l'aménagement d'une salle de sport. Toutes ces actions s'alignent avec les objectifs de responsabilité sociale et environnementale que nous nous sommes fixés en tant que société à benefit (société à mission). »

MARIKA MALIZIA

RESPONSABLE PEOPLE CARE & PRIVACY UP DAY



UN DIALOGUE SOCIAL MAINTENU ET DES RELATIONS EUROPÉENNES RENFORCÉES

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

Liste des accords

(Périmètre Coopérative Up) :

- Accord de classification des emplois et grille de salaires (mai 2014) ;
- Accord de participation (le premier accord date de 1982 et le dernier avenant de 2018) ;
- Accord négociations annuelles obligatoires (NAO) (avril 2018) ;
- Accord relatif à l'égalité professionnelle et à la qualité de vie au travail (décembre 2018) ;
- Accord sur l'exercice du droit syndical (2019) ;
- Accord télétravail (janvier 2021) ;
- Accord gestion des emplois et des parcours professionnels (GEPP) (mars 2021) ;
- Accord congés (mars 2022) ;
- Accord astreintes (mars 2022) ;
- Élections professionnelles du CSE (novembre 2022) ;
- Prime de partage de la valeur (janvier 2023) ;
- Accord N.A.O (janvier 2023) ;
- Accord intéressement (mai 2023).

Périmètre France :

- Accord sur la lutte contre les discriminations et pour la promotion de la diversité* (février 2011) ;
- Accord Comité des activités sociales et culturelles interentreprises (CASCIE) (avril 2021) ;
- Accord en faveur des salariés en situation de handicap (2023 valable 3 ans).

Périmètre international* :

- Accord collectif relatif à la mise en place du Comité d'entreprise européen (novembre 2014).

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



PROGRAMME **SOCIÉTAL**

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

CONTEXTE

Parvenue au terme d'un premier cycle d'activité de cinq ans, la Fondation Up a inauguré en 2023 un nouveau cycle d'une durée de trois ans. Elle a renouvelé son engagement dans les quatre grands domaines d'actions définis lors de sa création : l'alimentation, le logement, la santé, l'accès à l'éducation et la culture.

Fin 2017, le groupe Up a fait le choix de créer sa fondation d'entreprise pour donner une nouvelle impulsion à sa politique de mécénat. Après un premier cycle d'activité de cinq ans et malgré les difficultés de la crise sanitaire qui a traversé cet exercice, la Fondation Up est restée fidèle à l'ADN d'utilité sociale du Groupe, comme le montre son premier rapport d'impact.

- **D'abord, en soutenant des projets** qui ont directement bénéficié aux personnes les plus fragiles et leur ont redonné du pouvoir d'agir en répondant à leurs besoins essentiels.
- **Ensuite, en accompagnant des associations** dans la durée pour les aider à se développer et à consolider leurs projets.
- **Enfin, en étendant son périmètre d'action.** De 5 pays engagés en 2017, la Fondation Up est passée à 14 en 2022, avec l'implication d'un nombre toujours plus grand de collaborateurs du Groupe et de ses filiales à l'international.

<https://www.fondation-up.org>

En 2023, un second cycle de 3 ans succède à ce premier cycle avec une même ambition, sur quatre grands domaines d'action définis en 2017 : l'alimentation, le logement, la santé, l'accès à l'éducation et la culture.

Pour relever les enjeux de cette deuxième période, la Fondation s'est appuyée sur **une communauté de référents mécénat** qui s'est renforcée pour mieux ancrer le mécénat Up dans les territoires et les différents pays d'implantation du Groupe.

En ce sens, la Fondation Up constitue un véritable levier pour **une meilleure appropriation de la démarche RSE du Groupe** auprès des salariés sur tous les territoires d'implantation.



POLITIQUE

La démarche RSE du Groupe a pour ambition, au travers du pilier sociétal de « placer, avec ses parties prenantes, la solidarité et la proximité au cœur de son action territoriale ».

Portée notamment par la Fondation Up, la politique de mécénat du groupe Up vise à « impulser le pouvoir d'agir ensemble à des personnes en situation d'exclusion, du fait de leur isolement ou de leur dépendance, toutes générations confondues, en leur permettant d'accéder à l'essentiel pour s'épanouir plus librement ».

Elle permet d'adresser des enjeux sociétaux forts, dans une démarche de co-construction avec ses partenaires et d'innovation sociale, comme :

- l'accès à une alimentation durable pour tous et la lutte contre la précarité alimentaire ;
- l'accès à l'éducation pour promouvoir l'égalité des chances pour une insertion durable ;
- la lutte contre la fracture numérique grâce à l'intergénérationnel.

Tous ces projets portent également une attention particulière à leur impact environnemental afin de répondre aux enjeux de transition écologique : économie circulaire, anti-gaspillage, agriculture urbaine...



QUATRE DOMAINES D'ACTION POUR ACCOMPAGNER VERS L'AUTONOMIE ET LE POUVOIR D'AGIR



Impulser le pouvoir d'agir ensemble aux personnes en situation d'isolement ou de dépendance, en leur permettant d'accéder à l'essentiel pour s'épanouir plus librement.



Définir le cadre général des actions de mécénat pour l'ensemble du groupe Up en s'appuyant sur sa culture coopérative et ses valeurs de solidarité.



Conduire la politique de mécénat à travers tous les pays d'implantation du groupe Up et guider, à leur demande, les filiales mécènes et leurs correspondants mécénat locaux.



Soutenir des projets qui contribuent à améliorer le quotidien du plus grand nombre, dans un objectif de progrès social et d'impact dans les territoires.

LES ACTIONS DE MÉCÉNAT PORTÉES PAR LA FONDATION UP

Engagement sur 3 ans au minimum, sans visée commerciale ni contrepartie, pour soutenir des actions menées dans 4 domaines.

LES ACTIONS DE MÉCÉNAT HORS FONDATION

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

LES ACTIONS SOCIÉTALES

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

Répartition des subventions par domaine d'actions (2023) – projets de la Fondation Up



Santé



Alimentation



Éducation, culture



Logement



OBJECTIFS ET PLANS D'ACTION

À travers sa politique de mécénat et le soutien apporté à des nombreux porteurs de projets, la Fondation Up s'emploie à créer une véritable dynamique autour du pouvoir d'agir associant les bénéficiaires des actions soutenues, les associations qui les portent et les collaborateurs du Groupe invités à saisir les opportunités qui leur sont offertes de s'engager.

ESSAIMER LE MÉCÉNAT DU GROUPE UP SUR SES TERRITOIRES

La Fondation Up encourage les filiales du groupe Up, en France comme à l'international, à porter des actions solidaires et à agir localement avec les acteurs de la solidarité.

L'engagement de la Fondation Up, en France comme à l'international, permet aux collaborateurs Up de se positionner sur des projets de mécénat de leur choix. Les référents mécénat bénéficient d'un accompagnement de la Fondation et d'outils pour faciliter le suivi des projets.

Les filiales déjà engagées sur le premier cycle d'activité de la Fondation maîtrisent aujourd'hui les principaux enjeux de la politique de mécénat. La Fondation poursuit son rôle d'animation à travers ses communautés - référents mécénat, marraines et parrains des projets soutenus, salariés engagés - qui sont de véritables ambassadeurs du mécénat Up.



SOUTENIR DES PROJETS ET AUGMENTER LE POUVOIR D'AGIR

En 2023, la Fondation a débuté son second cycle d'activité avec 25 nouveaux projets (13 en France et 12 à l'international) et accompagne ses nouveaux partenaires pendant trois ans.

ANIMER LA RENCONTRE AVEC LES PORTEURS DE PROJETS

Au-delà du soutien financier, les structures apprécient la dynamique de coconstruction mise en place tout au long du soutien d'un projet. Visites terrains, échanges réguliers, évaluation annuelle, missions solidaires, mises en réseau avec d'autres structures permettent le développement de synergies et de véritables temps d'échanges.



INCITER LES COLLABORATEURS À S'ENGAGER

De nombreuses actions offrent aux salariés différentes possibilités d'engagement autour de la solidarité. Trois axes permettent aux salariés de concrétiser cet engagement :

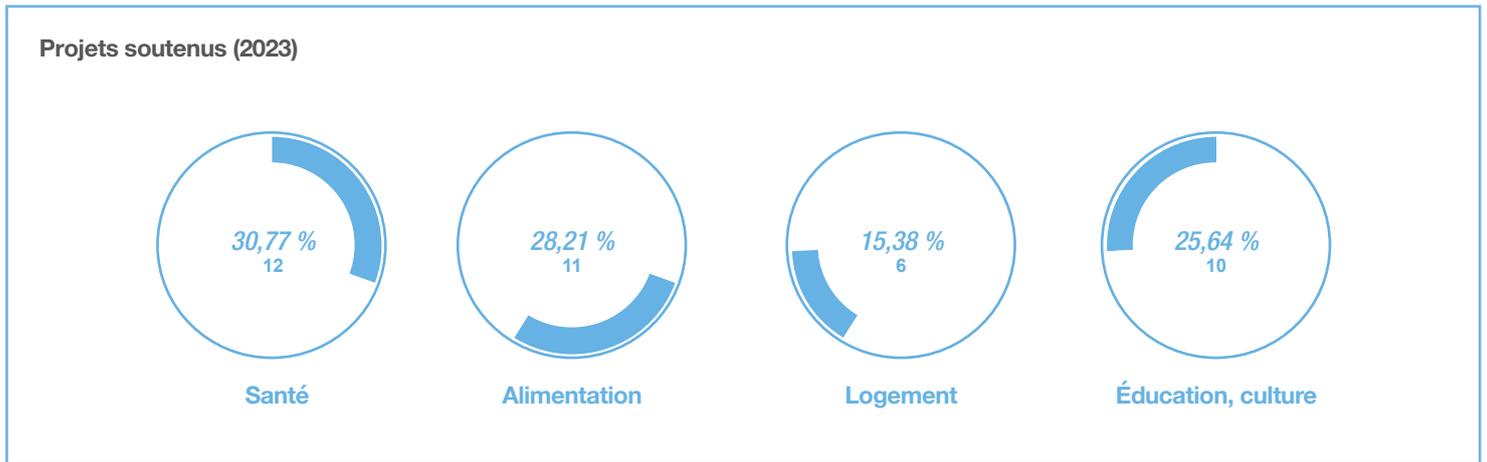
- le don de temps ou de compétences ;
- le don financier, notamment à travers l'arrondi sur salaire, mis en place dans quatre pays du Groupe ;
- la participation à des événements solidaires, au profit des partenaires de l'intérêt général.

En France, dans le cadre du dialogue social, le congé solidaire, déjà opéré par la coopérative UpCoop, a été élargi, en 2023, aux filiales CEV et Kalidea. L'équivalent de ce dispositif vit à travers une journée de solidarité, offerte à tous les salariés d'Up Day en Italie.

Depuis 2019, la plateforme d'engagement, en France, permet aux salariés de choisir une action solidaire, déclinée sur les trois axes précités.

RÉSULTATS ET ICP

Pour illustrer ces quatre objectifs, la Fondation a permis en 2023 le financement de 39 projets répartis sur 4 domaines d'action.



L'ARRONDI SUR SALAIRE

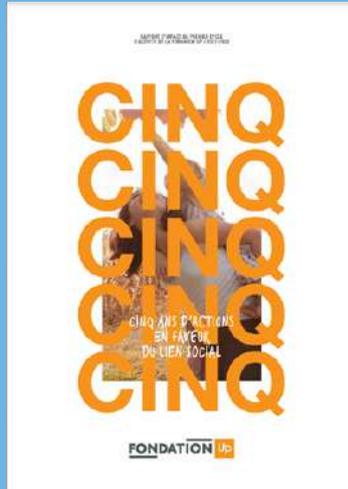
La générosité des salariés a permis, en 2023, de générer 13 779 euros au profit de 8 structures, soutenues dans 5 filiales (UpCoop et Kalidea en France, Up Day, Up Spain, Up Slovensko, Up Ceska Republika). Depuis 2 ans en France, un abondement complémentaire est apporté par la coopérative pour encourager le micro-don des salariés au profit de 4 associations, partenaires de la Fondation d'entreprise Up. Depuis 5 ans, 102 500 € ont été redistribués au profit des associations bénéficiaires leur permettant d'améliorer le quotidien de leurs actions au profit des plus démunis et des plus fragiles à travers l'achat ponctuel de denrées alimentaires, de matériels médicaux ou encore la rénovation d'espaces d'accueil.

ANIMER LA RENCONTRE AVEC LES PORTEURS DES PROJETS

La publication du premier rapport d'impact social de la Fondation Up

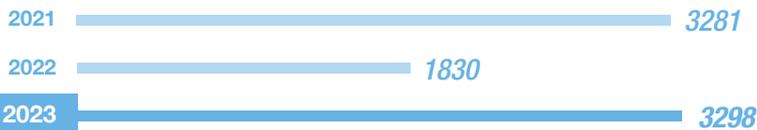
Publié en décembre 2023, il dresse le bilan de cinq premières années d'engagement de la Fondation.

[Site de la Fondation Up](#)



En 2023, en France, seize actions de solidarité ont été proposées aux salariés, via la plateforme d'engagement, qui ont permis la sensibilisation de 281 participants.

✓ Nombre de salariés sensibilisés à l'engagement sociétal, cumulés par année



✓ Répartition des subventions par type d'actions (2023)



Mécénat Fondation Up



Mécénat hors Fondation Up



Actions sociétales

FAITS MARQUANTS

LE PREMIER FORUM DE L'ALIMENTATION DURABLE

Le 16 octobre 2023, UpCoop a organisé son premier Forum de l'Alimentation Durable, en France, rassemblant 20 partenaires solidaires. À travers ses partenariats, ses solutions, ses réseaux d'acceptation de titres, **Up s'engage en faveur de modèles alimentaires durables** pour permettre l'accès, de tous, à une alimentation de qualité, respectueuse de la santé et de l'environnement, aux côtés des acteurs de l'intérêt général, et aux côtés des producteurs, des restaurateurs, des distributeurs et des pouvoirs publics.

Retour en images sur le Forum de l'Alimentation Durable d'Up :

[Voir la vidéo](#)



L'INCLUSION SOCIALE PAR LE SPORT

Le 26 octobre 2023, 20 collaborateurs du groupe Up ont participé au lancement du **programme d'inclusion des personnes sans domicile fixe**, « Entourage Sport », soutenu par la Fondation Up. Aux côtés d'Entourage, la Fondation Up se mobilise pour que le sport soit un fort vecteur fort d'inclusion sociale, permettant ainsi à des personnes en grande précarité de conserver un lien social.

« J'ai eu la chance de participer à une olympiade sportive qui mêle salariés, partenaires et comité de la rue du Réseau Entourage. Au programme : sport, engagement, cohésion, changement de regards et finalement, de magnifiques rencontres et coups de cœur. »

YASSIR FICHTALI

DIRECTEUR GÉNÉRAL SECTEUR PUBLIC & PROGRAMMES SOCIAUX

Retour en images sur la journée :

[Lien vers la vidéo](#)

« La Fondation Up a embarqué à nos côtés à un moment où la Tablee des Chefs était prête à changer d'échelle. Au-delà du soutien financier dans la durée, la Fondation nous a servi de laboratoire pour expérimenter de nouveaux projets. Ensemble, on a relevé des défis et cela a scellé de manière durable notre partenariat. »

VINCENT BRASSART

PRÉSIDENT DE LA TABLEE DES CHEFS,
ASSOCIATION SOUTENUE PENDANT 5 ANS PAR LA FONDATION UP





« Avec la Fondation Up, le partenariat dans la durée laisse prendre le temps de se développer dans la confiance, permet aux projets de mûrir et les accompagne dans la bienveillance, avec une vision claire du mandat recherché. »

MARGAUX GAILLARD

DÉLÉGUÉE GÉNÉRALE DE LA CLOCHE,
ASSOCIATION SOUTENUE PENDANT 5 ANS PAR LA FONDATION UP

« La Fondation anime une équipe de référents à l'international qui déploie la stratégie mécénat du Groupe Up. La politique mécénat de la fondation s'est adaptée aux différences culturelles, politiques et sociales des différents pays où le groupe est implanté, ce qui apporte une valeur ajoutée, de la richesse et de la singularité à notre Fondation. »

CHARLOTTE BUISSON

RESPONSABLE MÉCÉNAT INTERNATIONAL

SIGNATAIRE DE LA CHARTE DON EN CONFIANCE

Dès septembre 2023, la fondation Up rejoint les premiers signataires de la charte de la déontologie du mécénat et devient partenaire de confiance grâce à la sincérité de sa politique de mécénat qu'elle applique depuis plus de 5 ans. La Fondation marque ainsi sa volonté de consolider et de sécuriser ses relations partenariales de manière durable et de créer un lien de confiance, de respect et d'échange en toute transparence – au service de l'intérêt général.

UP PORTUGAL FAIT SON ENTRÉE DANS LE MÉCÉNAT

La politique mécénat du groupe Up a poursuivi son déploiement dans les territoires en 2023. La filiale Up Portugal a ainsi lancé son premier projet mécénat avec la Fondation, en soutenant la structure l'école des talents « Apoio a Vida » qui accueille et forme les adolescentes et les femmes enceintes dont la situation socio-économique, familiale ou psychologique les empêche d'assurer seules la naissance ou l'éducation de leurs enfants. L'association assure un accompagnement social et psychologique et la réalisation d'activités de formation dans les domaines du planning familial et des soins maternels.

COCONSTRUIRE AVEC NOS FOURNISSEURS ET PARTENAIRES



CONTEXTE

Pour le groupe Up, être un acteur économique différent et engagé implique d'acheter autrement et de développer une relation responsable et équilibrée avec ses parties prenantes.

Depuis 2015, le Groupe a inscrit sa politique d'achats dans sa stratégie de performance durable.

Au-delà des critères standards de qualité, de coûts et de délais, la démarche d'achats responsables intègre les dimensions sociale, sociétale et environnementale dans les différentes étapes du processus d'achat. Elle trouve son expression dans le choix des fournisseurs et des prestataires mais vise aussi à construire avec eux, dans la durée, une relation responsable et équilibrée en vue de garantir mutuellement

les enjeux du développement durable et la maîtrise des risques dans le processus d'achat.

À travers sa politique d'achats, le Groupe affirme tout à la fois son engagement dans une démarche de responsabilité environnementale et sociétale, et son appartenance à l'économie sociale et solidaire, écosystème au sein duquel il s'emploie à nouer de nombreux partenariats.

POLITIQUE

Signataire de la Charte Relations fournisseurs et achats responsables (RFAR), le Groupe a intégré cet engagement dans sa politique d'achat durant l'année 2023. Cette dernière sera révisée courant 2024.

Signataire d'une Charte des Achats Responsables dès 2015, le groupe Up a souhaité inscrire ses pratiques dans le respect des principes du Pacte mondial des Nations unies. Nous avons adapté notre démarche au gré des différentes évolutions réglementaires et normatives intervenues depuis : la loi sur le devoir de vigilance, la loi Sapin II, la loi anti-gaspillage pour une économie circulaire ou encore la norme internationale ISO 20400.

Formalisée en 2018 et révisée en 2021, notre politique d'achats traduit la volonté du Groupe de construire des relations durables avec nos fournisseurs, en cohérence avec nos valeurs et nos engagements RSE.

Cette exigence s'est trouvée renforcée en 2022 avec la signature de la Charte Relations fournisseurs et achats responsables (RFAR) pilotée par le Médiateur des entreprises et le Conseil National des Achats. Ce nouvel engagement nous conduira à réviser la politique d'achat responsable du Groupe à l'horizon 2024.

Aujourd'hui, elle répond aux enjeux suivants :

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

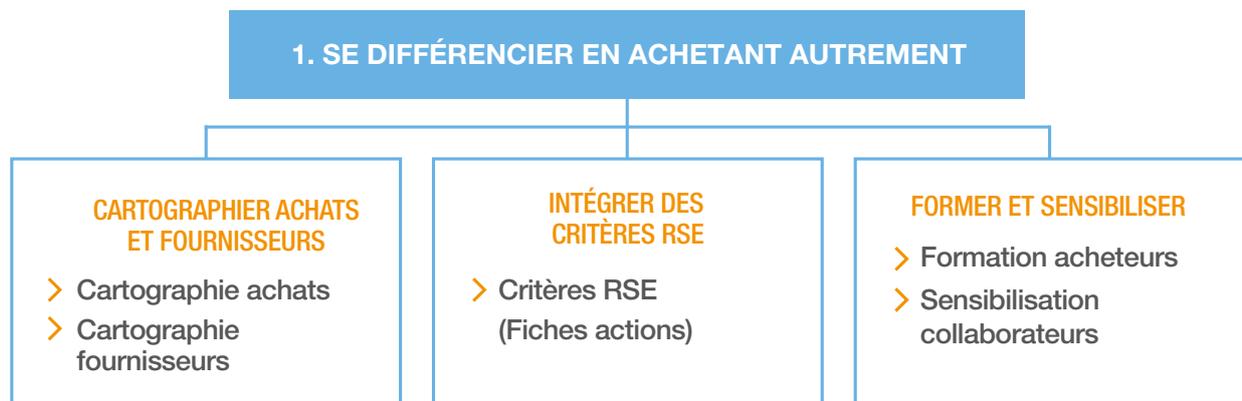
Cette politique s'articule autour de deux objectifs :

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



OBJECTIFS ET PLANS D'ACTION

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



RÉSULTATS ET ICP

1. SE DIFFÉRENCIER EN ACHETANT AUTREMENT

Cartographie et évaluation des achats et des fournisseurs

En 2022, le groupe a mis à la disposition des principales filiales deux outils pédagogiques afin de les aider à réaliser la cartographie des achats et fournisseurs. La démarche vise à segmenter le portefeuille de fournisseurs et d'achats par catégories. Elle permet ensuite de réaliser l'analyse des dépenses, d'identifier les enjeux et de faire ressortir les catégories sur lesquelles les filiales souhaitent prioriser leurs actions. L'objectif est, pour toutes les filiales principales du groupe Up, de réaliser l'une de ces cartographies à l'horizon 2025.

Afin de se positionner comme un acteur économique et un partenaire responsable vis-à-vis de ses parties prenantes, le groupe Up est attentif à développer des relations pérennes et transparentes avec ses fournisseurs. Les efforts de la Direction achats du Groupe se concentrent prioritairement sur la zone France, et plus particulièrement sur la Coopérative.

Depuis la fin de l'année 2022, UpCoop a évalué 59 fournisseurs critiques. La démarche vise à mesurer leurs capacités économiques, techniques ou l'aspect qualitatif de leur produits et prestations, mais aussi à qualifier leurs engagements sur les thématiques environnementales, sociales et sociétales, en incluant également la dimension éthique et la gouvernance. Les fournisseurs du Groupe présentent globalement un bon engagement sur les questions de RSE : 31 d'entre eux ont obtenu une note au-dessus de la moyenne, sur les aspects RSE.

La campagne 2024 touchera 73 fournisseurs. Ces évaluations intégreront des critères relatifs à la protection des données personnelles et à la cybersécurité.

La démarche d'évaluation est également très avancée chez Up Day, en Italie. Quant à Up Spain, en Espagne, une démarche d'achats responsables a été enclenchée et une Responsable des achats recrutée spécifiquement pour développer sur ce sujet.

Mieux appréhender les risques liés à nos fournisseurs et nos sous-traitants

Dans le cadre de l'intégration de la RSE dans la cartographie des risques du Groupe, des thématiques liées aux achats responsables sont désormais prises en compte telles que le déséquilibre dans la relation (dépendance du fournisseur), le non-respect des délais de règlement ou encore le non-respect des délais de résiliation.



2. CRÉER DE NOUVEAUX PARTENARIATS ET SYNERGIES AVEC NOS FOURNISSEURS

Développer les achats solidaires

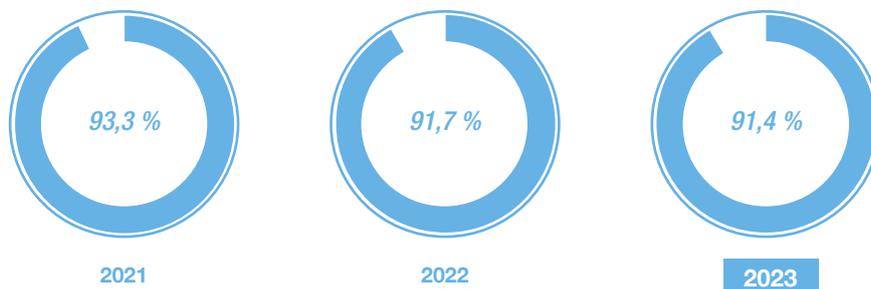
Conformément à sa politique d'achats responsables, le groupe Up souhaite développer des partenariats avec des fournisseurs proches de ses valeurs et/ou issus de l'économie sociale et solidaire : coopératives, entreprises d'insertion, entreprises adaptées, établissements et services d'aide par le travail (Ésat)... Un plan visant à doubler le chiffre d'affaires dans le domaine des achats solidaires a été engagé en 2022. **UpCoop a atteint ses objectifs à hauteur de 103 %**. Cette trajectoire sera maintenue en 2024 avec une ouverture sur les entreprises à mission.

La Direction des achats envisage par ailleurs d'imposer des clauses sociales d'insertion afin de favoriser les fournisseurs œuvrant en faveur des populations éloignées de l'emploi.

Vers une labellisation « Relations Fournisseurs et Achats Responsables » (RFAR)

Suite à la signature de la Charte Relation fournisseurs et achats responsables fin 2022, la Directrice des achats du Groupe a été formée au pilotage de la Charte en vue de promouvoir la démarche auprès des parties prenantes internes et externes et de structurer la politique d'achats responsables du Groupe conformément aux engagements pris. Parallèlement, elle a participé au Parcours national des achats responsables. Il a vocation à outiller et préparer les entreprises à l'obtention du label « Relations Fournisseurs et Achats Responsables » décerné par le Médiateur des entreprises et le Conseil National des Achats. Dans cette perspective, la politique achats responsables du groupe sera révisée en 2024.

✓ Part des fournisseurs locaux (nationaux)



Cet indicateur reflète le ratio entre le nombre de fournisseurs locaux (nationaux) au sein de chacune des 16 filiales principales* et le nombre total de fournisseurs. Des travaux de qualification restent à mener afin d'offrir une mesure plus précise de la proportion des achats locaux liés à l'activité du groupe Up, en particulier sur les postes d'achats les plus importants ou stratégiques. Dans cette perspective, nous travaillerons à affiner notre méthodologie de mesure à partir de ces postes clés déterminés, afin d'apporter des précisions au regard de l'impact de ces catégories d'achats d'un point de vue local (national).

* Se référer à la note méthodologique pour le descriptif des filiales principales.

FAITS MARQUANTS

INTÉGRATION DE CRITÈRES RSE DANS LES ACHATS ET PROJETS COLLABORATIFS MENÉS AVEC LES FOURNISSEURS DU GROUPE UP : UN APERÇU APPROFONDI PAR FILIALE

Chaque filiale au sein du groupe Up déploie une approche stratégique unique en matière de responsabilité sociale et environnementale (RSE) dans la sélection de ses produits et services ainsi que dans ses processus d'achat.

Alios, par exemple, intègre des critères RSE dans le choix de ses fournisseurs de papier bureautique, de cartes, et de recyclage des déchets industriels, ainsi que dans sa flotte automobile.

Up Day se distingue par son engagement éthique, de proximité, et durable, avec des projets collaboratifs tels que To.market (ex grocymarket) et Banco Alimentare, Blubonus e Genius.

Kalidea met l'accent sur des critères de recyclabilité et de cycle court, illustrés par sa participation à des projets novateurs tels que la plateforme de crédit digital pour les événements URSSAF et la plateforme de billetterie avec lfeelGoods et SOGEC.

Up Romania, quant à elle, met l'accent sur des critères sociaux, éthiques, et environnementaux, illustrés par sa certification ISO 14001 et sa participation à des projets variés tels que 3DS, Proiect EDU, MIPE, Arhivare Star Storage, SAF-T, Amprenta de Carbon, Multibenefit, Atomatik ou encore onboarding digital affilié avec Paypoint et Big Data.

Up Slovenko intègre des critères environnementaux et sociaux dans ses processus d'achat, avec des projets allant de la digitalisation des processus à des initiatives axées sur la responsabilité sociale, comme Up Rekrea, Acceptance network contracting, Call centrá, Benefia, Molea, Recruitment, et Edumio.

En parallèle, les entités du groupe adressent des documents spécifiques à leurs fournisseurs lors des appels d'offres ou contrats, qu'il s'agisse des codes éthiques, des chartes, ou des politiques d'achat responsables.

Toutes ces initiatives témoignent de notre engagement continu envers des pratiques commerciales responsables et durables, contribuant ainsi à notre démarche RSE globale.





UNE PREMIÈRE EXPÉRIENCE AVEC UNE ENTREPRISE ADAPTÉE DE TRAVAIL TEMPORAIRE

« Depuis juin 2023, nous accueillons au sein de notre direction une personne missionnée par l'entreprise adaptée de travail temporaire APF France handicap intérim dont la vocation est de favoriser l'accès à l'emploi de personnes en situation de handicap via des missions d'intérim. Cette personne est positionnée sur un poste de gestion administrative des achats et remplit parfaitement ses fonctions. Son premier contrat de 6 mois a d'ailleurs été renouvelé d'autant. C'est une première expérience qui nous donne pleinement satisfaction et qui nous permet de mettre en pratique nos engagements et nos valeurs tout en contribuant à faire changer le regard sur le handicap. »

JEAN-FRANÇOIS THOLLON

RESPONSABLE GESTION ET ADMINISTRATION ACHATS - UP COOP

LE MARCHÉ DE GESTION DES DÉCHETS DE UP GARDENS REMPORTÉ PAR UNE ENTREPRISE ADAPTÉE

En 2023, UpCoop a veillé à augmenter son volume d'achat en direction d'entreprises et de structures issues de l'économie sociale et solidaire (Ésat, entreprise adaptée, entreprises d'insertion...). En fin d'année, la coopérative a atteint ses objectifs à hauteur de 103 % dans ce domaine.

L'un des grandes avancées de l'année a été occasionnée par l'attribution du marché de la gestion et du recyclage des déchets de Up Gardens, le siège du Groupe, à l'entreprise adaptée Cèdre, implantée à Gennevilliers. Cette structure emploie plus de 80 % de travailleurs en situation de handicap.

« C'est une première, souligne Nathalie Kaupp, Responsable achats de coopérative. Nous avons réellement franchi un cap en confiant un marché aussi important à cette entreprise adaptée qui a su se démarquer des autres entreprises candidates en nous proposant une offre de qualité. »





PROGRAMME **ENVIRONNEMENT**

MIEUX PROTÉGER L'ENVIRONNEMENT ET CONTRIBUER À LA TRANSITION ÉCOLOGIQUE

CONTEXTE

Afin de répondre aux législations française et européenne mais aussi aux attentes de plus en plus marquées des consommateurs sur les questions environnementales, le groupe Up est pleinement mobilisé pour limiter l'impact de ses activités et être acteur de la transition écologique.

Le groupe Up se mobilise et agit pour limiter son impact environnemental depuis de nombreuses années :

- en adhérant au Pacte mondial des Nations unies ;
- en intégrant la lutte contre le réchauffement climatique dans sa stratégie ;
- en s'attachant à déployer une politique d'exemplarité au niveau de sa maison-mère et en encourageant ses filiales à mener des actions de fond ;
- en valorisant les initiatives engagées de ses collaborateurs.

Depuis l'accord de Paris sur le climat en 2015, le cadre juridique et de reporting extra-financier a beaucoup évolué. Le Groupe continue de mener les travaux pour intégrer les dispositions inscrites dans la directive européenne (UE) 2022/2464, dite « CSRD » (Corporate Sustainability Reporting Directive), qui s'appliquera progressivement à compter du 1^{er} janvier 2024, et dans deux lois françaises (la loi anti-gaspillage pour une économie circulaire en 2020 et la loi climat et résilience en 2021). Ces actions permettent, en parallèle, d'aligner les objectifs du plan stratégique Groupe 2023-2026 avec les enjeux de développement durable portés par la Commission RSE. Les consommateurs sont de plus en plus conscients de leur rôle dans l'impact environnemental et anticipent désormais un engagement similaire de la part des entreprises auprès desquelles ils achètent des produits ou des offres.



POLITIQUE

L'engagement du groupe Up sur l'environnement est articulé autour de deux principaux axes : la lutte contre le réchauffement climatique et la lutte contre la dégradation des milieux.

Conscient de l'urgence des enjeux liés au réchauffement climatique et déterminé à limiter autant que possible l'impact de ses activités sur l'environnement, le groupe Up a révisé sa politique environnementale en 2021, en accord avec les différentes évolutions réglementaires.

Le **nouveau plan stratégique 2023-2026** donne plus d'importance à la dimension environnementale du groupe Up et ses offres : le développement d'offres qui donnent le pouvoir d'agir pour une consommation responsable et le renforcement de l'implication des collaborateurs et de nos parties prenantes dans la démarche RSE sont deux des quatre axes clés de ce plan à horizon 2026.

Enfin, **un projet de trajectoire bas carbone** à l'échelle du Groupe est en cours de discussion et la refonte de la stratégie carbone est envisagée pour 2024.

Grâce aux mesures de l'empreinte carbone des activités du Groupe réalisées ces dernières années, il a été possible d'identifier les postes émetteurs majeurs, dont les impacts sont les plus significatifs sur l'environnement et le changement climatique.

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

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

CONTEXTE RÉGLEMENTAIRE ET NORMATIF

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



POLITIQUE ACHATS ENVIRONNEMENTALE

1. LUTTER CONTRE LE RÉCHAUFFEMENT CLIMATIQUE
 - > Mesurer
 - > Réduire
 - > Compenser
2. LUTTER CONTRE LA DÉGRADATION DES MILIEUX
 - > Matières premières durables
 - > Emballages & transports durables
 - > Recyclage produits
 - > Offres responsables
 - > Impliquer les collaborateurs

CLIENTS / PARTENAIRES

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

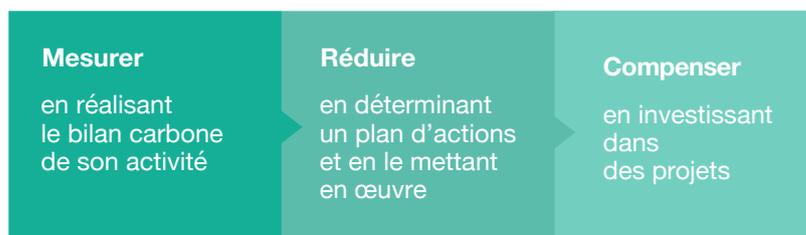
OBJECTIFS ET PLANS D'ACTION

PROTÉGER ENSEMBLE NOTRE ENVIRONNEMENT



RÉSULTATS ET ICP

1. LUTTER CONTRE LE RÉCHAUFFEMENT CLIMATIQUE



Depuis 2018, le groupe Up s'est engagé dans une démarche visant à mesurer, réduire et compenser son empreinte carbone. Depuis 2022, la totalité des filiales principales réalisent l'inventaire de leurs émissions de gaz à effet de serre de façon annuelle.

Ces mesures ont permis de mettre en place localement des plans d'actions ciblés pour réduire les émissions au maximum en agissant sur les quatre postes identifiés comme étant les plus émissifs : les achats, les déplacements, la consommation d'énergie et les immobilisations.

- **Les certifications ISO 14000 et ISO 14001 fournissent un cadre structuré pour intégrer des pratiques durables dans les opérations quotidiennes, soutenant ainsi notre démarche de mesure, réduction et compensation des impacts environnementaux :**

Certifiée ISO 14000 depuis 2009, la Coopérative déploie une politique environnementale avancée dont les exigences viennent s'ajouter à celles de la politique environnementale Groupe. Sa stratégie carbone intègre les filiales françaises CEV, Alios et Kalidea. Alios s'est engagée dans une démarche ISO 14001 en 2023, témoignant de sa volonté continue d'atteindre des normes environnementales élevées.

À l'échelle du Groupe, Tombou (Bulgarie), Up Romania (Roumanie) et Up Day (Italie) sont, elles aussi, certifiées ISO 14001. Cette dernière a également obtenu une attestation CO2 conformément aux exigences de la norme ISO 14064-1 qui expose les standards de mise en place de l'inventaire de GES.

Ce parcours réaffirme notre engagement envers le respect de l'environnement et notre détermination à encourager des pratiques durables au sein de notre réseau mondial.

- **Le déménagement du siège social du groupe Up** marque une avancée majeure sur le plan environnemental : il a permis de réduire de moitié les surfaces occupées et d'ajuster nos locaux à nos usages. À la faveur du déménagement, d'importantes actions de recyclage et réemploi ont été engagées.



- **Une réduction de la consommation d'énergie** notamment grâce à l'installation du siège social du Groupe dans les nouveaux locaux Up Gardens. À l'occasion du déménagement, nous avons renouvelé notre partenariat exclusif avec Enercoop, fournisseur coopératif français d'électricité d'origine renouvelable, dont UpCoop est sociétaire depuis 2018.
- **La promotion de la mobilité douce est un enjeu important pour le groupe Up** : depuis l'accord télétravail, les déplacements domicile/travail ont été réduits. L'installation du nouveau siège social à proximité d'une gare a été l'occasion de lancer une enquête interne sur les habitudes de transport et de sensibiliser les salariés à l'utilisation des transports en commun. D'autres initiatives ont été mises en place, telles que le lancement d'un module de covoiturage sur la plateforme *Share with up*, la mise à disposition des collaborateurs du siège social de 10 vélos à assistance électrique et la participation à la Semaine de la mobilité. Des actions similaires ont également été initiées dans différents pays (Bonus Systems Polska en Pologne, Givve (PLG) en Allemagne, Monizze en Belgique).



- **Les postes d'émissions directes et indirectes de gaz à effet de serre liées aux activités de transport amont et aval** de l'activité de la maison-mère UpCoop représentent une part négligeable de notre bilan de gaz à effet de serre. Le poste « fret » représente environ 1 % de l'empreinte carbone de UpCoop.

Des actions sont néanmoins engagées sur ces postes afin de les réduire au maximum.

- **Concernant le fret amont de nos titres papier** : nos fournisseurs directs de matières premières sont situés sur le territoire national, à proximité de notre atelier de production et de nos sites de sous-traitance. Afin de réduire les transports, les besoins de livraison sont groupés autant que possible.
- **Concernant le fret aval de nos titres papier** : UpCoop a défini une politique de transport adaptée au besoin de sécurisation lié au transport de nos produits. Nous confions, selon le risque, la livraison de nos produits à un transporteur de fond, un expressiste reconnu pour ses initiatives en faveur du climat ou à des coursiers locaux. Notre expressiste s'engage fortement pour assurer des livraisons moins polluantes, en particulier en développant une flotte de véhicules à faibles émissions (véhicules électriques ou au gaz naturel, vélos-cargos, etc.). Son objectif est d'atteindre un taux de 50 % des livraisons réalisées par des véhicules à faibles émissions d'ici à 2025.

En 2023, la livraison de nos titres papiers a été réalisée via une flotte de 1 350 véhicules à faibles émissions répartis sur tout le territoire ; 67 villes sont désormais distribuées à 100 % en véhicules à faibles émissions. Par ailleurs, notre atelier de production et nos sites de sous-traitance sont situés en France, au plus proche de nos clients qui sont quasi exclusivement français.

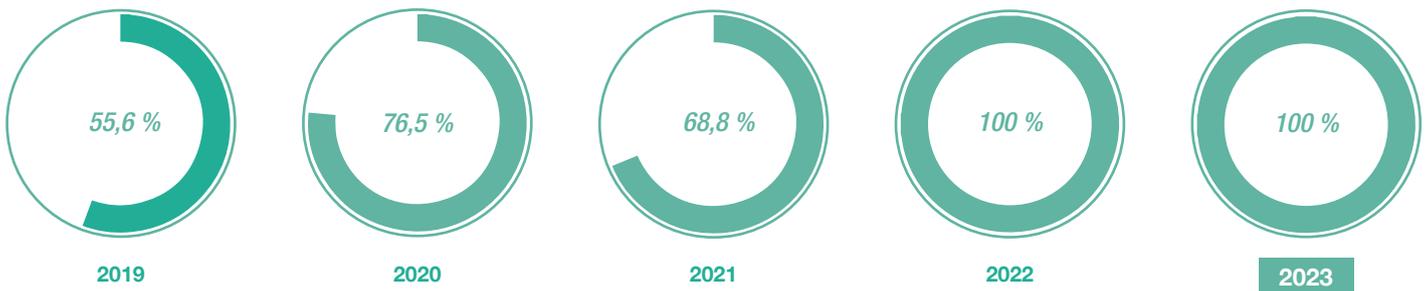
- **Concernant le fret aval de nos titres cartes** : nos partenaires industriels sont basés en France. Ils confient nos produits au même transporteur express que celui utilisé pour la livraison de nos titres papier.
- **Pour les autres éléments de fret** (courrier, envoi de documents, etc.) : nous avons digitalisé l'essentiel des documents adressés à nos clients (ex : factures).

• **Des projets de compensation carbone**

- Certifiés par des standards exigeants, *Gold Standard* et *Carbon Verified Standard*, les projets financés visent à couvrir l'ensemble de nos émissions carbone directes et indirectes en France, notamment à Saint-Julien-d'Armagnac (Landes), commune touchée par les incendies en 2022, et dans nos pays d'implantation en Bulgarie, en Roumanie, au Mexique et au Brésil.
- En Allemagne, notre filiale Up Givve (PLG) travaille avec une entreprise qui analyse son activité opérationnelle chaque année afin de quantifier les émissions CO₂ à compenser.



✓ **Part des filiales ayant mesuré leur empreinte carbone**





Mesurer pour agir : le parcours du groupe Up vers une transparence carbone en 2023

En 2023, le groupe Up s'engage dans la publication de son empreinte carbone, une étape cruciale dans notre démarche environnementale. Nos travaux internes ont été le moteur de cette démarche, permettant une évaluation transparente et fiable de notre impact climatique à travers les différentes portées.

La collaboration avec EcoAct depuis plusieurs années a constitué une étape essentielle. En 2023, nous avons affiné les facteurs d'émission spécifiques à notre secteur, garantissant une prise en compte précise de nos émissions et renforçant notre compréhension des dynamiques environnementales propres à nos opérations.

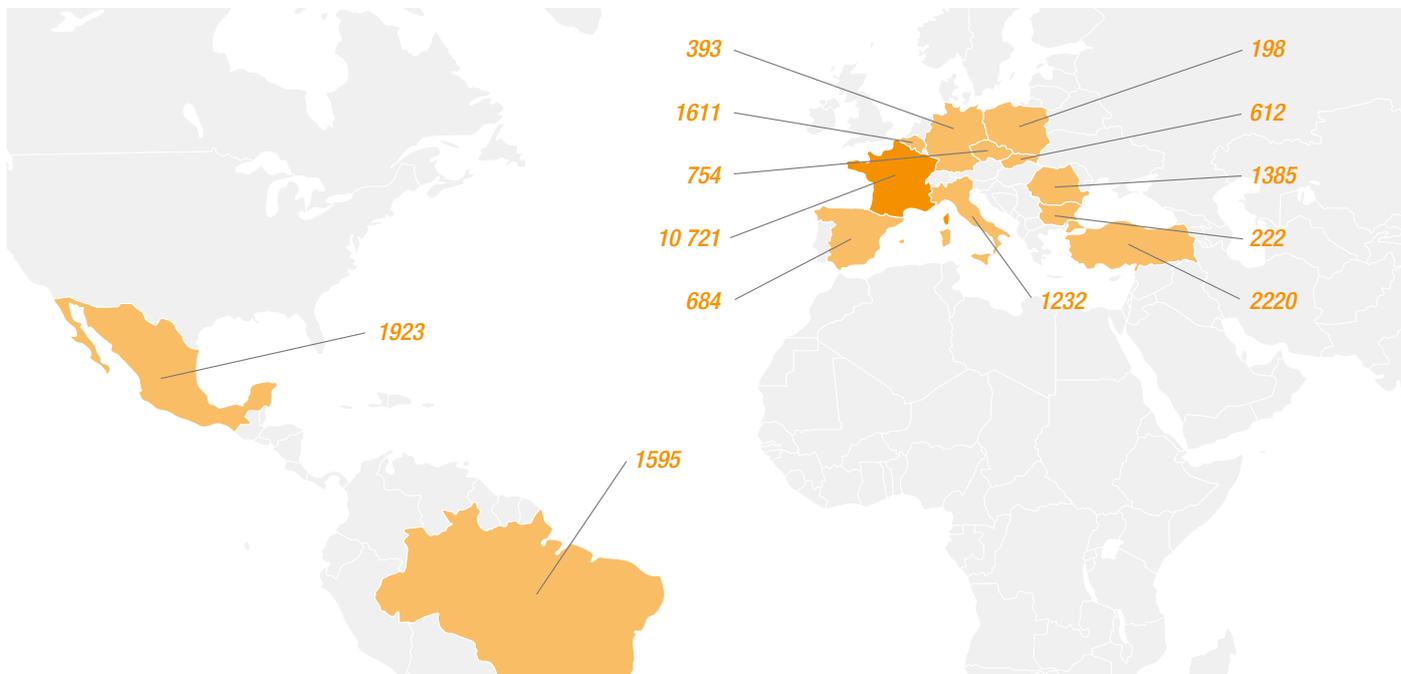
Pour concrétiser ces données dans notre reporting extra financier, des développements majeurs ont été réalisés dans notre **outil de reporting**, Metrio Nasdaq, régulièrement mis à jour au cours des trois dernières années. Cette mise à niveau assure une agrégation efficace des informations issues de notre collecte DPEF, fournissant une base solide pour les calculs détaillés de notre bilan carbone, scope par scope, et permettant la comparabilité sur plusieurs années.

Soucieux de la crédibilité de nos résultats, nous avons fait appel à un prestataire externe. Ce partenaire a non seulement validé la méthode de calcul que nous avons adoptée, mais également examiné les données, assurant ainsi la fiabilité et la conformité de notre empreinte. Un guide méthodologique a été élaboré, documentant le process complet allant de la collecte et la source des données à la responsabilité des estimations, hypothèses et calculs intermédiaires.

Le processus n'aurait pas été complet sans un **audit à blanc exhaustif, étape cruciale pour valider l'ensemble de nos travaux.** Elle a permis de tester la robustesse de nos procédures, de déceler toute anomalie éventuelle et de garantir la transparence et la pertinence de nos résultats.

Les efforts menés ces trois dernières années reflètent notre engagement envers **la transparence, la précision et l'amélioration continue dans notre démarche environnementale.** La publication de notre empreinte carbone, fruit de ces travaux rigoureux, constitue une étape majeure dans notre engagement envers un avenir plus durable.

Bilan Carbone® 2023 du groupe Up (filiales principales*)



PAYS	SOCIÉTÉ	ÉMISSIONS GES TCO ₂			
		TOTAL	SCOPE 1	SCOPE 2	SCOPE 3
France	UPCOOP	8 888	349	182	8 358
	ALIOS	460	8,7	7,7	443,7
	CEV	249	6	1,1	242
	KALIDEA	1 124	85,7	13,7	1024,8
Allemagne	GIVVE (PLG)	393,6	3,6	0	390
Belgique	MONIZZE	1 611	156,2	0,8	1454
Bulgarie	TOMBOU	222,5	37,3	21,9	163,2
Espagne	UP SPAIN	684	39,1	1,3	643,6
Italie	UP DAY	1 232	78,6	5,7	1148
Pologne	BONUS SYSTEMS POLSKA	198,2	23,3	29,4	145,5
Rép. tchèque	UP CESKA REPUBLIKA	754	42,8	9,1	702,2
Roumanie	UP ROMANIA	1 385,8	177,2	3,9	1204,8
Slovaquie	UP SLOVENSKO	612	86,4	3	522,6
Turquie	MULTINET	2 220	448	60	1712
Brésil	UP BRASIL	1 595	89,2	5,2	1500,6
Mexique	SI VALE	1 923,4	8	114	1801,5
TOTAL		23 552,5	1639	458,8	21 456,5

* Se référer à la note méthodologique pour le descriptif des filiales principales.

Depuis 2011, le groupe Up a lancé **une campagne de mesure de l'empreinte carbone** des filiales françaises et, en 2018, de l'ensemble de ses filiales principales, ayant permis de processer les étapes du reporting carbone et d'en assurer la robustesse au cours de ces trois dernières années

La mesure de l'empreinte carbone 2023, porte sur les activités de nos 16 filiales principales, soit 29 sites et 2 604 salariés. Ces mesures sont basées sur la méthodologie Bilan Carbone® et permettent d'inventorier les émissions directes (scope 1) et indirectes (scopes 2 et 3) générées par nos activités.

Dans le cadre de notre nouveau plan stratégique Groupe initié en 2023, la réduction des émissions de gaz à effet de serre est un enjeu prioritaire à l'échelle de l'ensemble de nos filiales. Cette démarche s'inscrit dans notre engagement envers la durabilité et la responsabilité environnementale.

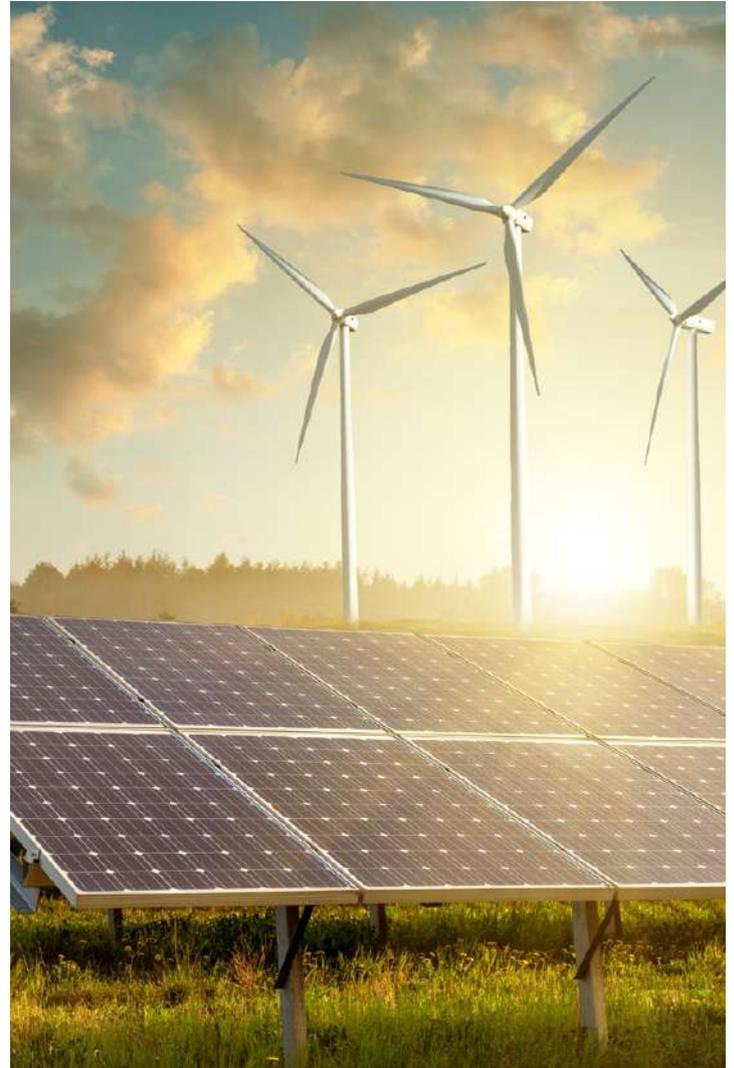
Grâce aux travaux de mesure de nos émissions GES réalisés ces dernières années, des actions pourront être réalisées et traduites sous forme de trajectoire sur le périmètre Groupe, en engageant l'ensemble de nos sous-traitants et prestataires d'ici 2025.

Principales actions à horizon 2030

- Déjà initié, un travail de définition d'une trajectoire bas carbone est en cours de formalisation. Cette trajectoire, basée sur la science climatique, contiendra des plans d'action de réduction, alignés sur les objectifs à 2030 et 2050 de l'Accord de Paris. Cette trajectoire sera présentée, pour validation, à un organisme de référence d'ici fin 2024.

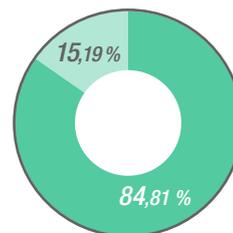
Cette trajectoire contiendra un plan d'action ciblé permettant de réduire significativement :

- **le poste intrant de nos bilans carbone®** ;
- **le poste énergie** : Up Coop est sociétaire de Enercoop depuis 2018, dont l'ambition est d'encourager la sobriété énergétique, volet majeur de la transition énergétique avec le développement de la production d'électricité d'origine renouvelable, et de lutter contre la précarité énergétique. En France, 100 % de nos sites sont alimentés par ce prestataire d'énergie décarbonée. La trajectoire bas carbone, contiendra des objectifs ciblés incitant nos filiales internationales aux choix d'une énergie décarbonée ou renouvelable d'ici 2030.
- **100 % de nos filiales**, dans le périmètre décrit par la CSRD (Corporate Sustainability Reporting Directive), **seront soumises à une mesure de leur empreinte carbone en 2025.**
- **100 % de nos filiales principales mettrons en place un produit ou une offre à vocation environnementale d'ici 2030** (ex : mobilité douce, écochèque, chèque alimentation durable...) :
 - **pour UpCoop**, nous travaillons activement à la dématérialisation complète de notre offre de titres restaurant. En 2023, un outil certifié par un tiers indépendant nous permet d'estimer que la forme dématérialisée sur support carte est quasiment moitié moins émissive que le support papier sur 4 ans (durée de vie d'une carte UpDéjeuner) ;
 - objectif de passer sur des **cartes PVC 100 % recyclé dans l'ensemble du Groupe** à l'horizon 2030.
- Nos filiales françaises principales compenseront leurs émissions directes (scope 1) comptabilisées dans leurs bilans carbone® 2023. La compensation de nos émissions s'appuiera sur un standard reconnu, le standard bas carbone.
- La notation ou la labellisation RSE de la moitié de nos filiales d'ici 2030.



Énergies

✓ **Part des énergies renouvelables et de récupération dans la consommation d'énergie de l'ensemble des sites**



● % ORIGINE RENEUVELABLE
● % ORIGINE NON RENEUVELABLE

2. LUTTER CONTRE LA DÉGRADATION DES MILIEUX

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

Développer des supports de paiement plus responsables

Nos titres de paiement papier sont fabriqués à partir de **papier certifié PEFC issus de forêts gérées durablement**. Le recyclage en est assuré par les centrales de remboursement.

Pour les titres cartes, UpCoop a lancé fin 2023 ses premières cartes UpDéjeuner et UpCadhoc nouvelle génération en **PVC 100 % recyclé qui réduisent de 36 % les émissions carbone** en comparaison avec les cartes en PVC standard.

En 2024, la production de ces cartes sera confiée à notre filiale **Alios** qui bénéficie par ailleurs d'une chaîne de traitement des cartes en fin de vie.

Alios vient de renouveler pour 3 ans sa certification ISO 9001 qui atteste son engagement dans une démarche d'amélioration continue en matière de management de la qualité.

D'autres filiales, comme Up Day en Italie et Up Brasil, se sont également engagées dans cette démarche de **fabrication de cartes en PVC 100 % recyclé**.

En Allemagne, le plus important fournisseur en charge de la production de cartes pour la filiale Up Givve, est une entreprise assurant une production « *environmentally friendly* » (utilisation de matériaux et procédés durables, emballage respectueux de l'environnement, fabrication économe en énergie).

Enfin, **la gestion des titres papier en fin de vie** est gérée au travers de solutions de collecte et de recyclage.

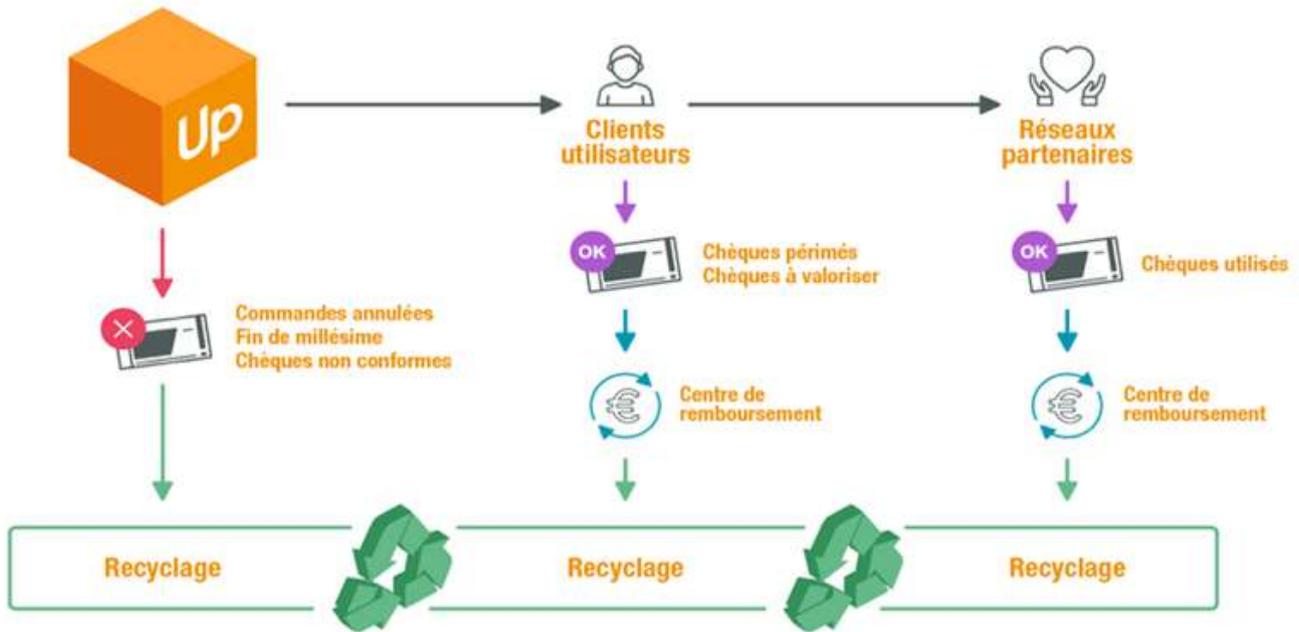
Ces solutions de recyclage ont été mises en place par les filiales qui les commercialisent : UpCoop (France), Up Brasil (Brésil), Up Day (Italie), Up Romania (Roumanie), Up Slovensko (Slovaquie), Up Spain (Espagne), Si Vale (Mexique) et Tombou (Bulgarie), recyclent les titres papier en fin de vie.

Le cycle de vie des titres est pensé de façon vertueuse, dans une logique d'éco-conception : de la fabrication avec du papier PEFC au recyclage lorsque le produit est en fin de vie.



QUE DEVIENNENT LES TITRES PAPIER UTILISÉS, PÉRIMÉS...?

100 % DES TITRES SONT RECYCLÉS EN PÂTE À PAPIER :



- **Mieux maîtriser l'impact numérique**

Le Groupe intègre le Green IT (ou numérique durable) dans ses pratiques métiers et ses offres digitales. Il veille également à diffuser auprès de ses collaborateurs des messages de sensibilisation sur l'impact du numérique.

- **Encourager la consommation locale et durable**

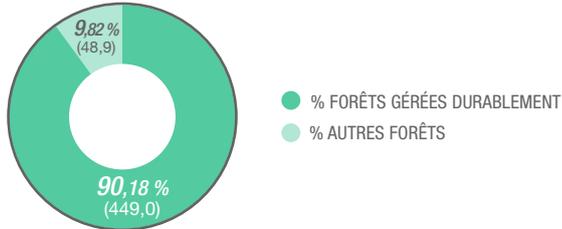
Expérimenté en France en 2023 dans le cadre du marché PPS (secteur Public et Programmes sociaux), le Chèque alimentation durable permet d'orienter les bénéficiaires vers une consommation responsable et de soutenir le commerce local et de proximité. En France, des partenariats avec les labels Écotable et Bistrot de Pays et le Réseau Vrac et Réemploi, permettent d'agir autant au niveau de nos bénéficiaires que de nos financeurs et commerçants.

- **Faire évoluer les comportements individuels**

En France comme à l'international, des actions d'information et de sensibilisation aux écogestes sont engagées en direction des salariés. La mobilisation passe également par la participation à différents événements (Journée mondiale de nettoyage de la planète, Journée mondiale de l'environnement...) ou des initiatives plus locales (plantation d'arbres en République tchèque, challenge sportif autour de la thématique de l'environnement en Roumanie...) En 2023, la Fresque du Climat a continué à être déployée en France et à l'international. Au total, 13 pays ont réalisé cette démarche et de nouvelles filiales l'effectueront en 2024.

Matières premières

Part du papier production issue de forêts gérées durablement



Produits et services durables*

Nombre de filiales proposant des produits ou services à vocation environnementale*

2021	2022	2023
7	8	10

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

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

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



FAITS MARQUANTS

UP GARDENS : UN DÉMÉNAGEMENT ÉCOLOGIQUE ET RESPONSABLE

Préparé de longue date par les équipes internes, le déménagement à Up Gardens a été pensé et organisé avec un souci systématique de recyclage et de réemploi des éléments de mobilier, du matériel informatique et des fournitures de bureau.

Pendant l'été 2023, le siège du groupe Up et ses 800 collaborateurs ont quitté les anciens locaux de l'Atrium à Gennevilliers pour intégrer Up Gardens, un immeuble deux fois plus petit, moins énergivore, plus proche des transports en commun et plus en phase avec les nouveaux modes de travail.

Une grande partie du mobilier et du matériel ont été déménagés au nouveau siège ou répartis au sein de différents sites ou filiales en régions, notamment à Épernay et Bron. Des dons ont par ailleurs été faits à des partenaires du groupe comme l'espace de coworking Naama.work, ou les Brigades de sapeurs-pompiers de Paris (BSPP) de Gennevilliers.

Les cuisines professionnelles de l'Atrium ont quant à elle bénéficié à l'association Refugee Food soutenue par la Fondation Up. Ce matériel professionnel est destiné à un projet d'insertion par les métiers de la restauration avec l'Armée du Salut au sein de la Cité de Refuge (Paris, 13^e).

Quant au matériel informatique qui n'a pas été transféré au nouveau siège, il a été rassemblé et répertorié en vue d'être reconditionné. Différents dons ont été faits à Emmaüs Connect, qui lutte contre l'exclusion numérique et sociale, ou encore à l'association ATH ZWAW qui promeut la culture auprès de publics en difficulté ou en détresse par l'organisation d'événements, de rencontres culturelles et artistiques.

L'opération « vide-ardoise », réalisées avec les salariés a bénéficié à 7 associations d'Île-de-France : Solidarité Sida, Votre école chez vous, La Tablée des Chefs, Comme les Autres, Audition Solidarité, Chemins d'Enfance et SOS Femmes 93.



Crédit photo @Vincent Krieger



CALCULATRICE CARBONE EN FRANCE ET EN ROUMANIE

La maison-mère UpCoop propose une « **calculatrice carbone** », certifiée par Bureau Veritas, aux clients d'UpDéjeuner en France. Cette initiative permet aux utilisateurs de choisir entre le format papier et la carte, en fonction de leurs émissions carbone. En se basant sur une durée de vie de quatre années pour une carte, l'utilisation quotidienne de chèques papier démontre un impact carbone deux fois plus élevé. Ainsi, cette approche incite à une consommation plus responsable, soulignant l'engagement de la société envers la durabilité.

Up Romania (Roumanie) a également instauré une « calculatrice carbone » afin d'informer les détenteurs de cartes sur l'impact carbone de leurs achats. Cette initiative vise à **sensibiliser et encourager les utilisateurs à effectuer des dépenses de manière plus responsable**. En intégrant cette approche écologique, Up Romania témoigne de son engagement en faveur d'une consommation consciente et durable, soulignant ainsi la volonté de la filiale de contribuer positivement à l'environnement local

L'ENVIRONNEMENT, UNE PRÉOCCUPATION MAJEURE POUR UP GIVVE (PLG)

À l'instar de l'ensemble des filiales du Groupe, Up Givve (PLG) a fait de la préservation de l'environnement une préoccupation majeure. Notre filiale allemande s'attache à identifier et à réduire les impacts environnementaux de son activité à chaque étape de la chaîne de valeur. Chaque année, Up Givve (PL Gutscheinsysteme) fait analyser son activité opérationnelle par une entreprise spécialisée et effectue un paiement pour compenser son empreinte carbone résiduelle.

Son fournisseur principal, en charge de la production des cartes de paiement, est engagé dans un processus de fabrication responsable. Parallèlement, afin de limiter les inévitables répercussions sur l'environnement liées à l'utilisation de cartes plastiques, Up Givve (PL Gutscheinsysteme) s'attelle au développement de cartes virtuelles qui se substitueront progressivement au support de paiement traditionnel.

LA MONNAIE INTELLIGENTE AU SERVICE DE L'ALIMENTATION DURABLE

À l'issue de la Convention citoyenne pour le climat de 2019, le projet, retenu par le président de la République, de créer un chèque alimentation durable peinait à se concrétiser. Convaincu de la pertinence de la démarche, le groupe Up a initié, en 2023, plusieurs expérimentations au plan local afin de démontrer l'intérêt et la faisabilité du dispositif.

La démarche s'appuie sur **la création, fin 2022, d'un fonds public pour une aide alimentaire durable** de 60 millions d'euros et du programme « Mieux manger pour tous » visant à inciter les bénéficiaires à se tourner vers des produits frais de qualité.

Pour mettre en œuvre ce projet, le groupe Up a choisi de mobiliser la « monnaie intelligente », une solution dématérialisée permettant d'orienter les paiements et les aides *via*, notamment, un système de bonification.

Le chèque alimentation durable a ainsi été expérimenté en Seine-Saint-Denis en partenariat avec Action contre la faim et un réseau de distributeurs responsables (des enseignes bio, des AMAP, le réseau Vrac). Il est associé à une démarche d'accompagnement et d'animation (ateliers, visites à la ferme, cours de cuisine...) en direction des publics ciblés promus au rang de « consom'acteurs ».

L'expérimentation a également été menée en milieu rural dans le département du Gers en lien avec le GIP Gers Solidaire et un groupement de producteurs locaux.

« Le chèque alimentation durable est une solution innovante à impact social et environnemental qui concilie pouvoir d'achat et pouvoir d'agir tout en garantissant l'efficacité de l'investissement public », résume Yassir Fichtali, Directeur général du marché secteur public et des programmes sociaux du groupe Up.

Ces expérimentations vont se poursuivre en 2024 avec pour objectif, à terme, un déploiement à l'échelle nationale.



IMPACT SOCIÉTAL DES OFFRES ET SOLUTIONS UP

Des initiatives ont été lancées afin de développer nos actions avec nos partenaires « consommation responsable », de rendre accessible au plus grand nombre une alimentation de qualité, de donner aux bénéficiaires UpDéjeuner la possibilité de consommer responsable en valorisant les réseaux de proximité (restaurateurs, artisans des métiers de bouche...) privilégiant les produits locaux, de saison, le fait maison, la gestion des déchets...

Ainsi, en France, **Écotable et UpCoop ont décidé de s'allier pour faciliter la transition écologique des restaurateurs** et sensibiliser les citoyens au sujet de l'alimentation durable.

UpCoop a également signé une convention avec *Réseau Vrac* et *Réemploi*, une organisation interprofessionnelle qui fédère et accompagne les professionnels de la filière vrac et réemploi depuis 2016, dont l'objectif est de démocratiser la vente en vrac et le réemploi des emballages.

Enfin, un partenariat a été signé avec le label Bistrot de Pays, créé en 1993 dans les Alpes-de-Haute-Provence, dont la vocation est de soutenir le bistrot de village comme lieu social et pôle de services commerciaux en milieu rural.



UP BRASIL : VERS UNE CONSOMMATION RESPONSABLE AVEC DES CARTES EN PLASTIQUE RECYCLÉS ET UNE GESTION INNOVANTE DES DÉCHETS

Afin de développer des produits à vocation environnementale, Up Brasil a mis en place pour les titres restaurants et titres alimentation, depuis juin 2023, **des cartes entièrement fabriquées à partir de plastiques recyclés**). Cela a contribué à réduire de 46 % ses émissions de CO₂, de 75 % la consommation d'eau dans le processus de fabrication, et à économiser 46 % d'énergie sur ces produits. À partir de janvier 2024, il est prévu d'envoyer ces cartes dans des kits entièrement recyclés (les enveloppes et les cartons explicatifs seront en papier recyclé).

En parallèle, Up Brasil possède différents labels notamment sur la gestion des emballages et des déchets :

- **Le label Eureciclo** est une certification qui vise à promouvoir le recyclage des emballages et déchets plastiques et à encourager l'économie circulaire. Ce label encourage la transformation des déchets en nouveaux produits, en évitant l'extraction de nouvelles matières premières et en réduisant l'impact environnemental. La certification repose sur un système de crédits de recyclage, délivrés aux entreprises qui investissent dans des projets de recyclage.

En septembre 2023, Up Brasil a signé un contrat avec Eureciclo visant à compenser 68 % des émissions de plastique et de papier provenant des emballages de nos cartes dans quatre États clés (Bahia, São Paulo, Espírito Santo et Minas Gerais). Grâce à cette compensation environnementale, Eureciclo s'engage à recycler 200 % du volume équivalent à celui que Up Brasil compense.

- **Le label LIXO COM FUTURO, Musa**, certifie la gestion des déchets des établissements partenaires avec un taux de réutilisation de 100 %. Afin d'encourager les utilisateurs à consommer de manière plus responsable, Up Brasil a mis en place, au travers de son application, un partenariat avec l'entreprise MUSA, qui recense les établissements labellisés et s'engage pour une consommation responsable. La technologie MUSA garantit la traçabilité et la réutilisation de tous les déchets collectés auprès des transporteurs agréés et partenaires, envoyés dans un centre de tri spécialisé, et offrant un suivi du volume de déchets.



SIÈGE SOCIAL GROUPE UP

9-11 boulevard Louise Michel
92230 Gennevilliers - France

GROUPE.UP.COOP