



MEMOIRE TECHNIQUE UPDEJEUNER CARTE

Marché de prestation de conception,
fourniture, livraison et conditionnement
de titres restaurant pour le personnel
de la Ville d'Aytré et du CCAS

SOMMAIRE

► Notre réponse à vos enjeux.....	7
1. Pourquoi collaborer avec le groupe Up pour vos titres de restauration ?.....	8
1.1 Compréhension de vos enjeux.....	8
1.2 Vos critères d'analyse de l'offre.....	8
1.3 Notre réponse	9
1.4 Nos références.....	10
1.5 Nos partenaires en lien avec les territoires.....	11
► Notre solution UpDéjeuner.....	12
2. Le cadre légal du titre-restaurant UpDéjeuner.....	13
3. Notre solution carte UpDéjeuner.....	14
3.1 Découvrez la meilleure carte du marché.....	14
3.2 Vos avantages en choisissant la carte UpDéjeuner	16
3.3 Encore plus d'avantages sur une seule carte pour vos agents.....	21
3.4 Notre réseau partenaire couvrant l'ensemble du territoire français.....	24
► Méthodologie : décomposition des étapes de la prestation.....	26
4. Mise en place de la carte.....	27
4.1 Vos contacts dédiés.....	27
4.2 Planning de mise en place de la carte.....	27
4.3 Conduite du changement.....	29
4.4 La réunion de lancement.....	30
4.5 Atelier de travail de votre plan de communication	32
4.6 Atelier de travail pour la première commande.....	41
4.7 Le passage de votre première commande de carte	42
4.8 La production des cartes UpDéjeuner.....	47
4.9 La livraison.....	48
4.10 Le suivi de la prestation	50
4.11 Le service Assistance	52
5. La gestion au quotidien du dispositif.....	56
5.1 Une gestion simplifiée, rapide et autonome.....	56
5.2 La facturation.....	57
5.3 Le délai de chargement du solde des cartes UpDéjeuner.....	59
5.4 La commande pour un nouvel arrivant.....	59
5.5 Les cartes virtuelles UpDéjeuner immédiates pour plus de flexibilité.....	59
5.6 La gestion des comptes de vos agents	60
5.7 La mobilité de vos agents avec la carte UpDéjeuner.....	61

5.8	Le renouvellement des cartes et le report du solde.....	61
5.9	Le recyclage groupé des cartes UpDéjeuner.....	63
5.10	La participation au développement du réseau UpDéjeuner.....	63
5.11	La mise en place d'animations pour vos agents.....	63
5.12	Le suivi.....	69
5.13	Notre blog UpCoop.....	71
6.	L'expérience de vos agents.....	73
6.1	Les étapes clés de leur parcours.....	73
6.2	La réception.....	73
6.3	L'activation.....	75
6.4	L'utilisation.....	75
6.5	La gestion.....	84
6.6	La validité.....	93
6.7	Le suivi.....	94
6.8	Notre blog Up.....	96
7.	Fin du marché.....	97
7.1	La clôture du marché.....	97
7.2	Le changement de fournisseur.....	97
►	Moyens humains.....	98
8.	Organigramme de notre équipe d'experts.....	99
9.	Répartition des tâches.....	100
10.	Interlocuteurs dédiés.....	101
10.1	Votre interlocuteur commercial.....	101
10.2	Votre Chargé de clientèle dédié.....	101
10.3	La Responsable service relation client.....	102
10.4	La Responsable marketing.....	102
11.	Modalités de suppléance.....	103
11.1	La permanence de votre Commercial.....	103
11.2	La permanence de votre Chargé de clientèle.....	104
11.3	La permanence de votre Responsable marketing.....	104
12.	Continuité de la prestation.....	105
12.1	Votre équipe dédiée.....	105
12.2	Le Service Client et bénéficiaires.....	105
13.	Services supports.....	106
13.1	Pôle Réseau Commerçants.....	106
13.2	Direction des Affaires Financières et Juridiques.....	106
13.3	Direction Ressources Humaines.....	107
13.4	Direction Qualité.....	107
13.5	Direction Cybersécurité.....	108
14.	Partenaires et prestataires.....	109
14.1	Alios.....	109
14.2	Thales.....	110

14.3	Mastercard.....	110
14.4	Chronopost.....	110
14.5	ESAT Le Castel.....	110
► Moyens matériels et immatériels.....		111
15.	Moyens matériels.....	112
15.1	Immobiliers.....	112
15.2	La continuité de la prestation.....	113
16.	Moyens immatériels	114
16.1	Notre Établissement de Monnaie Électronique (EME).....	114
16.2	Continuité de la prestation.....	114
► Démarche Qualité.....		115
17.	L'organisation de la prestation sous l'angle de la démarche Qualité.....	116
17.1	Dans les premiers mois d'utilisation de votre carte UpDéjeuner.....	116
17.2	Tout au long de la prestation.....	118
17.3	Les certifications qualité de UpCoop et de nos produits.....	118
18.	Nos engagements de services.....	122
18.1	Démarche d'amélioration continue.....	122
18.2	Nos engagements quantitatifs et qualitatifs concernant la gestion des flux de contacts.....	122
18.3	Disponibilité de nos plateformes web.....	122
18.4	Maintenance.....	123
18.5	Prévision et pilotage des flux sur l'ensemble des canaux.....	123
18.6	Formation des équipes.....	123
18.7	Projets au sens métier.....	123
18.8	Le Règlement Général sur la Protection des Données.....	123
18.9	La cybersécurité	126
18.10	Formation et sensibilisation.....	132
18.11	Notre stratégie de Continuité d'Activité.....	132
19.	La démarche Qualité du Groupe.....	135
19.1	Périmètre et domaine d'application.....	135
19.2	Cartographie.....	136
19.3	Nos processus.....	136
19.4	L'amélioration continue.....	139
19.5	Politique de formation interne.....	139
19.6	Devoir de conseil.....	139
► Nos engagements sociaux.....		141
20.	Dans le cadre du marché.....	142
20.1	Diversité et inclusion.....	142
20.2	La politique santé et QVCT.....	147
20.3	Des engagements constants pour lutter contre les discriminations et promouvoir la diversité et la QVCT, en phase avec les valeurs des coopératives	150
20.4	L'effet « coopérative ».....	150
20.5	Nos actions sociales en cours de mise en place.....	150

26. Notre programme sociétal Groupe.....	189
26.1 Impulser le pouvoir d’agir ensemble et renforcer les liens sur nos territoires.....	189
26.2 La Fondation Up.....	189
26.3 Quelques chiffres clés.....	191
26.4 Quelques faits marquants.....	191
► Présentation du groupe Up.....	193
27. Le groupe Up et sa maison mère.....	194
27.1 Un groupe international ancré dans le digital	194
27.2 L’engagement au cœur de ce que nous faisons et de ce que nous sommes.....	195
27.3 UpCoop, une coopérative française.....	195
27.4 UpCoop, une société à mission	196
27.5 Un acteur majeur de l’Économie Sociale et Solidaire	196
27.6 Un groupe qui donne du sens.....	198
27.7 Notre expertise et nos savoir-faire	198
27.8 Nos enjeux	199
28. Un Groupe coopératif construit autour de la RSE.....	200
28.1 Notre Gouvernance.....	200
28.2 La RSE au cœur de notre projet stratégique.....	201

Notre réponse à vos enjeux



1. Pourquoi collaborer avec le groupe Up pour vos titres de restauration ?

1.1 Compréhension de vos enjeux

Le groupe Up et sa maison mère UpCoop vous remercient de les associer à votre appel d'offres relatif à la fourniture et à la livraison de titres-restaurant à destination de vos agents.

Grâce à cet appel d'offres, vous souhaitez bénéficier de l'accompagnement d'un acteur unique, vous permettant d'allier satisfaction de vos agents, efficacité et visibilité de votre action, développement territorial et engagement sociétal.

Pour ce dossier de candidature, nous avons mobilisé tout notre savoir-faire afin de répondre à l'ensemble de vos demandes.

1.2 Vos critères d'analyse de l'offre

Critères et sous-critères	Pages à consulter
1-/ Prix 60 points	Nous vous invitons à consulter le BPU joint à notre Offre
2-/ Valeur technique 40 points	
2.1/ Qualité et facilité d'utilisation des outils 15 points	<u>Pour votre structure</u> La gestion au quotidien du dispositif, page 56 à 72 <u>Pour vos agents bénéficiaires</u> La gestion, page 84 à 92
2.2-/ Accompagnement et formation des utilisateurs 10 points	Moyens humains, page 98 à 110 dont vos interlocuteurs dédiés, page 101-102 Mise en place de la carte, page 27 à 55 <u>Pour votre structure</u> Le suivi, page 69 à 72 <u>Pour vos agents bénéficiaires</u> Le suivi, page 95-96
2.3-/ Modalités de sécurisation et gestion des pertes et vols 10 points	La livraison, page 48 à 50 dont la sécurisation de la livraison La sécurité de la carte, page 15 La sécurisation des transactions de la carte, page 16 Le blocage temporaire et la mise en opposition, page 91
2.4-/ Prise en compte des aspects environnementaux 5 points	Nos engagements environnementaux, dans le cadre de votre marché, page 154 à 166

Nota bene : les critères d'analyse des offres pouvant parfois être liés à interprétation, nous vous invitons à consulter le sommaire ainsi que les annexes afin de prendre connaissance de toutes autres informations qui vous seraient utiles. Soyez assuré que nous sommes en capacité de pourvoir à la totalité de vos clauses techniques et administratives particulières.

1.3 Notre réponse

1.3.1 Développez votre attractivité et mettez en place les conditions de l'engagement

UpCoop vous propose des solutions pour vous permettre de développer votre attractivité et de construire et valoriser votre politique sociale au bénéfice de vos agents et de votre structure, tout en participant activement au dynamisme de vos territoires.

Aujourd'hui, UpCoop est le premier émetteur de solutions prépayées dématérialisées permettant le versement des aides sociales dédiées au secteur public. C'est le partenaire fiable et expérimenté des DRH depuis 60 ans : 98 % de nos clients nous recommandent !

1.3.2 Nos solutions déjeuner

Fort de notre expérience de dématérialisation et afin de vous servir au mieux, nous inscrivons la digitalisation de nos titres au cœur de notre dynamique d'innovation.

Notre but est de vous proposer des **solutions de paiement simples et sécurisées**, en y associant, via des plateformes internet et mobiles, une **gamme de nouveaux services et de fonctionnalités** couvrant l'ensemble des besoins de vos agents.

Aujourd'hui, nous proposons **3 solutions pour répondre à votre besoin** :

- **Mono-bénéfice, avec notre solution UpDéjeuner ;**
- **Multi-bénéfices, avec UpOne ;**
- **Open banking, avec May.**

Dans le cadre de cet appel d'offres, **nous vous proposons notre solution carte UpDéjeuner dernière génération.**

N'hésitez pas à nous contacter pour plus d'informations sur les autres solutions.

1.3.3 Le groupe Up, expert des solutions de paiement depuis 60 ans

Le groupe Up crée des **solutions de paiement et des services à utilité sociale et locale** qui donnent aux entreprises et aux collectivités les moyens d'agir pour **améliorer le pouvoir d'achat et la qualité de vie des agents et des citoyens dans les territoires.**

Ces solutions permettent à l'action publique de gagner en efficacité et en visibilité. Elles favorisent l'engagement des agents et leur donnent les moyens d'agir pour toutes les populations, au plus près des territoires.

Ses marques notoires en France sont le titre-restaurant UpDéjeuner, le CESU Chèque Domicile, les titres cadeaux-culture UpCadhoc, Chèque Culture et Chèque Lire, ainsi que les solutions d'aide publique CAP Chèque de Services, UpCohésia et UpÉpass.

Avec 23 millions de bénéficiaires et 78% de volume de transactions dématérialisées, **UpCoop est un leader des solutions de paiement digitales depuis 15 ans.** Il émet chaque année près de 9,6 milliards d'euros de volume d'émission en solutions dématérialisées pour le compte de ses clients dans le cadre de leurs politiques de Ressources Humaines ou de soutien aux populations.

Présent dans 25 pays, le groupe Up compte 3 210 salariés dans le monde et a réalisé un chiffre d'affaires de 759 millions d'euros en 2023.

1.3.4 L'engagement dans notre ADN

Créée en 1964, sa maison mère française, la société coopérative et participative (Scop) UpCoop, est devenue entreprise à mission en 2023 et s'est dotée d'une raison d'être, « **Coopérer durablement pour un pouvoir d'achat à utilité sociale et locale** », inscrite dans ses statuts.

Ses salariés, seuls actionnaires de la coopérative, s'engagent et votent les décisions stratégiques avec un seul objectif : la pérennité de leur entreprise grâce à la satisfaction de leurs clients.

Acteur majeur de l'Économie Sociale et Solidaire, le Groupe milite pour favoriser l'accès à une alimentation plus saine, à la culture et aux loisirs pour tous, ainsi qu'à une consommation plus responsable.

1.4 Nos références

1.4.1 Nos références secteur public

Aujourd'hui, ce sont 5 ministères, 7 régions, 70 départements et plus de 2 000 collectivités locales qui nous confient plus de **1 milliard d'euros par an** au bénéfice de leurs agents et de leurs populations.



1.4.2 Nos références clients UpDéjeuner



1.4.3 Nos références clients sur votre territoire

1.5 Nos partenaires en lien avec les territoires



UpCoop est aussi l'un des seuls acteurs de son secteur à être inscrit à la Haute Autorité pour la Transparence de la Vie Publique.

Notre solution UpDéjeuner



2. Le cadre légal du titre-restaurant UpDéjeuner






Vos bénéfices :

Un partenaire qui respecte strictement la législation en vigueur ;
UpCoop s'engage à vous tenir informés de toutes modifications ou évolutions de la législation sur le titre-restaurant.

Le dispositif des titres-restaurant est strictement encadré par l'ordonnance n° 67-830 du 27 septembre 1967. Cette législation a évolué et autorise aujourd'hui la mise en de place de titres-restaurant dématérialisés (Décret n° 2014-294 du 6 mars 2014).

Membre de l'Association Professionnelle des Émetteurs de Titres De Services (APETDS), représentant du collège des émetteurs à la Commission Nationale des Titres-Restaurant, UpCoop est un acteur majeur des instances où sont analysées les tendances du marché et où sont réfléchies les évolutions réglementaires et technologiques.

 <p>Attribution</p> <p>Co-financement employeur/collaborateur</p> <p>50 à 60% de la valeur du titre prise en charge par l'employeur</p> <p>1 titre/jour travaillé</p> <p>À partir d'un agent Temps plein, temps partiel, CDI, CDD, alternance, stagiaire</p>	 <p>Exonéré de cotisations sociales et fiscales</p> <p>1 629,86€ Pouvoir d'achat supplémentaire en 2024</p> <p>7,18€ / jour /salarié plafond d'exonération du titre-restaurant</p> <p>14,36€ valeur d'un titre-restaurant co-financé à 50%</p> <p>11,97€ valeur d'un titre-restaurant co-financé à 60%</p>	 <p>Conditions d'utilisations</p> <p>25€ / jour Plafond journalier</p> <p>6J / 7 Du lundi au samedi hors dimanche et jours fériés</p> <p><i>Possibilité d'ouvrir les droits de vos agents aux dimanches et jours fériés pour ceux amenés à travailler.</i></p> <p>Du 01/01/N au 28 ou 29 /02/N+1 Date de validité</p>
--	--	--

3. Notre solution carte UpDéjeuner



Vos bénéfices :

- Une carte 100 % recyclée et biodégradable ;
- Une carte sécurisée ;
- Des avantages concrets pour votre structure et un ROI assuré grâce à la dématérialisation ;
- La promotion de la consommation locale ;
- Vos agents bénéficient de plus de liberté dans leur consommation et d'une assistance dédiée ;
- Un réseau étendu : 244 000 commerçants et restaurants.

3.1 Découvrez la meilleure carte du marché



Une carte de paiement :

- Sécurisée ;
- Nominative ;
- Personnalisable ;
- Valable 4 ans ;
- Avec de nombreux avantages supplémentaires

La carte UpDéjeuner est **conforme aux normes EMV** (Europay Mastercard Visa), le standard international de sécurité des cartes de paiement. Cette certification vous offre la **meilleure sécurisation du marché en matière de cartes de paiement**.

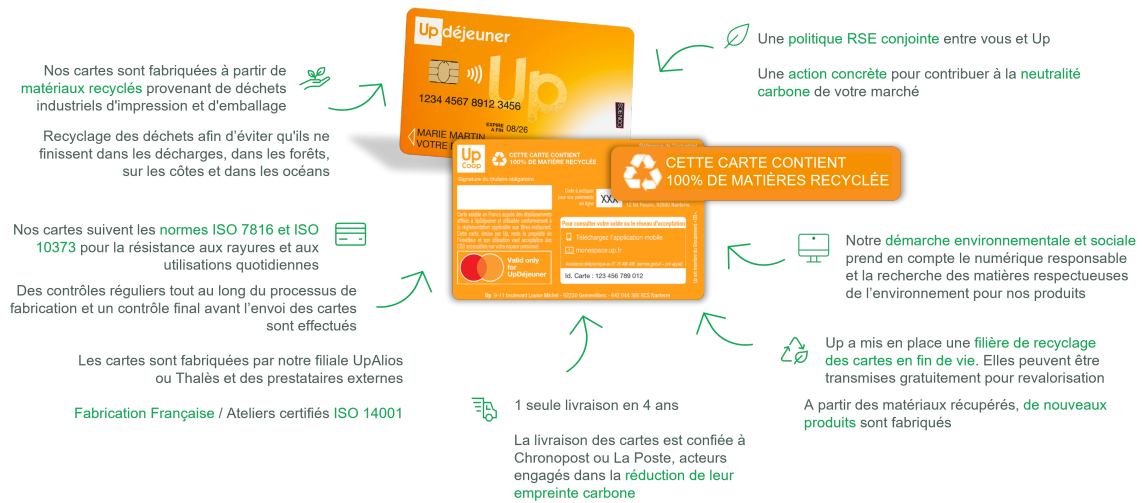
A l'instar des banques, la durée de vie d'une carte répond notamment à des nécessités sécuritaires et technologiques. Ainsi nous profitons de l'expiration des cartes pour les remplacer par des modèles équipés de nouvelles technologies.

3.1.1 La carte UpDéjeuner éco-responsable

Ensemble, nous pouvons développer une politique RSE conjointe, en mettant en place une action concrète pour contribuer à la neutralité carbone de votre marché. Notre démarche environnementale et sociale s'appuie sur un numérique responsable et l'utilisation de matériaux respectueux de l'environnement pour nos produits, vous offrant ainsi une solution durable et engagée.



Notre carte UpDéjeuner est fabriquée à **100 % avec des matières recyclées et biodégradables**. Elle est composée de **PVC 100% recyclé** résistant aux chaleurs élevées.



3.1.2 La carte UpDéjeuner inclusive pour tous !

Notre carte UpDéjeuner est **inclusive** grâce à l'intégration d'une **technologie braille**, permettant à vos bénéficiaires de **différencier facilement leurs cartes**.

Ce système d'écriture tactile est spécialement conçu pour les **personnes en situation de handicap visuel**, leur offrant ainsi une **autonomie précieuse**.

Avec la **traduction en braille de « D » pour « Déjeuner »**, chaque bénéficiaire peut **reconnaître rapidement sa carte**, assurant une **expérience utilisateur plus accessible** et respectueuse des **besoins spécifiques** de chacun.

3.1.3 La sécurité de la carte UpDéjeuner

Nous investissons régulièrement dans la mise en place de nouveaux moyens de lutte contre la falsification et la spoliation.

Chaque année, nous vous proposons les dernières techniques de sécurisation du marché.

21 dispositifs de sécurité dont	Cartes envoyées inactives	Enrôlement de la carte depuis MonEspaceUp avec la date de naissance du bénéficiaire et l'Id. Carte	Face ID pour se connecter sur l'application	Code PIN à quatre chiffres Jusqu'à 5 essais
	Une carte à puce nominative	Activation depuis MonEspaceUp ou au 1 ^{er} paiement	Numéro de l'Id. Carte nécessaire lors des échanges avec UpCoop	Blocage temporaire Mise en opposition 24h/24 et 7j/7 en cas de perte, de vol ou d'utilisation frauduleuse

ID Carte = numéro d'identification unique servant à ajouter la carte sur l'espace bénéficiaire MonEspaceUp et s'authentifier auprès de notre centre d'appels : 12 chiffres indiqués au verso de la carte, séparés en 4 groupes de 3.

Par mesure de sécurité et de confidentialité, nous ne pouvons pas vous communiquer tous les points de sécurité de la carte UpDéjeuner.



Retrouvez la fiche sécurité de la carte UpDéjeuner avec 12 points communicables en annexe.

3.1.4 La sécurité des transactions de la carte UpDéjeuner

À chaque paiement, une demande d'autorisation de transaction est transmise à une plateforme de gestion des transactions afin de vérifier :

- Que le compte du bénéficiaire contient assez d'argent pour autoriser le paiement ;
- Que le plafond d'utilisation réglementaire (à date, de 25€ par jour) est bien respecté ;
- Que le jour d'utilisation de la carte est bien conforme à la réglementation (à date, du lundi au samedi et blocage les dimanches et jours fériés sauf exception) ;
- Que l'établissement dans lequel le paiement a lieu est bien un prestataire ou un établissement agréé par la CNTR.

Pour contrôler ces 4 obligations, les demandes d'autorisation sont déposées sur la plateforme de gestion Move Up Solutions, une entité juridique distincte de UpCoop.

1. **Demande d'autorisation.**
2. **Sécurité** : Type de transaction, plage du numéro d'identification bancaire (BIN), cryptogrammes et clés, syntaxe et règles.
3. **Carte** : existence de la carte, statut de la carte, interface sans contact activée
4. **Restrictions** : devise, code pays, minimum & maximum du montant réglementaire, restrictions périodiques, codes de catégorie de marchand (MCC), canaux d'acceptation, catégories de comptes.
5. **Affiliés**, marchand connu du référentiel, marchand actif, codes de catégorie de marchand (MCC), canaux d'acceptation.
6. **Compte** : compte prépayé, validité du droit émis.

3.2 Vos avantages en choisissant la carte UpDéjeuner

3.2.1 Une solution économique et simple

Engagement RH :

- Un soutien pour vos agents ;
- Fidélisez les meilleurs talents ;
- Convivialité, cohésion, efficacité ;
- Instaurez un climat de travail agréable ;
- Un meilleur équilibre alimentaire avec des repas sains et variés ;
- Un levier de négociation salariale (valeur et niveau de participation) ;

Économique :

- Ajustez à tout moment votre participation (valeur et/ou nombre de titres) ;
- Du temps dégagé pour vos équipes ;
- Une meilleure productivité des opérations de suivi ;
- Pas de frais de livraison mensuels ;
- Pas de stockage.

Gestion simplifiée :

- Un accompagnement à chaque étape ;
- Une distribution unique lors de la mise en place en main propre ou postale ;
- Le rechargement des cartes à distance simultanément pour les agents et en toute autonomie ;
- Des envois d'emails pour vous informer des évolutions de l'offre.

3.2.2 L'Espace Client : Un espace de commande simple et fluide

L'**Espace Client** est sécurisé, full web, accessible, disponible 24h/24, 7j/7, 365J/an, et vous permet de commander et gérer les cartes de vos agents à distance de manière 100% AUTONOME !

- Commandez en ligne 3 modes de commandes possibles : fichier, unitaire, duplication ;
- Chargez les cartes en choisissant le nombre de titres et la valeur unitaire ;
- Consultez l'état de chargement des comptes de vos agents ;
- Consultez l'historique des opérations des commandes et chargements ;
- Consultez l'état d'avancement de votre commande et le suivi votre colis.

La sécurité des connexions sur notre outil

- Accès et échanges sécurisés : chiffrement des flux en transit (TLS 1.2 min) et à l'usage (protocole https) ;
- Site sécurisé : développement tenant compte d'exigences de sécurité (OWASP) avec des audits récurrents de sécurité ;
- Authentification :
 - Longueur du mot de passe minimum de 8 caractères dont 1 majuscule, 1 minuscule, 1 chiffre, 1 caractère spécial ;
 - Cryptage des mots de passe Bcrypt ;
 - MFA paramétrable ;
 - IP autorisées paramétrables ;
 - Compte utilisateur suspendu 1h au bout de 3 tentatives infructueuses de connexion ;
 - Durée des sessions inactives : 15 minutes.

Continuité de la prestation

Le taux de disponibilité de l'extranet financeur est de 99,8 % mensuel.

En cas d'indisponibilité de celui-ci, vous pouvez passer par notre service de commande hors espace en nous adressant votre fichier de commande par des voies sécurisées (télétransmission).

Inversement, si ce service hors espace est indisponible, l'utilisateur peut passer par son espace financeur.

Nous garantissons un temps d'intervention de 1 heure maximum sur un incident bloquant et un temps de résolution de 4 heures maximum sur un incident bloquant.

Un Plan de Secours Informatique est en place pour assurer la continuité de la prestation.

Nos environnements informatiques font régulièrement l'objet d'audits pilotés par le Responsable Sécurité Informatique (RSSI) dont les plans d'actions sont suivis par le Contrôle Interne.



Retrouvez plus d'informations sur la continuité de la prestation de notre outil de commande en cas de dysfonctionnement dans Démarche qualité > Nos engagements de services > Plan d'Urgence et de Poursuite d'Activité (PUPA).

3.2.3 La télétransmission

Vous pouvez déposer votre extraction SIRH ou votre fichier en format Excel ou CSV via la télétransmission par flux pour plus d'automatisation.

3.2.4 Notre solution Up+, pour orienter la consommation de votre dispositif titres-restaurant

Exclusive sur le marché des titres-restaurant, notre solution Up+ vous permet d'orienter la consommation de vos agents selon vos enjeux, tout en augmentant leur pouvoir d'achat.

Avec Up+ associée à la carte UpDéjeuner nouvelle génération, UpCoop vous propose de stimuler certains comportements de consommation alimentaire grâce à la bonification. Avec cette solution, nous pouvons orienter les dépenses alimentaires de vos agents sur votre commune ou centre-ville, ou vers des commerçants promouvant une alimentation saine et durable.

Avec Up+ sur-mesure, vous définissez selon vos objectifs vers quels commerces vous souhaitez encourager les dépenses et donc le soutien (typologies, localisation...), voire les moments où vous souhaiteriez qu'ils soient fréquentés.

Ainsi, vous pouvez par exemple décider d'encourager et soutenir :

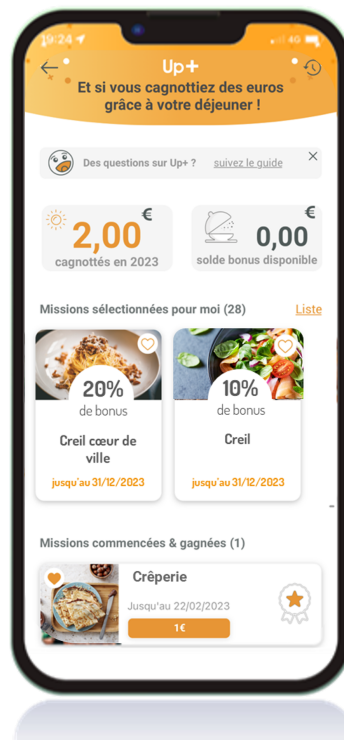
- la fréquentation des commerces alimentaires de votre territoire, en leur proposant des missions leur permettant de remporter instantanément de la bonification lorsqu'ils utilisent leur carte UpDéjeuner dans des restaurants et commerces de bouche de votre centre-ville ou ville par exemple (à définir conjointement)
- ou l'accès à une alimentation plus saine et plus durable pour vos agents en leur proposant des missions leur permettant de remporter instantanément de la bonification lorsqu'ils utilisent leur carte UpDéjeuner dans des commerces bio, des détaillants de fruits et légumes, etc. (à définir conjointement).

Avec Up+, vos agents reçoivent instantanément du cashback dès lors qu'ils utilisent leur carte auprès des commerçants sélectionnés.

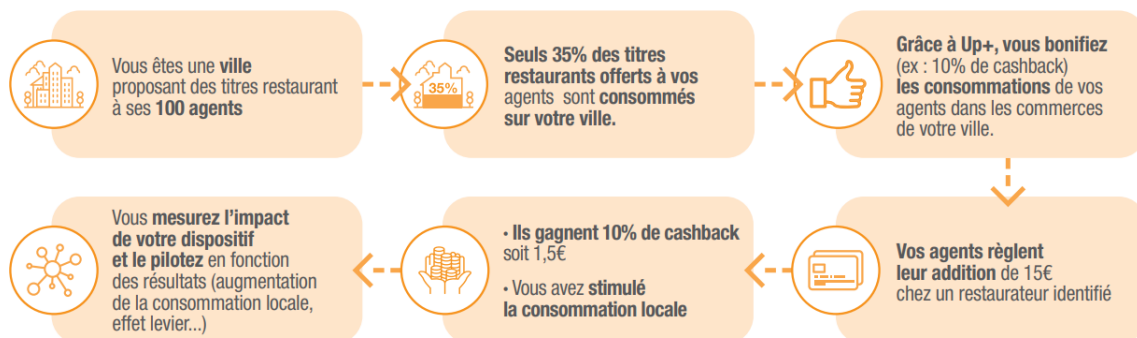
Vos agents restent libres d'utiliser leurs titres-restaurant mais sont encouragés à devenir acteurs de leurs choix de consommation (bio, local...).

Un tableau de bord détaillé sera mis à votre disposition pour mesurer l'impact de votre action.

Renforcez l'impact local, environnemental ou santé de votre politique RH et faites de vos agents des consommateurs privilégiés. Leurs choix de consommation leur rapportent plus de pouvoir d'achat, et vous soutenez les commerces de votre territoire.




Un exemple concret :



Des missions pour vos agents :

Un exemple de missions :

MISSION STANDARD




1 transaction chez un commerçant participant + minimum d'achat respecté = **bonus gagné !**

Possibilité de rejouer la mission uniquement pour les bénéficiaires qui ont déjà joué une première fois.

OBJECTIFS

Faire découvrir de nouveaux commerçants responsables/locaux aux bénéficiaires

MISSION À ÉTAPES



3 transactions chez un commerçant participant = **3 bonus gagnés qui augmentent crescendo !**

Exemple :

- 1^{ère} visite : 1€ de bonus
- 2^{ème} visite : 1,50€ de bonus
- 3^{ème} visite : 2€ de bonus
- **Total bonus gagné : 4,50€**

OBJECTIFS

Inciter les bénéficiaires à retourner chez les commerçants responsables/locaux

MISSION PANIER



Atteindre un montant de dépense chez un commerçant participant en 1 ou plusieurs fois = **bonus gagné !**

Exemple :

Dès 50€ dépensés chez le commerçant, 5€ de bonus gagné.

OBJECTIFS

Inciter les bénéficiaires à augmenter leur panier chez les commerçants responsables/locaux

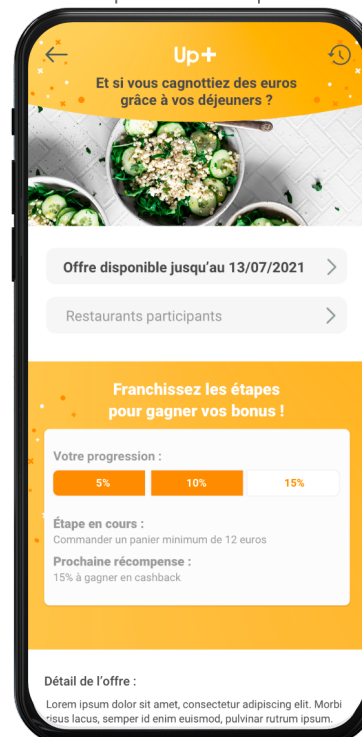
Exemple de push mission



Exemple menu Up+ dans l'application mobile MonEspaceUp



Exemple mission à étape



La proposition d'exemple de missions, ci-dessus, est non-contractuelle.

Quels résultats ?

Pour un dispositif Up+ sur-mesure orienté consommation locale :

Avantages	Résultats observés
Rediriger la consommation des titres-restaurant de votre structure sur votre zone géographique	En moyenne, dans les 6 premiers mois, vous constatez une multiplication par 4 en termes de redirection des consommations dans la zone visée
Revitaliser le centre-ville	Up+ permet un effet levier : en moyenne, pour 1 € investi dans le programme, Up+ ramène 4 € dans le cœur de ville
Augmenter le pouvoir d'achat des agents	La bonification Up+ sous sa forme de cashback permet de valoriser en moyenne de 15 % le pouvoir d'achat des agents sur l'alimentaire au quotidien Et 95% des agents participent !
Générer du chiffre d'affaires supplémentaire aux commerçants locaux	Une hausse de la consommation des titres-restaurant chez les commerçants de votre territoire
Orienter vers la consommation responsable	Up+ permet de valoriser les commerces locaux tout en proposant à vos agents de s'offrir des produits bios et responsables

A noter que les missions « Up+ sur-mesure » et du programme bénéficiaires classique Up+ peuvent s'ajouter.

L'exemple de Creil

Découvrez l'exemple de la ville de Creil (60), membre du Programme Action Cœur de Ville, qui a mis en place en 2023 un dispositif pour encourager la consommation dans sa ville et son centre-ville : [vidéo YouTube](#)

3.2.5 Ensemble, donnons à chacun le pouvoir d'agir pour une consommation plus responsable

Notre programme « Agir ensemble » c'est :

- Permettre aux structures d'orienter leurs aides vers des acteurs locaux et engagés !
- Aider les structures à rendre leur activité et leurs pratiques plus durables !
- Donner à nos bénéficiaires les moyens de mieux consommer !
- Donner aux commerçants les moyens d'améliorer leur impact !



Plus d'informations : up.coop/agir-ensemble/

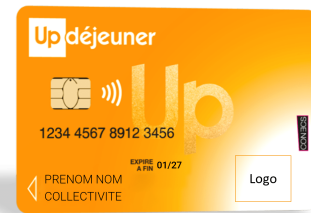
3.3 Encore plus d'avantages sur une seule carte pour vos agents

3.3.1 Le réseau officiel d'enseignes de restauration : 244 000 commerçants et restaurants

Le Code du Travail exige que les commerçants disposent d'un agrément de la Commission Nationale des Titres-Restaurant (CNTR) pour accepter les titres-restaurant, selon les articles L3262-1 et R3262-26 suivants du Code du Travail. En août 2024, la CNTR a partagé une liste de 244 000 commerces agréés au niveau national.

Les émetteurs de titres, comme UpCoop, doivent respecter ce chiffre mais peuvent choisir de signer des accords commerciaux avec les commerces. Ainsi, le nombre de commerçants affiliés ne peut jamais dépasser le nombre d'agréés. Tout émetteur communiquant un nombre supérieur, et donc fallacieux, dans un objectif commercial se positionnant donc dans l'irrégularité.





Chez UpCoop, le nombre d'affiliés pour la solution déjeuner s'élève à 244 000, correspondant au nombre de commerces agréés, et reste comparable à celui des autres émetteurs.



3.3.2 Les dernières innovations en paiement

Encore plus de liberté pour profiter de leur pause déjeuner selon leurs envies avec les fonctionnalités et services disponibles :



<p> Sécurité</p> <ul style="list-style-type: none"> Carte à puce nominateve Carte livrée inactive pour une réception sécurisée Récupération du code PIN via l'application mobile Jusqu'à 5 essais du code PIN Mise en opposition 24h/24 et 7j/7 en cas de perte, de vol ou d'utilisation frauduleuse Identification numérique biométrique pour se connecter sur l'application 	<p> Utilisation</p> <ul style="list-style-type: none"> Carte adaptable à tous vos agents Paiement au centime près et fractionnable de 0,01€ à 25€/jour Programme relationnel Up+ pour un supplément de pouvoir d'achat Paiement mobile avec Apple Pay et Google Pay Paiement sans contact Paiement en ligne / livraison Complément de paiement Solde visible sur le ticket de caisse 	<p> Expérience fluide et intuitive</p> <ul style="list-style-type: none"> Activation de leur carte via l'application Outil de géolocalisation Un redesign complet des interfaces digitales pour offrir une expérience fluide Espace personnel pour gérer leur carte et leur compte, disponible via internet et l'application MonEspaceUp Consultation du solde et visualisation de l'historique des paiements dans leur espace personnel Réception de notifications avec l'application 	<p> Assistance</p> <ul style="list-style-type: none"> Par téléphone Via le chat avec notre Service Client agent Formulaire de contact accessible depuis leur espace personnel Foire Aux Questions accessible depuis le site Updejeuner.fr et leur espace personnel
---	---	--	--



Découvrez l'application mobile bénéficiaires [MonEspaceUp](#) !

3.3.3 Up+, le programme bénéficiaire pour plus de pouvoir d'achat

Up+, c'est le nouveau programme relationnel et ludique de UpCoop, pour apporter un **supplément de pouvoir d'achat** à vos agents. Plus ils utilisent leur carte UpDéjeuner chez des partenaires sélectionnés, plus ils gagnent des euros : **jusqu'à 216€ par an !**



[Découvrez le programme Up+ en vidéo !](#)

Avec Up+, vos agents vont :

<p>Cagner des bonus (en €) Up+ automatiquement et instantanément</p>	<p>Economiser leur dotation déjeuner, la cagnotte étant utilisée en priorité</p>	<p>Améliorer leur pouvoir d'achat pour bien et mieux manger</p>
<p>Rester zen : pas de cagnotte périmée. Celle-ci est dépensée automatiquement</p>	<p>Jouer et découvrir un programme novateur pour faire partie de la communauté UpCoop</p>	<p>Participer à la vie économique locale et (re)découvrir leurs commerçants de proximité</p>

Résultats en 2023 :

142 000 inscrits au programme Up+

60% des joueurs actifs

135 missions proposées

120 K € montant total de bonus distribués

6€ bonus maximum à gagner sur une mission

Des exemples d'enseignes mises en avant dans les missions Up+ ... sous oublier tous les commerces de proximité :



Up+ pour consommer responsable



UpCoop donne à ses bénéficiaires le pouvoir d'agir pour une Consommation Responsable.

Les missions Up+ sont géolocalisées et participent à la promotion du tissu économique local.

15 missions en moyenne sont proposées chaque mois, dont 4 missions « responsables ». Cela passe par la mise en avant de commerces bio, locaux, anti-gaspi, végétariens, vegan...

L'un des objectifs travaillé par Up+ est de sensibiliser vos agents et d'induire un changement d'habitudes pour une consommation plus responsable.

Des exemples d'enseignes mises en avant dans les missions Up+ ... sous oublier tous les commerces de proximité liés à des thématiques écoresponsables :



3.4 Notre réseau partenaire couvrant l'ensemble du territoire français

UpCoop vous propose le meilleur réseau de commerçants alimentaires en France, construit et consolidé depuis 60 ans. Il dénombre plus de 244 000 commerçants restaurateurs, grandes surfaces, partenaires de livraison affiliés, food trucks, distributeurs, cantines digitales... agréés à la Commission Nationale des Titres-Restaurant, et s'appuyant sur les réseaux techniques CONECS et Mastercard, pour une expérience plus fluide et la meilleure couverture.

La liste des commerces agréés et pouvant accepter les titres-restaurant est mise à disposition des 14 émetteurs reconnus par la CNTR Commission Nationale des Titres-Restaurant (dont UpCoop), seul organisme habilité à communiquer un chiffre valable et officiel.

UpCoop a construit de nombreux partenariats avec des réseaux de commerçants et producteurs engagés pour une alimentation durable, respectueuse de l'environnement et accessible à tous :



L'**Association Bleu Blanc Coeur** regroupe de plus de **7 000 producteurs** engagés dans **une démarche d'amélioration de la qualité nutritionnelle et environnementale** de leurs produits.



Le réseau **Bienvenue à la ferme** (réseau des **Chambres d'Agriculture de France**) regroupe **8 000 agriculteurs** qui ont développé notamment les ventes à la ferme, des magasins de producteurs, des marchés de producteurs et des drives de fermiers.



La **Coopérative Terrena** réunit **21 000 agriculteurs** qui établissent **un lien direct avec les consommateurs**.



lesHabituéés

lesHabituéés est une solution de **Up** qui permet aux consommateurs de **disposer d'un compte prépayé chez certains commerçants de proximité qui leur offrent du pouvoir d'achat complémentaire** (« c'est l'ardoise à l'envers »).

Up déjeuner
le nouveau Chèque Déjeuner

Plus de **244 000** commerçants du réseau Up Déjeuner **dont** 10 000 GMS et :



620 magasins

380 magasins



220 magasins

200 magasins



100 magasins

Up Ce fait du bien au quotidien

Nous avons signé en 2024 un contrat-cadre avec l'ANDES (Association Nationale de Développement des Epicerie Solitaires) pour l'acceptation de nos cartes UpDéjeuner dans leurs 580 épicerie solitaires réparties sur le territoire français.

Plus d'informations sur le réseau ANDES ici : <https://andes-france.com/carte/>

UpCoop vous propose aussi de **participer à l'optimisation de son réseau**.

Vous et vos bénéficiaires pouvez suggérer des commerçants ou restaurants à affilier. Nos équipes feront ensuite le nécessaire pour ajouter les commerces concernés à notre réseau.

Plus d'informations dans la partie « Méthodologie ».

Partenaires de l'Union des Métiers et des Industries de l'Hôtellerie (UMIH) et du Groupe des Hôtelleries et Restaurations de France (GHR), nous sommes soucieux de contribuer au quotidien à la transformation de notre environnement économique et social, et d'accompagner les structures dans le développement de leurs territoires.

Notre équipe dédiée au Pôle Réseau Commerçants est répartie dans toute la France pour une meilleure proximité. Cette organisation vous assure un réseau de commerçants et une couverture géographique adaptée aux habitudes de restauration de vos agents.



Plus d'informations dans la partie « Nos engagements sociétaux > Dynamisme des territoires : Accompagner les commerçants dans leur développement ».

Méthodologie : décomposition des étapes de la prestation



4. Mise en place de la carte



Vos bénéfices :

Un accompagnement à toutes les étapes du projet, avec des points réguliers, des objectifs clairs et des livrables précis ;
 Une adhésion de vos agents facilitée ;
 Une méthodologie adaptée à vos besoins et attentes ;
 Une autonomie complète dans la gestion de vos commandes ;
 Une livraison maîtrisée et sécurisée ;
 Un suivi dans la durée avec une équipe à votre disposition ;
 La possibilité de demander des affiliations sur-mesure.

4.1 Vos contacts dédiés



Magali BONNET

Responsable Régionale
Secteur Public
Référente du marché



Mathilde LERAY

Chargée de Clientèle dédiée
UpDéjeuner



Isabelle BONIN

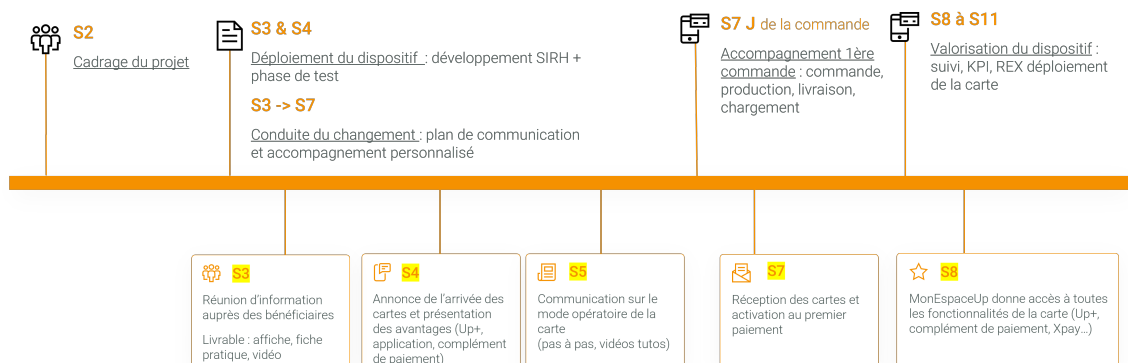
Coordinatrice de Projet
UpDéjeuner



Les contacts et moyens humains mis à disposition de votre projet sont développés dans la partie dédiée « Moyens humains ».

4.2 Planning de mise en place de la carte

Voici le planning que nous vous proposons pour la mise en place de votre dispositif :



En jaune, les étapes concernant vos agents.

4.2.1 Les facteurs clés du succès

Une équipe de projet expérimentée :

- Une gouvernance, un macro-planning, une gestion des risques maîtrisés ;
- Une prise de parole régulière sous divers formats : formations, réunions ; d'informations, campagne de communication par email, animation du réseau ;
- Une équipe experte de la solution depuis plus de 10 ans ;
- Un passage à l'équipe RUN structuré pour assurer une continuité de service pour les gestionnaires.

Un accompagnement à la mise en place de la carte UpDéjeuner avec un plan de communication adapté.

Nous vous proposons un accompagnement de vos agents et gestionnaires tout au long du marché :

- En amont, une phase de cadrage et une définition de la stratégie de communication pour les gestionnaires et les agents ;
- Dès le lancement du marché, des comités seront organisés pour définir et adapter la stratégie de changement ;
- Tout au long de l'année, le plan de communication sera adapté selon l'analyse des indicateurs clés.

Avec UpCoop, **l'ensemble des acteurs sont identifiés et accompagnés**, pour que chacun contribue à la réussite de votre projet.

Vos agents au cœur de notre organisation :

Nous accompagnons vos agents tout au long de la conduite du changement à travers des outils de communication adaptés et dédiés.

Tout au long du marché, plusieurs canaux de communication sont proposés à vos agents : Assistance Up, MonEspaceUp, téléphone, mail, des outils accessibles par tous vos collaborateurs (Zendesk, ACCEO, Huppy) et une équipe Service Bénéficiaires experte dédiée.

En proposant des innovations à vos agents dans les usages et modes de paiement tel que notre programme Up+ pour donner encore plus de pouvoir d'achat à vos agents.

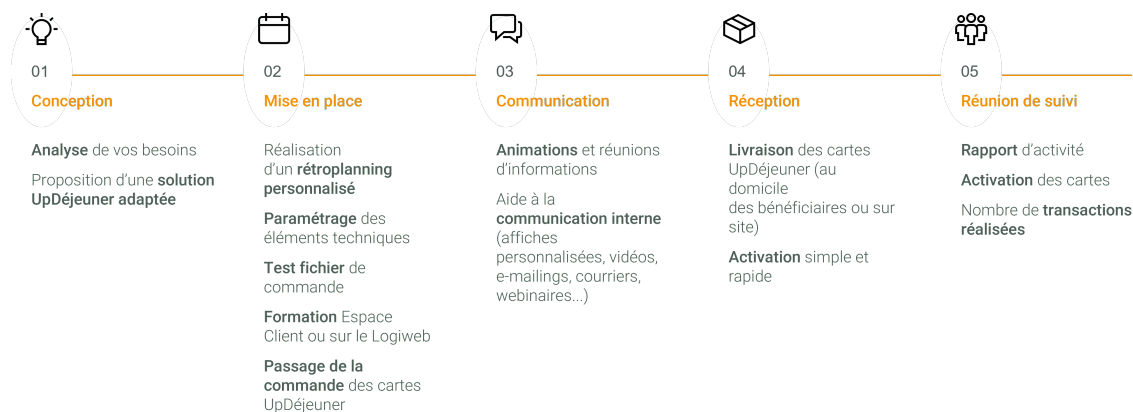
4.2.2 La méthodologie de gestion de projet

La mise en place d'un projet est accompagnée par un chef d'orchestre au sein de UpCoop. Il coordonne l'ensemble des étapes : la mise en place des outils (de commande ou de communication), le respect des engagements (instances, livrables, délai...), de la notification du marché au lancement du dispositif.



4.2.3 Les étapes de mise en place de la carte

Magali BONNET vous accompagne tout au long de la mise en place de la carte UpDéjeuner jusqu'aux réunions de suivi de la solution déployée.



4.3 Conduite du changement

L'accompagnement au changement est au cœur de la stratégie de UpCoop lors de tout déploiement. Et particulièrement dans le cadre de la solution dématérialisée qui vient modifier nécessairement les usages.

UpCoop vous propose une **méthodologie adaptée à vos besoins et vos attentes, avec un suivi des indicateurs associés** qui permettra de mesurer l'efficacité des actions mises en œuvre et de les ajuster si nécessaire.

4.3.1 Pour vos gestionnaires

UpCoop forme vos gestionnaires aux fonctionnalités de commande et de gestion disponibles sur l'outil de commande.

UpCoop met également à votre disposition des éléments marketings et de communications (vidéo, pas-à-pas, fiches pratiques ...) facilitant son appropriation.

Cela permet à vos gestionnaires de maximiser l'efficacité de la gestion des cartes UpDéjeuner.

L'équipe support dédiée sera disponible pour **répondre aux besoins** et **garantir une transition fluide vers l'utilisation de ce nouvel outil de commande**.

Lors des ateliers pour la préparation à la première commande nous vous présentons un plan d'action adapté ainsi que les phases à suivre pour **accompagner les gestionnaires** sur leur nouvel espace de commande et sur le passage de la première commande.

4.3.2 Pour vos agents

UpCoop accompagne vos agents avec un plan de communication personnalisé, des réunions d'information ainsi que des webinaires, sur les nouveaux avantages de leur carte UpDéjeuner et de l'application MonEspaceUp, pour garantir une transition et une adaptation fluide de la carte UpDéjeuner.

Nous mettons à votre disposition des affiches spécialement conçues pour accompagner la conduite au changement, ainsi que des e-mails visant à rassurer vos agents.

Les avantages de la carte, comme sa simplicité, sa polyvalence, sa sécurité et son programme relationnel de cashback Up+, sont mis en évidence pour encourager l'adoption de ce nouvel avantage.

Une assistance bénéficiaire continue sera mise en place pour accompagner les agents dans la prise en main de la carte UpDéjeuner.



4.4 La réunion de lancement

Dès la notification du marché, Magali BONNET prend contact avec vos services afin d'organiser une réunion de lancement qui peut se tenir dès le lendemain de la notification.

Lors de cette réunion, nous déterminons ensemble la fréquence et la durée des instances.

Interlocuteurs :

- Vos Responsables et gestionnaires ;
- Votre Responsable commercial ;
- Le Directeur de marché ;
- La Responsable service relation client ;
- La Coordinatrice de projet.

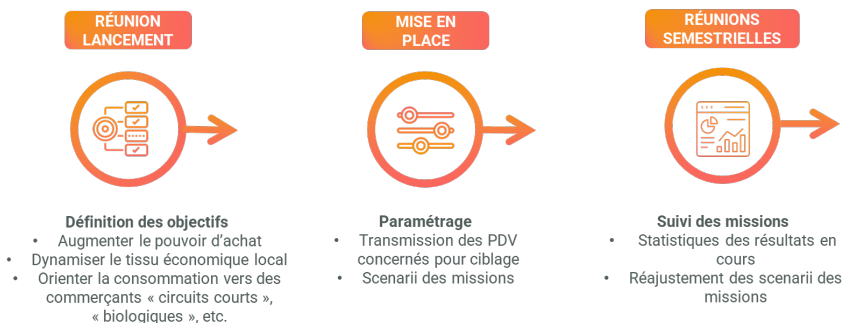
Objectifs :

- Présenter votre **équipe projet dédiée** ;
- Définir les **parties prenantes et leurs rôles**, l'organisation et les instances associées ;
- Valider les **informations de votre cahier des charges** (valeur faciale, lieu de livraison...) ;
- Identifier ensemble les **tâches du projet** et leur **ordonnement** ;
- Définir les actions pour l'accompagnement à la **conduite de changement** ;
- Déterminer le planning prévisionnel de mise en place du marché et des titres (première commande, rechargement) ;
- Affiner le **plan d'actions** proposé par UpCoop en fonction de vos contraintes et de vos attentes ;
- Lancer les **premiers travaux** ;
- Planifier les **premières réunions de travail pour la première commande**, le plan de communication et les premiers jalons associés ;
- Préciser les **modalités de suivi du projet**.

Livrable : un compte rendu rédigé par Magali BONNET vous est transmis **sous 2 jours ouvrés**.

4.4.1 La mise en place de Up+ pour la consommation dans votre territoire

Si vous avez souhaité mettre en place Up+ pour rediriger les dépenses alimentaires de vos agents sur votre commune ou centre-ville, les étapes de déploiement du programme sont abordées durant la réunion de lancement.



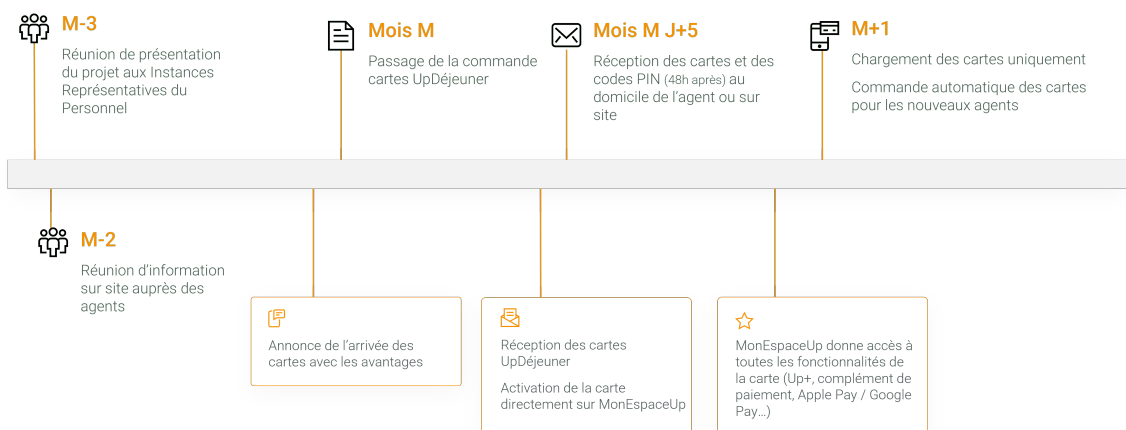
Objectifs :

- Identifier l'ensemble des acteurs et des parties prenantes du projet de communication et d'accompagnement ;
- Présenter et valider le **planning de communication** (*publics cibles, contenu à transmettre, modes de communication, calendrier des activités*) ;
- Valider les **supports de communication** présentés par UpCoop ;
- Valider les **formations gestionnaires et utilisateurs** ;
- **Affiner le plan d'action** proposé par UpCoop en fonction du contexte ;
- Définir les **modalités de suivi du projet de déploiement et du plan de communication**.

Livrables :

- **Compte rendu de réunion** ;
- **Plan de communication adapté** en fonction des échanges ;
- **Supports personnalisés**.

Voici une proposition de plan de communication, à valider ensemble :

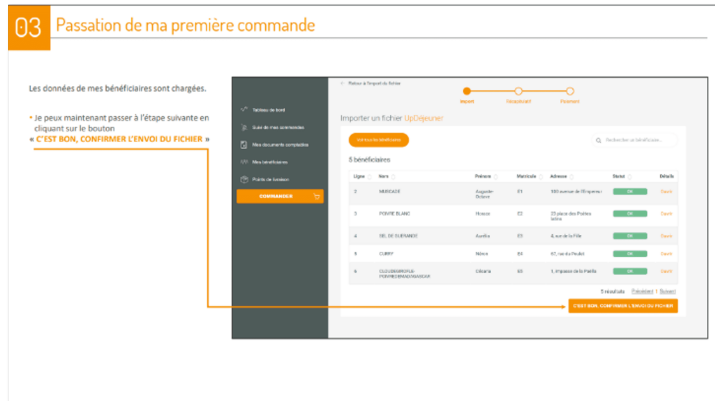


4.5.1 La communication à destination de vos Gestionnaires

UpCoop accompagne vos gestionnaires dans la conduite du changement avec des outils marketing et des formations dédiées.

Les outils marketing

- Guide d'utilisation de l'Espace Client pour prendre connaissance de toutes les fonctionnalités de l'outil ;
- Didacticiel disponible sur l'Espace Client ;
- Une fiche Onboarding pour une prise en main simple et rapide de l'outil ;
- L'Assistance Up.



Retrouvez le guide d'utilisation de l'Espace Client et la fiche Onboarding (« Intégration ») en annexe.

Retrouvez le didacticiel de la carte UpDéjeuner [ici](#)

Une assistance est à votre disposition pour vous aider à prendre en main votre Espace Client :

- **FAQ** : Accessible via l'Espace Client dans le bouton « FAQ » en haut à droite. Cette FAQ, organisée par thématique, recense les questionnements que vous pouvez rencontrer.
- **Visite guidée** : La "visite guidée" de votre Espace Client vous guide et vous accompagne tout au long de votre navigation. Les bulles de "visite guidée" apparaissent sur votre écran d'accueil, page de commande etc.
- **Téléphone** : Si vous ne trouvez pas de réponses à vos questions dans la FAQ ou par le biais de la visite guidée, vous avez la possibilité de vous tourner vers votre chargé de clientèle dédié.
- **SnapCall** : Pendant votre navigation sur votre Espace Client, vous pourrez bientôt faire appel à un conseiller dédié en ligne qui vous accompagnera à effectuer les manipulations en direct.

Les formations sur-mesure de vos gestionnaires

Magali BONNET organise **une à deux sessions de formation** pour vos gestionnaires en fonction de la demande en physique ou en visioconférence.

Interlocuteurs :

- Vos Gestionnaires ;
- Votre Responsable commercial ;
- La Coordinatrice de projet ;
- La Responsable service relation client.

Objectifs :

- **Connaissance du produit** et de la réglementation associée
- **Utilisation des outils de commande et des outils de la carte UpDéjeuner**
- **Compréhension et analyse des indicateurs clés** de votre contrat/marché
- **Assistance sur l'ensemble des sujets** relatifs à votre projet

Livrable : **Sous 2 jours ouvrés**, vous recevrez un compte rendu **détaillé** préparé par Magali BONNET, accompagné d'un **guide d'utilisation de l'Espace Client** ainsi que de **vidéos didactiques**.

Une équipe dédiée

Une équipe dédiée accompagne vos gestionnaires, en support avec SnapCall, dès la réunion de lancement.

Pour toutes aides/recherches sur la plateforme, cette équipe dédiée sera disponible et pourra réaliser les actions requises.

4.5.2 La communication auprès des IRP

Sous votre validation, nous organisons des **réunions d'information spécifiques à destination des Instances Représentatives du Personnel**.

Les objectifs sont de :

- **Informers les IRP du projet de dématérialisation** des titres-restaurant au sein de votre structure ;
- **Présenter les bénéfices** de la carte UpDéjeuner ;
- **Expliquer les règles d'attributions validées ainsi que les conditions d'utilisation** de la carte UpDéjeuner ;
- **Définir le rôle des parties prenantes dans le déploiement** des titres-restaurant dématérialisés.

4.5.3 La communication auprès de vos agents

UpCoop s'engage à accompagner vos agents en vous proposant des actions de communication et d'information tout au long du marché.

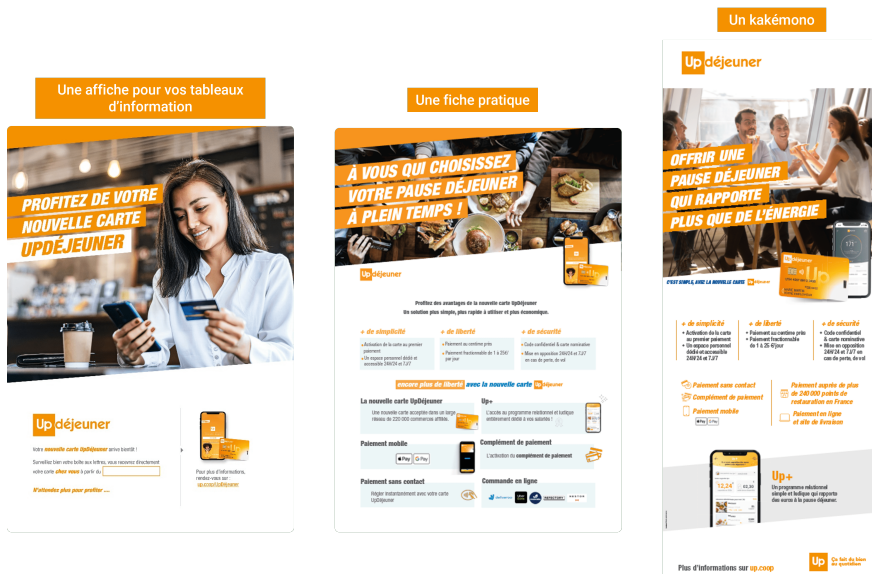
En amont

AR Préfecture

Méthodologie : décomposition des étapes de la prestation

017-211700281-4 Mise en place de la carte
 Reçu le 30/10/2025
 Publié le 30/10/2025

Une communication annonçant l'arrivée de la carte (*email, documents digitaux à mettre sur votre intranet, campagne d'affichage dans vos locaux : fiche pratique, affichette, kakémono...*).



Email 1 : Découvrez les avantages de la carte UpDéjeuner

Quand ? Avant l'arrivée de la carte UpDéjeuner

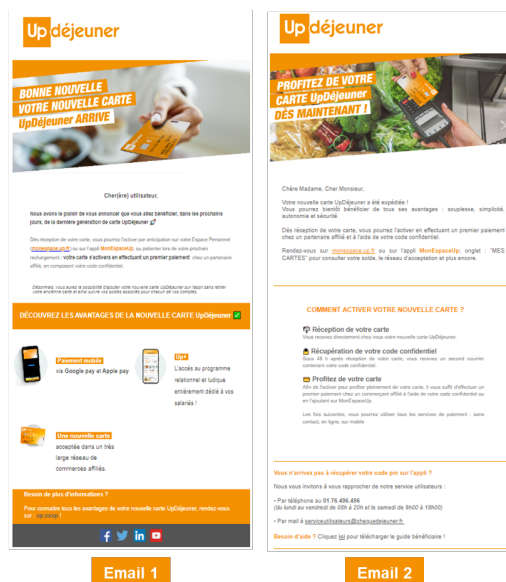
Objectif de l'email :
 Présentation des avantages de la nouvelle carte à vos agents

Email 2 : Activez votre carte UpDéjeuner dès maintenant

Quand ? Après expédition de la carte UpDéjeuner

Objectif de l'email :
 Après réception de la carte, envoi d'un email aux agents présentant le processus d'activation de la nouvelle carte UpDéjeuner

NOUVEAU : Dès réception de la nouvelle carte, les agents pourront l'activer automatiquement en effectuant un premier paiement chez un partenaire affilié ou sur MonEspaceUp



Retrouvez ces outils de communication en annexe.

Réunions d'information

Objectifs :

- Rencontrer et échanger avec vos agents autour de la pause méridienne ;
- Présenter la carte UpDéjeuner et informer vos agents sur ses modalités d'utilisation.

Deux formats de réunions d'information sont possibles en fonction des attentes et des besoins de vos agents :

- Permanence** : nous tenons un « stand » d'information à destination de vos agents sur une plage horaire définie en amont avec vos Gestionnaires ;
- Réunion d'information** : nous animons une réunion d'information de 2 heures à destination de vos agents avec diffusion d'une **vidéo de présentation de la carte**.

- Présentation de l'entreprise UpCoop

- Rappel du cadre réglementaire et du réseau d'acceptation
- Présentation de la carte et de ses services
- Présentation de l'application, de l'espace en ligne et de la Hotline Bénéficiaires
- Questions / Réponses



Un kit de bienvenue est distribué avec la carte UpDéjeuner (*guide bénéficiaire*).

Pour plus de sécurité, les cartes sont envoyées inactives dans un premier courrier avec le guide bénéficiaires. Deux jours après, le code PIN est envoyé dans un second courrier.



Retrouvez le guide bénéficiaire et les courriers en annexe.

Dans les 6 mois suivant le lancement du marché

Des relances par emails sont effectuées pour accompagner ceux qui en ont le plus besoin.

Email 3 : N'attendez plus activez votre carte UpDéjeuner

Quand ? Après réception de la carte UpDéjeuner

Objectif de l'email :

- Déploiement d'un email de relance, pour informer les derniers agents qui n'ont pas encore activé leur carte UpDéjeuner
- Avec rappel du processus d'activation carte en fonction des différents profils.
- Téléchargement de l'application MonEspaceUp pour bénéficier de toutes les fonctionnalités et des services de la carte avec le programme relationnel de cashback Up+

UpDéjeuner



Chère Madame, Cher Monsieur,
 Vous avez reçu votre carte UpDéjeuner il y a quelques jours, mais pour découvrir tous ses atouts, vous devez préalablement l'activer.

COMMENT ACTIVER MA CARTE ?

Dès réception de votre carte, vous pouvez l'activer en effectuant un premier paiement chez un partenaire affilié et à l'aide de votre code confidentiel.

Rendez-vous sur monespace.up.fr ou sur l'appli MonEspaceUp; onglet : "MES CARTES" pour consulter votre solde, le réseau d'acceptation et plus encore.

Bénéficiez dès maintenant du programme d'avantages "Mes Bons Plans"

Profitez dès à présent de nombreux avantages avec le programme Mes Bons Plans.

Réunions d'information

Objectifs :

- **Rencontrer et échanger** avec vos agents autour de la pause méridienne ;
- **Répondre aux interrogations** de vos agents sur leur retour d'expérience.

Deux formats de réunions d'information sont possibles en fonction des attentes et des besoins de vos agents :

- **Permanence** : nous tenons un « stand » d'information à destination de vos agents sur une plage horaire définie en amont avec vos Gestionnaires ;
- **Réunion d'information** : nous animons une réunion d'information de 2 heures à destination de vos agents.

Une enquête de satisfaction est menée pour sonder vos agents sur la manière dont ils ont vécu les premiers mois d'utilisation de la carte UpDéjeuner.



Tout au long du marché

Nous vous proposons des vidéos au format tutoriel dynamique.

L'objectif :

- Vous fournir une **vision globale** de l'application mobile MonEspaceUp ;
- Vous exposer en détail ses **différentes fonctionnalités** (création de compte, ajout d'une carte, opposition de la carte...).

Des vidéos tutos sur l'utilisation de MonEspaceUp :

- [Création de compte](#) ;
- [Comment ajouter une carte](#) ;
- [Consulter son solde et ses transactions](#) ;
- [Faire opposition](#).

Des vidéos tutos sur l'utilisation au quotidien de leur carte UpDéjeuner :

- [Présentation de la carte](#) ;
- [L'application mobile MonEspaceUp](#) ;
- [Le paiement mobile avec UpDéjeuner](#) ;
- [La livraison avec Deliveroo](#) ;
- [La livraison avec UberEats](#).

Fiches explicatives sur des thématiques spécifiques

UpCoop accompagne vos agents par le biais de fiches explicatives thématiques afin de rendre leur expérience au quotidien plus fluide.

MonEspoCity - L'appel mobile

ET SI VOUS GÉRIEZ VOS DÉJEUNERS EN UN CLIC ?

Up déjeuner

Téléchargez l'application MonEspoCity
 Pour suivre et gérer vos dépenses liées à votre carte UpDéjeuner ou UpCafé, téléchargez l'application MonEspoCity en cliquant de votre smartphone sur les liens ci-dessous.

Les fonctions essentielles

- Ajouter / activer une carte**
 Vous pouvez à tout moment ajouter votre carte UpDéjeuner et UpCafé au mode de la carte et le mot de passe temporaire sera généré automatiquement. Il est possible d'activer la carte en 10 secondes avec votre code confidentiel pour les nouvelles cartes UpDéjeuner.
- Consulter vos transactions**
 Vous consultez en un clic d'un seul coup d'oeil :
 - Vos transactions ;
 - Vos dépenses, en voir ;
 - Vos remboursements, en voir ;
 - Vos transactions réalisées en temps réel ;
 - Vos transactions réalisées en temps réel ;
 - Vos transactions réalisées en temps réel ;
- Contacteur**
 Transférer vos réclamations : Vous pouvez facilement vous connecter dans la rubrique "Mes contacts".
 - Accéder à votre compte ;
 - Accéder à un formulaire de contact ;
 - Accéder à votre assistance bénéficiaire ;
- Faire opposition à votre carte**
 En cas de perte ou de vol, vous pouvez faire opposition depuis le portail de votre espace personnel 24h/24 et 7j/7. Votre carte sera bloquée en attendant son remplacement.
- Bloquer temporairement**
 Vous pouvez bloquer temporairement votre carte en un clic depuis votre mobile, ce qui est très pratique et peut être réactiver.

RÉGLER VOTRE REPAS AVEC VOTRE IPHONE OU VOTRE APPLE WATCH C'EST POSSIBLE !

Up déjeuner

Plus besoin de sortir votre carte UpDéjeuner !

Vous pouvez désormais payer vos repas directement via votre iPhone ou votre Apple Watch, en ajoutant votre carte UpDéjeuner sur Apple Pay

Up **Apple Pay**

Pour utiliser Apple Pay avec votre carte UpDéjeuner, suivez les étapes au dos de cette fiche

Up déjeuner

Régler votre déjeuner avec votre smartphone, c'est possible !

Plus besoin de sortir votre carte Up. Simple, rapide et sécurisé, désormais, réglez la note avec Google Pay

G Pay

Téléchargez l'app Google Pay et suivez les étapes au dos de cette fiche.

À VOUS QUI SOUHAITEZ COMMANDER EN LIGNE AVEC VOTRE CARTE UPDÉJEUNER

Up déjeuner

Découvrez l'expérience 100% en ligne ! Pour en profiter, c'est très simple et rapide :
 - 100% en ligne au samedi, dimanche et jours fériés ;
 - Jusqu'à 30€ par jour ;
 - Valable partout où vous allez ;

COMMENT ÇA MARCHE ?

- 1 Choisissez votre repas et le mode de livraison qui vous convient
- 2 Sélectionnez le moyen de paiement UpDéjeuner
- 3 Renseignez les informations relatives à votre carte
- 4 Validez votre commande, et bon appétit !

RESTEZ EN CONTACT : servicesclients.cards@upcoopassociés.fr | up.coop

SABREZ VOS ACTUALITÉS : up.coop

RÉGLER VOTRE REPAS SUR Uber Eats AVEC LA CARTE UPDÉJEUNER !

Up déjeuner

Accédez à un large choix de repas au bureau ou depuis chez vous en télétravail !

Le paiement avec la carte UpDéjeuner est disponible sur Uber Eats !

Up **Uber Eats**

Payez avec votre carte UpDéjeuner sur Uber Eats en suivant les étapes ci-après :

RÉGLER VOTRE REPAS AVEC LA CARTE UPDÉJEUNER SUR DELIVEROO, C'EST POSSIBLE !

Up déjeuner

Accédez à une offre large de restauration depuis chez vous et profitez des frais de livraison offerts !

Le paiement avec la carte UpDéjeuner est disponible sur Deliveroo !

Up **Deliveroo**

Pour ajouter votre carte UpDéjeuner à Deliveroo, suivez les étapes à la suite de cette page



Retrouvez ces outils de communication en annexe.

Des fiches pratiques selon l'actualité

017-211700281-4 Mise en place de la carte
 Reçu le 30/10/2025
 Publié le 30/10/2025

UpCoop accompagne vos agents par le biais de fiches d'information sur certaines actualités légales. Par exemple sur la fin de validité des titres en démontrant la simplicité de la démarche : ils n'ont rien à faire, leur solde est reporté automatiquement !

L'augmentation du plafond d'exonération

DONNER PLUS DE POUVOIR D'ACHAT À VOS SALARIÉS

Vos titres UpDéjeuner bénéficient donc d'une exonération totale de cotisations patronales et salariales à concurrence de 7,18 € par jour/salarié. C'est l'occasion idéale pour augmenter le valeur des titres UpDéjeuner que vous proposez à vos collaborateurs sans alourdir vos cotisations !

C'EST SIMPLE ET RAPIDE

50% Des titres d'une valeur de 14,36 €, si votre participation employeur s'élève à 50 % (minimum légal)

60% Des titres d'une valeur de 11,97 €, si votre participation employeur s'élève à 60 % (maximum légal)

ET ÇA PEUT RAPPORTER BEAUCOUP !

7,18 € / jour / salarié, ce sont aussi de belles économies sur vos cotisations...

868,79 € d'économie de cotisations patronales par an et par salarié, en comparaison d'une augmentation de salaire. (base de cotisation patronale)	379,10 € d'économie de cotisations salariales pour chaque salarié, en comparaison d'une augmentation de salaire. (base de cotisation salariale)	1 579,60 € de revenu net d'impôts par an pour chaque salarié bénéficiaire de titres UpDéjeuner. (base de cotisation patronale)
--	--	---

La validité des titres

BONNE NOUVELLE

À PARTIR DU 1ER MARS 2024
LE SOLDE 2023 SERA AUTOMATIQUEMENT REPORTÉ*

C'EST SIMPLE !

Vous n'avez aucune action à mener.
 Le report du solde sera effectué courant mars.

Rejoignez le mouvement
 Faites don de vos titres UpDéjeuner parrainés à ACTION CONTRE LA FAIM
 2 titres de 6 € = 1 kg de farine de blé pour 10 familles.
 * sous réserve de disponibilité de farine 1 kg de blé de 10 à 10 familles pour soutenir à tous les états d'urgence.



Retrouvez ces fiches pratiques en annexe.

Des pas à pas pour guider vos bénéficiaires de la carte UpDéjeuner

Pour se créer un compte sur monespace.up.fr

Création de compte

- Je me connecte sur <https://monespace.up.fr/>
- Je clique sur « CRÉER UN COMPTE ». (👉)

Document confidentiel - Pas à Pas du nouvel espace bénéficiaire Up - 5

Pour l'application MonEspaceUp

AJOUTER UNE CARTE

Vos transactions détaillées. Une carte perdue ? Pas de panique. Souhaitez-vous suivre au plus près vos dépenses ?

Je peux Activer les notifications

Création de compte

Pour finaliser mon inscription :

- Je me connecte à ma messagerie.
- Je clique sur l'email reçu en provenance de email@client.up.coop
- Je clique sur « Confirmer mon inscription ». (👉)
- Mon compte a été créé avec succès.

LE MENU UTILISATEUR

Pour modifier mon mot de passe :

- Je clique sur **Mot de passe**
- Je renseigne mon mot de passe actuel puis le nouveau
- Le mot de passe doit contenir au moins 8 caractères, un chiffre, une majuscule et une minuscule.
- Je clique sur **Modifier mon mot de passe**



Retrouvez ces pas à pas bénéficiaires en annexe.

Accompagnement des utilisateurs ne maîtrisant pas les outils numériques

Tout notre dispositif d'accompagnement est conçu pour permettre à l'ensemble des agents, quel que soit leur appétence pour les outils numériques, de bénéficier du même niveau d'informations, notamment par l'intermédiaire de notre hotline UpCoop.

Celle-ci s'engage à envoyer également le code PIN par courrier afin d'accompagner au mieux vos agents n'ayant pas d'accès à internet ou à un smartphone. De plus, l'activation de la carte s'effectue au premier paiement (donc pas de nécessité d'enregistrer la carte sur l'application mobile).

En complément, nous vous proposons des sessions de formation spécifiques pour vos agents qui ressentent le besoin d'être accompagnés dans la prise en main de la carte UpDéjeuner ainsi que des outils numériques associés.

Nous pouvons proposer des **webinaires** avec des moments d'échange avec vos agents.

Notre **application mobile** et notre **site internet** s'accompagnent d'une **assistance téléphonique** ouverte du lundi au vendredi de 8h à 20h, et le samedi de 9h à 18h.

Chaque année

Réunions d'information

Objectifs :

- **Rencontrer et échanger avec vos nouveaux agents** autour de la pause méridienne ;
- **Présenter les nouvelles fonctionnalités** de la carte UpDéjeuner.

Deux formats de réunions d'information sont possibles en fonction des attentes et des besoins de vos agents :

- **Permanence** : Nous tenons un « stand » d'information à destination de vos agents sur une plage horaire définie en amont avec vos gestionnaires ;
- **Réunion d'information** : Nous animons une réunion d'information de 2 heures à destination de vos agents.

4.6 Atelier de travail pour la première commande

Magali BONNET organise une fois par semaine, en amont de la première commande, des ateliers de travail.

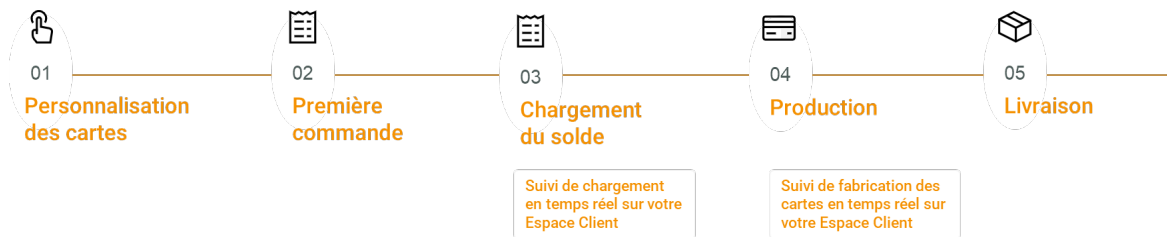
Interlocuteurs :

- Vos parties prenantes (gestionnaires, responsable paie, responsable RH, responsable informatique, chef de projet dédié ...) ;
- Votre Responsable commercial ;
- La Coordinatrice de projet ;
- La Responsable service relation client.

Objectifs :

- Échanger sur le **besoin métier** et la **solution envisagée** ;
- Apporter un niveau d'**information détaillé** ;
- Travailler à l'élaboration du **livrable** ;
- UpCoop vous accompagne dans le choix du dispositif le mieux adapté à votre structure et vous aide durant toute la phase de paramétrage.

Livrable : un compte rendu rédigé par Magali BONNET vous est transmis **sous 2 jours ouvrés**.



4.7 Le passage de votre première commande de carte

Nos outils sont **compatibles avec l'ensemble des logiciels SIRH** et prennent en charge **100% des fichiers de commande**.

Vous pouvez également passer commande en suivant **le dessin d'enregistrement transmis par UpCoop**.

Sur l'année 2023, le **NPS commande** était de **87.5%**.

4.7.1 La commande avec une extraction de données issue de votre outil SIRH

Votre Responsable Régional Secteur Public vous accompagne dans l'élaboration de votre fichier de commande.

Pour mettre en œuvre la commande via une extraction de données issue de votre outil SIRH, vous avez à charge de vérifier le bon fonctionnement et le contenu du fichier pendant la phase de test.

De notre côté, nous assurons la vérification technique du fichier et son bon traitement dans notre outil de production.

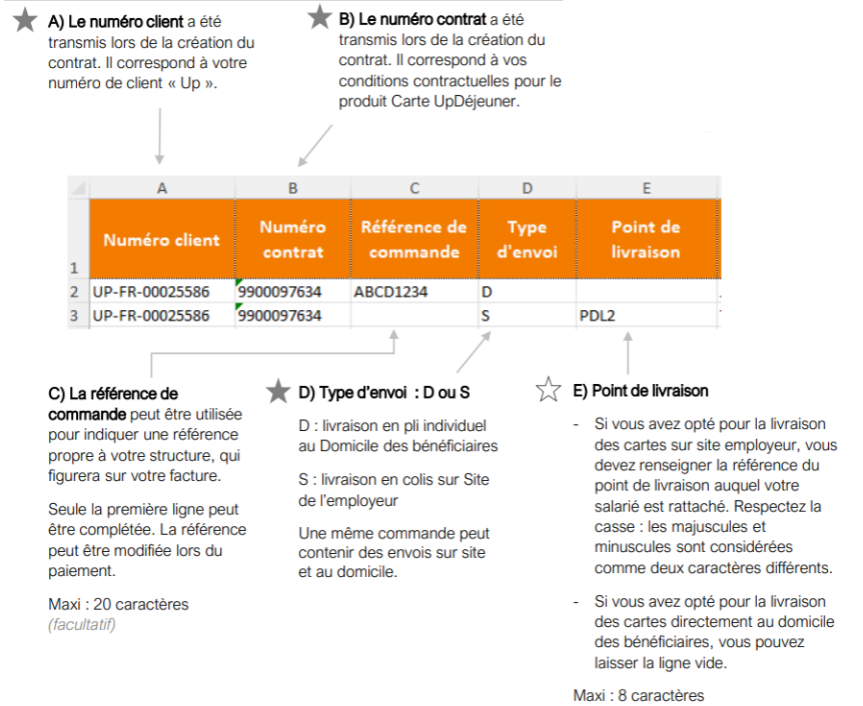
Le temps de charge estimé pour vous s'étend d'**1 à 2 heures**.

4.7.2 La commande avec un fichier Excel ou CSV

Il vous suffit de constituer votre fichier de commande, en suivant le dessin d'enregistrement transmis par UpCoop.

Vos commandes sont prétriées par sites, par services ou par ordre alphabétique selon vos demandes indiquées dans le fichier Excel ou CSV.

■ Nous pouvons également vous proposer un fichier Excel déjà paramétré.



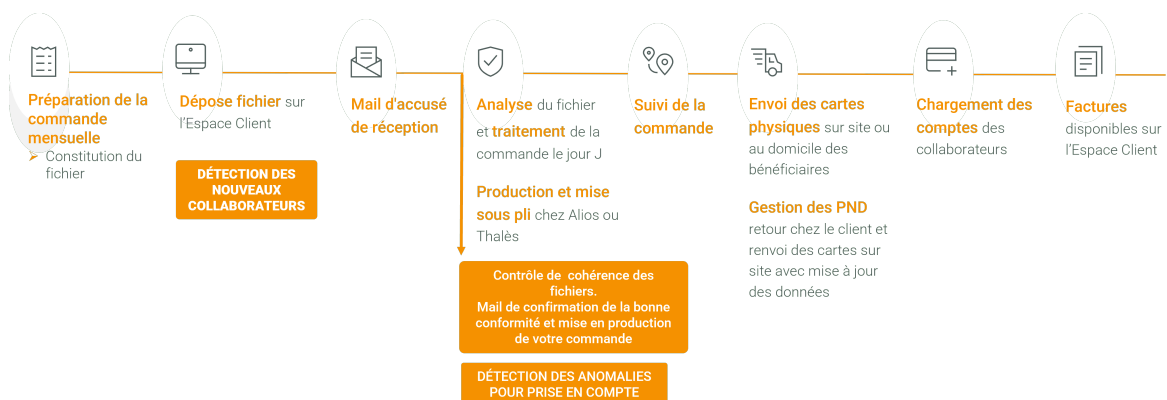
Le fichier de commande multicode client vous permet désormais d'intégrer un seul et même fichier de commande avec plusieurs codes clients.

4.7.3 La commande en toute autonomie via notre Espace Client en ligne

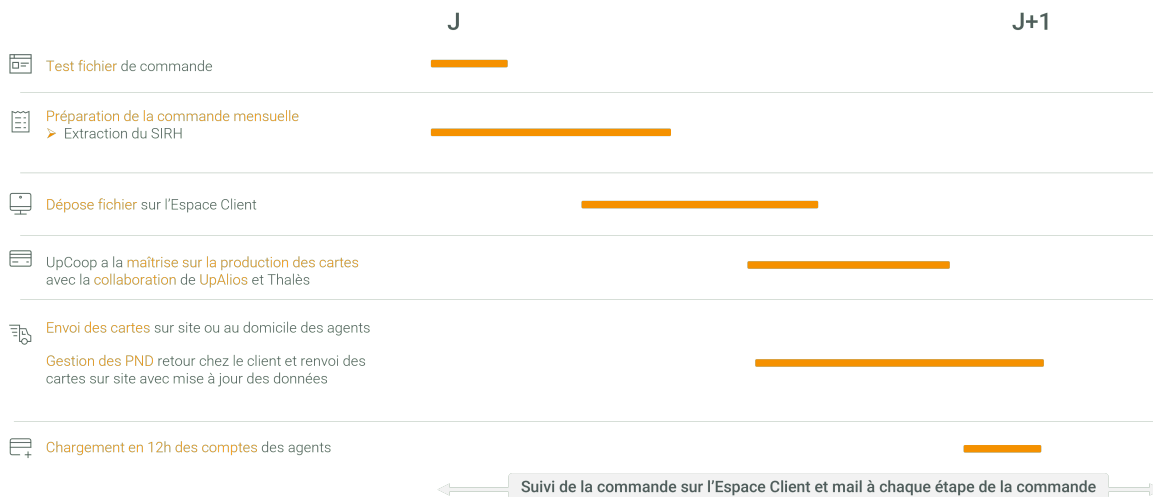
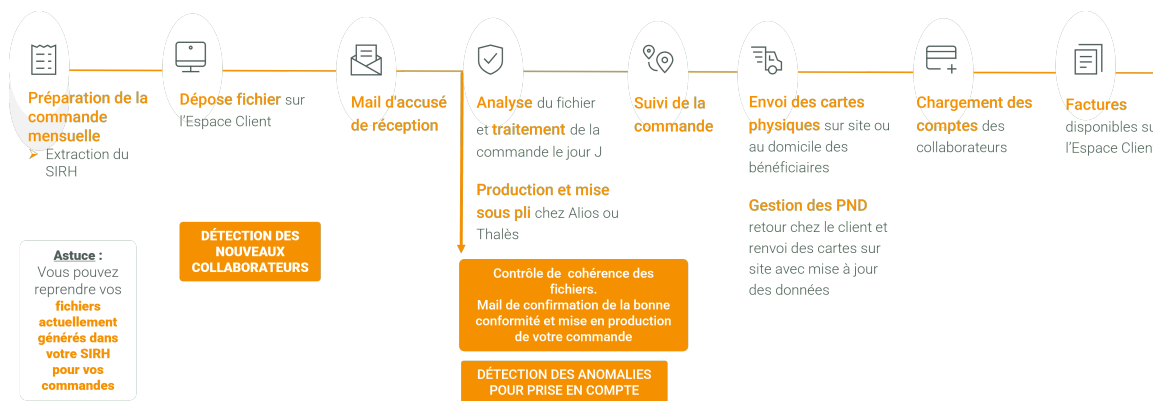
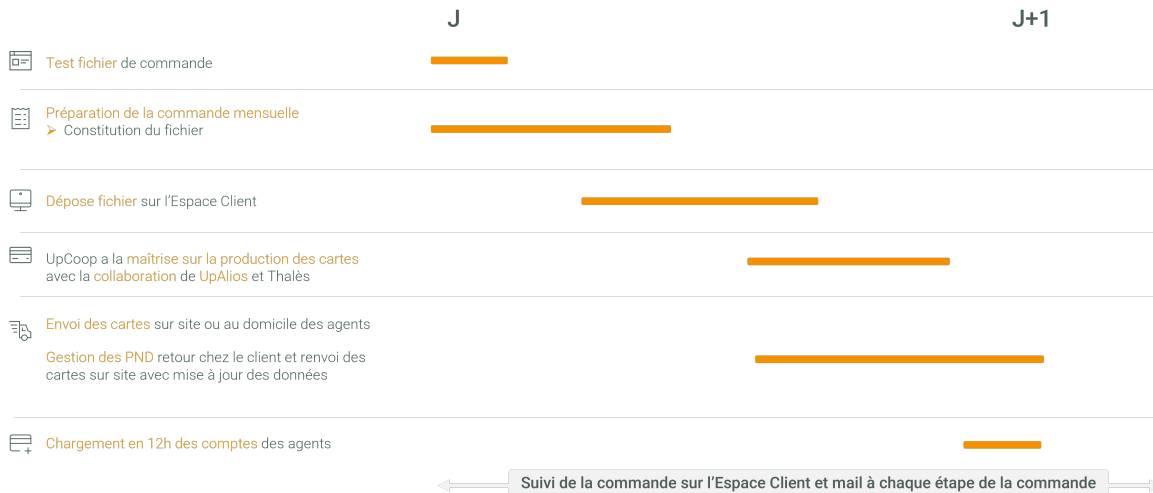
Connectez-vous avec vos numéros client et de contrat à votre Espace Client sécurisé, full web, accessible et disponible 24h/24 et 7j/7, pour gérer vos commandes (dépose fichier en format Excel ou CSV) à distance de manière 100 % AUTONOME !

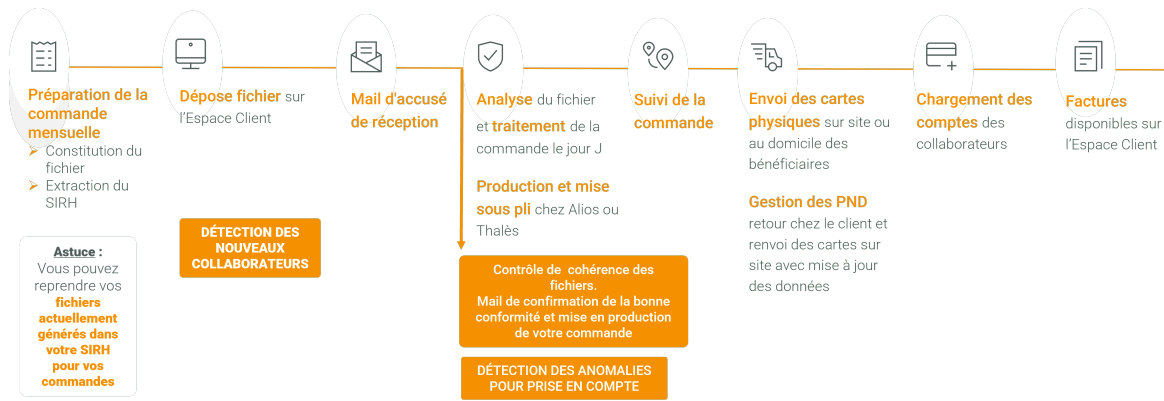
Fichiers : extraction SIRH ou dessin d'enregistrement

Le planning de votre première commande



017-211700281-4 Mise en place de la carte
 Reçu le 30/10/2025
 Publié le 30/10/2025





En cas d'anomalie du fichier de commande nous vous contactons dans les **2h** suivant la réception de celui-ci et vous accompagnons dans la correction pour débloquent votre commande au plus vite.

Votre commande est traitée à **J+1 avant 13h ouvré**.

Nous vous envoyons un **email de confirmation à chaque étape de votre commande** (réception de votre fichier, transmission de votre commande au transporteur, date et heure prévue pour la livraison, chargement des crédits).

Les crédits UpDéjeuner sont chargés **en instantanée**, à réception de votre commande, sur la carte de vos agents.

Un **didacticiel complet est intégré au site** afin de vous permettre une prise en main efficace et simple de l'outil.

Le didacticiel sur l'Espace Client est également disponible [ici](#) !



03 Passation de ma première commande

L'attente sur la page de commande.

- Je télécharge le modèle de fichier bénéficiaires en cliquant sur le bouton **TELECHARGER UN MODELE VIERGE**

Astuce
 Pour les prochaines commandes, d'autres options seront disponibles dans mon Espace Client pour commander encore plus rapidement !

03 Passation de ma première commande

Les données de mes bénéficiaires sont chargées.

- Je peux maintenant passer à l'étape suivante en cliquant sur le bouton **C'EST BON, CONFIRMER L'ENVOI DU FICHIER**

02 Passer commande « Saisie manuelle »

l'arrive alors sur la page dédiée à la commande.

Je dispose de 3 options pour passer commande :

- **Saisir manuellement une commande**
- Commander par fichier
- Dupliquer une ancienne commande (à venir)

03 Suivi de ma commande

En cliquant sur l'aperçu des commandes, j'ai accès à des informations plus détaillées (liste des bénéficiaires, mode de paiement, point de livraison etc.)



Retrouvez le pas-à-pas de l'Espace Client en annexe.

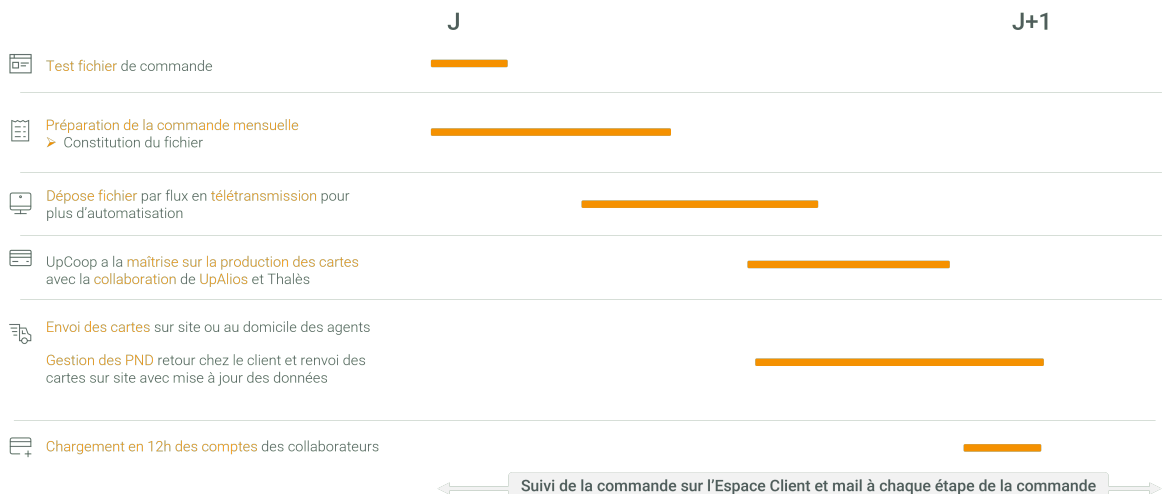
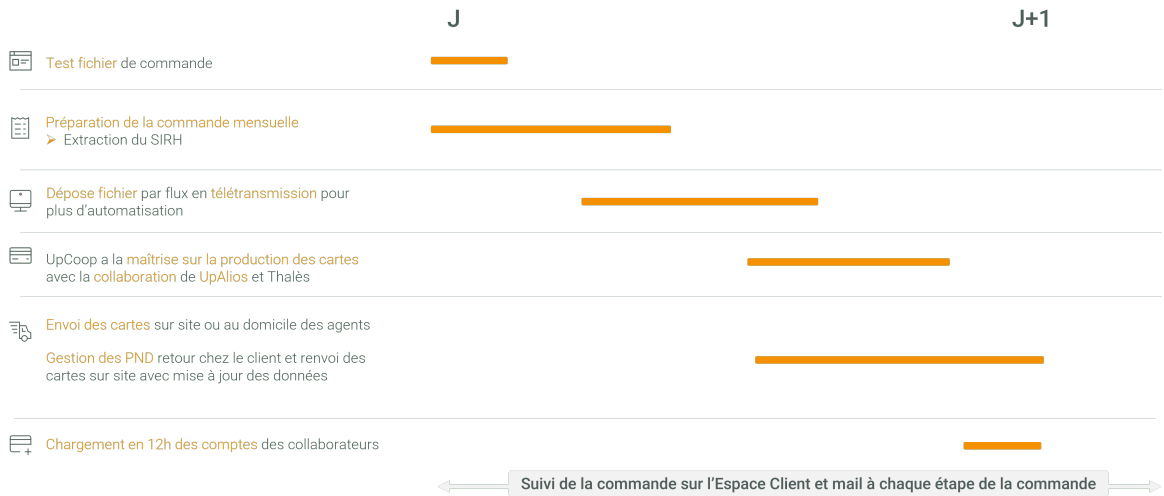
4.7.4 La commande via la télétransmission

Dans le cadre d'un envoi de fichier par télétransmission, nos équipes vous fournissent l'URL dédié ainsi qu'un mot de passe propre à votre structure pour déposer votre extraction SIRH ou votre fichier en format Excel ou CSV.

Le planning de votre première commande



Astuce :
 Vous pouvez reprendre vos fichiers actuellement générés dans votre SIRH pour vos commandes



Votre commande est traitée à J+1 avant 13h ouvré.

Les crédits UpDéjeuner sont chargés **en instantanée**, à réception de votre commande, sur la carte de vos agents.

4.7.5 La personnalisation de vos cartes UpDéjeuner avec votre logo

Plus qu'un simple moyen de paiement, la carte UpDéjeuner permet d'apporter un réel avantage social à vos agents et de répondre à vos principaux enjeux.

Afin de valoriser votre politique d'action sociale auprès de vos commerçants, vous avez la possibilité d'**apposer votre logo**.

Le logo doit respecter le format suivant : **résolution 300 DPI, format JPEG sans entrelacé et sans extra tag, poids max. 64 000 octets, dimensions : 142*177 pixels, 15 mm en longueur et 12 mm en hauteur.**

Sur chaque carte, vos agents visualisent :

- Votre raison sociale ;
- Votre logo ;
- Leur prénom et nom ;
- Leur numéro de carte ;
- La date d'expiration de la carte.



Visuel de la carte UpDéjeuner personnalisée avec votre logo. Visuel non contractuel, soumis à des contraintes techniques.

La personnalisation de vos cartes se fait par validation du BAT. Nous procédons **gratuitement** aux modifications du BAT dans un **déla**i de **5 jours ouvrés**.

4.8 La production des cartes UpDéjeuner



Pour la fabrication de nos cartes, nous travaillons avec notre **filiale Alios** et l'entreprise Thales en soutien par sécurité, sites conformes **PCI-CPP** et agréés **Vendor Mastercard**.

En garantissant une **production sur un circuit de fabrication sécurisé** doté des meilleures technologies du marché, une **conformité totale avec la réglementation** en vigueur et une **gestion des risques optimisée**, nos cartes protègent vos agents contre les attaques digitales les plus sophistiquées et garantissent un équilibre idéal entre confort d'utilisation et sécurité.

Nous sommes le seul émetteur à produire nos cartes en **France**.

La production de nos carte UpDéjeuner s'effectue dans un environnement hautement sécurisé, sous la **supervision d'un responsable de la sécurité** en étroite collaboration avec le responsable qualité.

Tous **les processus de production sont centralisés dans un même site**, garantissant une traçabilité optimale et un contrôle constant de chaque étape.

Ce site dispose de **locaux sécurisés**, incluant un stock sous haute surveillance et deux chambres fortes dédiées au stockage des produits sensibles.

Pour renforcer la sécurité, une **surveillance vidéo continue** et des dispositifs électroniques sont installés afin de prévenir toute intrusion ou incident, assurant ainsi une protection maximale des biens et des données.

Les cartes UpDéjeuner sont produites sous **3 jours ouvrés** maximum.



Retrouvez plus d'informations sur notre filiale Alios et Thales dans Moyens humains > Partenaires et prestataires

4.8.1 Continuité de la prestation

Nous avons mis en place une garantie de fabrication pour assurer une continuité de service optimale. Pour cela, nous avons choisi deux fournisseurs pour produire nos cartes : notre filiale Alios et Thales.

Cette double collaboration constitue un véritable back-up, garantissant la production continue de vos cartes, même en cas d'imprévu.

Si l'un de nos fournisseurs rencontre des difficultés ou est dans l'incapacité de produire, le second prend immédiatement le relais.

Ainsi, nous assurons la stabilité de nos engagements, vous permettant de bénéficier d'une livraison fiable et sans interruption.



Retrouvez en annexe notre PUPA marché public.

4.9 La livraison

Vous choisissez le mode de livraison qui vous correspond selon vos besoins et votre organisation pour les cartes UpDéjeuner de vos agents.

4.9.1 La livraison sur site

La livraison des cartes, du code PIN et du guide bénéficiaire sur site est effectuée conformément aux modalités décrites dans votre cahier des charges.

Nous avons choisi **Chronopost** comme partenaire.

Engagements	Délais
Délai de livraison de la carte	J+1 avant 13h jour ouvré jusqu'à 2 jours pour une mise en place de marché
Délai de réception du code PIN	Immédiatement via MonEspaceUp - demande d'affichage du code PIN digital -



Chronopost assure des livraisons neutres en carbone. Cette neutralité s'obtient en combinant des actions de réduction, comme le développement d'une flotte de véhicules propres et la compensation des émissions de transport restantes.

Vous pouvez ensuite distribuer les cartes nominativement. Cette solution peut vous être proposée avec un emballage unique ou des emballages différenciés par site.

Pour des raisons de sécurité, les cartes sont envoyées inactives. Elles sont donc inutilisables avant l'activation par vos agents.

■ Le + UpDéjeuner :

■ Dans le cadre de notre accompagnement, UpCoop s'engage à envoyer également le code PIN par courrier, en 48 heures ouvrées, afin d'accompagner au mieux vos agents n'ayant pas d'accès à internet ou à un smartphone.

Le suivi de la livraison

Dès l'expédition de la commande, vous recevez automatiquement un **email incluant un lien de « tracking »**.

Le suivi des livraisons sur site s'effectue en « direct » via **Chronopost**. Ce lien permet d'avoir accès, en toute autonomie, 24h/24 et 7J/7, à l'état de livraison de votre commande.

Vous pouvez également suivre vos livraisons sur votre Espace Client.

L'assurance perte / vol des colis

Les livraisons des cartes UpDéjeuner sont couvertes par une **assurance perte et vol jusqu'à remise du colis**.

■ La remise du colis vaut transfert de responsabilité.

Tout incident relatif aux conditions d'acheminement avant remise du colis est à la charge de UpCoop. Les recherches des dates et lieux d'utilisation après dépôt de plainte sont réalisées gratuitement par nos services.

La réception et vérification des colis par vos gestionnaires

Dans un souci de qualité de sa prestation, UpCoop met à disposition de vos gestionnaires des **outils de contrôle de la livraison**.

Ainsi dans votre colis ou via votre Espace Client en ligne, nous mettons à votre disposition :

1. **Un bon de travail qui vous indique le détail de la commande** (code-barres, adresse de la succursale, numéro de facture, code client, date de production, ...), qui permet également à nos opérateurs d'effectuer un contrôle de qualité
2. **Un état récapitulatif** qui reprend le détail de la commande par succursale

À réception du colis, notre prestataire **CHRONOPOST** s'engage expressément à faire opposer sur le bordereau de livraison la signature, le tampon (sous réserve que vous en ayez un) et le nom du réceptionnaire de la commande.

En cas de vol ou de disparition sur l'un de vos sites après remise du colis sur site



Les services juridiques du groupe Up s'engagent à **effectuer une recherche d'utilisation des cartes après dépôt de plainte**.

En cas de vol et/ou de perte de colis après remise, vous pouvez **contacter le Service Clientèle par téléphone ou par courriel**.

Dès réception de votre demande et après dépôt de plainte, il enclenche la procédure de recherche d'utilisation :

1. **Vérification du dépôt de plainte**
2. **Recherche des lieux et des dates d'utilisation des cartes si activation**
3. **Transmission des dates et des lieux d'utilisation des cartes** aux personnes habilitées
4. **Lancement d'une nouvelle commande, sur votre demande (à votre charge et dans des conditions identiques à la commande initiale)**

En cas d'anomalie de livraison ou de production des cartes UpDéjeuner

 <p>Si vous constatez une anomalie de livraison, vous contactez votre Chargé Clientèle par téléphone ou par courriel.</p> <p>Dès réception de votre demande, il enclenche la procédure d'urgence :</p> <table border="0"> <tr> <td style="vertical-align: top;"> <p>01</p> <p>Point immédiat avec nos transporteurs.</p> </td> <td style="vertical-align: top;"> <p>02</p> <p>Demande de relivraison auprès de nos transporteurs.</p> </td> </tr> <tr> <td colspan="2" style="vertical-align: top;"> <p>03</p> <p>En cas de relivraison : Relivraison sur site en 24h à 48h ouvrées après votre demande.</p> </td> </tr> </table>	<p>01</p> <p>Point immédiat avec nos transporteurs.</p>	<p>02</p> <p>Demande de relivraison auprès de nos transporteurs.</p>	<p>03</p> <p>En cas de relivraison : Relivraison sur site en 24h à 48h ouvrées après votre demande.</p>		 <p>Si vous constatez une anomalie de production, vous contactez votre Chargé Clientèle par téléphone ou par courriel.</p> <p>Dès réception de votre demande, il enclenche la procédure d'urgence :</p> <table border="0"> <tr> <td style="vertical-align: top;"> <p>01</p> <p>Point immédiat avec notre service en charge des anomalies de production carte.</p> </td> <td style="vertical-align: top;"> <p>02</p> <p>Demande de lancement de la refabrication auprès de notre filiale UpAlios.</p> </td> </tr> <tr> <td style="vertical-align: top;"> <p>03</p> <p>En cas de refabrication : Livraison sur site en 72h ouvrées.</p> </td> <td style="vertical-align: top;"> <p>04</p> <p>Mail de suivi envoyé à chaque étape du traitement de votre demande.</p> </td> </tr> </table>	<p>01</p> <p>Point immédiat avec notre service en charge des anomalies de production carte.</p>	<p>02</p> <p>Demande de lancement de la refabrication auprès de notre filiale UpAlios.</p>	<p>03</p> <p>En cas de refabrication : Livraison sur site en 72h ouvrées.</p>	<p>04</p> <p>Mail de suivi envoyé à chaque étape du traitement de votre demande.</p>
<p>01</p> <p>Point immédiat avec nos transporteurs.</p>	<p>02</p> <p>Demande de relivraison auprès de nos transporteurs.</p>								
<p>03</p> <p>En cas de relivraison : Relivraison sur site en 24h à 48h ouvrées après votre demande.</p>									
<p>01</p> <p>Point immédiat avec notre service en charge des anomalies de production carte.</p>	<p>02</p> <p>Demande de lancement de la refabrication auprès de notre filiale UpAlios.</p>								
<p>03</p> <p>En cas de refabrication : Livraison sur site en 72h ouvrées.</p>	<p>04</p> <p>Mail de suivi envoyé à chaque étape du traitement de votre demande.</p>								

4.9.2 La sécurisation de la livraison

Votre commande est protégée à tout moment :

- Tous nos **sites de production et lieux de stockage sont des zones sécurisées** ;
- Le transport entre nos sites de production et les sociétés de **transport se fait par camions semi-blindés anonymes** ;
- Les **colis sont expédiés sous une raison sociale non identifiable** pour éviter tout repérage ;
- Chaque envoi est **tracé par un numéro de colis pour un suivi en temps réel.**

4.9.3 Continuité de la prestation

En cas d'incapacité pour Chronopost à livrer les cartes UpDéjeuner sur site et pour La Poste à livrer les cartes UpDéjeuner au domicile de vos agents, leur Plan de Continuité d'Activité prend le relais pour assurer l'engagement de service de livraison des cartes.

4.10 Le suivi de la prestation**4.10.1 Comité de suivi**

Magali BONNET organise **une fois par semaine** un comité de suivi.

Interlocuteurs :

- Vos Gestionnaires ;
- La Coordinatrice de projet ;
- La Responsable service relation client.

Objectifs :

- Garantir le **bon déroulement** du projet : suivi du déploiement et des actions ;
- Décider des **points à remonter** au comité de pilotage.

Livrable : un compte rendu rédigé par Magali BONNET vous est transmis **sous 2 jours ouvrés**.

4.10.2 Comité de pilotage

Magali BONNET organise **une fois par mois** un comité de pilotage.

Interlocuteurs :

- Vos Gestionnaires ;
- Votre Responsable commercial ;
- La Coordinatrice de projet ;
- La Responsable service relation client.

Objectifs :

- Suivre le **bon déroulement** du projet ;
- Contrôle du **respect du planning** : livraison des cartes, relance d'activations des comptes bénéficiaires, indicateurs du suivi d'utilisation ;
- Écouter vos **retours d'expérience** et prendre les **arbitrages nécessaires** ;
- **Adapter les moyens**.

Ces objectifs sont affinés selon les besoins à chaque réunion.

Livrable : **sous 2 jours ouvrés**, vous recevez un **compte rendu détaillé** incluant un **reporting** détaillé ainsi que des **indicateurs** rédigés par Magali BONNET.

4.10.3 Formations dédiées de vos Gestionnaires

Nous pouvons organiser de nouvelles sessions de formations en fonction de votre demande et des nouveaux gestionnaires.

4.10.4 Les réunions de suivi

Magali BONNET organise au moins **une réunion de suivi par semestre**. Celle-ci fait l'objet d'un ordre du jour que vous pouvez élaborer ensemble.

Interlocuteurs :

- Vos Gestionnaires ;
- Votre Responsable commercial ;
- La Coordinatrice de projet ;
- La Responsable service relation client.

Objectifs :

- **Évoquer les sujets autour des produits** : les innovations, l'évolution réglementaire ou technologique ;
- **Communiquer les indicateurs de suivi** : le nombre de cartes UpDéjeuner émises, les statistiques d'usage (localisation des dépenses, répartition par typologie de commerces...), le taux de réclamation... ;
- **Proposer des pistes d'amélioration**, les moyens pour leur mise en place et le calendrier de leur exécution.

Livrable : sous **2 jours ouvrés**, vous recevez un **compte rendu détaillé** sur les **performances, le bilan de la prestation, les indicateurs** et les **suggestions d'amélioration avec un plan d'actions**, rédigé par Magali BONNET.

4.10.5 Les réunions spécifiques

En plus des réunions de suivi, nous pouvons organiser des **réunions sur un critère précis** dès que vous le jugez nécessaire.

Nous nous engageons à **mobiliser l'équipe d'experts concernée** (informatique/communication...) et à nous déplacer pour vous rencontrer.

Interlocuteurs :

- Vos Gestionnaires ;
- Votre Responsable commercial ;
- La Coordinatrice de projet ;
- La Responsable service relation client ;
- L'équipe d'experts concernée.

Livrable : sous **2 jours ouvrés**, vous recevez un **compte rendu détaillé** avec un **plan d'actions**, rédigé par Magali BONNET.

4.11 Le service Assistance

4.11.1 Notre Service Client et la Direction de l'Expérience Client

Le Service Client est un centre d'excellence dédié à nos clients. Directement intégré à l'équipe commerciale, il propose une synergie de chaque instant entre votre structure, votre Responsable Régional Secteur Public et votre Chargé(e) de clientèle. Ce(tte) dernier(e), expert(e) de votre solution, dispose de tous les éléments pour vous accompagner quotidiennement dans la performance et la gestion de votre dispositif.

Le Service Client est accompagné par la Direction de l'Expérience Clients de Up. Cette direction travaille et fait évoluer la relation client au quotidien. Elle est composée de 2 structures visant à l'excellence de notre Service Client :

L'équipe Hypervision

Cette équipe agit sur **4 domaines clés de la relation client**. Elle détermine les besoins en **ressources** et schématise la **gestion des flux** en conséquence. Elle produit **les indicateurs de performances**, les partage et les **challenge** avec le Service Client. Elle assure la **formation et le coaching** des chargé(e)s de clientèles sur les outils de la relation client. Enfin, elle investit dans l'expérience clients en recherchant **les meilleurs partenaires** pour proposer à nos clients une expérience fluide et qualitative.

L'équipe Partenariat

Cette équipe assure la **relation et l'animation** quotidienne sur les **2 domaines clés** des prestations que nous externalisons pour nos clients : la gestion de la réception **des demandes des bénéficiaires** de vos dispositifs et la gestion de toutes **nos activités de transports** (colis et envois postaux). Cette équipe est engagée dans le suivi en temps réel des indicateurs de performances de nos prestataires, leur accompagnement dans l'évolution de nos process et outils, ainsi que dans la formation de leurs opérateurs en relation avec nos clients.

L'ensemble des équipes de la Direction de l'Expérience Clients sont localisées en France, sur le site de notre siège social à Gennevilliers. Les équipes de Conseillers internes sont à taille humaine, puisque composées d'environ une quinzaine de Conseillers.

D'un total de près de 100 personnes, nos équipes de Conseillers et Experts en titres-restaurant vous proposent une approche globale afin de répondre à l'ensemble de vos demandes.

■ Construite pour répondre au mieux à vos besoins, notre organisation nous permet de vous apporter une expérience client intuitive et simplifiée.

4.11.2 Les outils au service de l'assistance UpDéjeuner

Dans le cadre de notre démarche qualité, nous avons mis en place des procédures visant à décrire les règles et les modalités d'organisation pour :

- L'enregistrement et le traitement des demandes ;
- La définition et le suivi des actions de toutes les demandes de votre structure et de vos agents.

Toutes les demandes de vos agents et de vos Gestionnaires sont systématiquement intégrées dans notre outil de **ticketing Zendesk** qui identifie automatiquement le demandeur afin de fluidifier et d'accélérer le traitement de vos demandes.



La solution Zendesk est dédiée à la gestion des tickets liés aux demandes de nos clients.

Grâce à elle, nos Conseillers sont en mesure de **mieux recevoir et gérer les requêtes de vos Gestionnaires**.

Ainsi, toutes les interactions avec vos Gestionnaires, que ce soit par téléphone, email, site internet ou tout autre canal, sont **regroupées et archivées dans un seul et même endroit**.

Cette plateforme permet de suivre, compléter, hiérarchiser et résoudre les tickets d'assistance de manière fluide et homogène, via des mécanismes d'automatisation et de priorisation.

Cette organisation vous garantit une **expérience client harmonieuse** sur l'ensemble de nos canaux de communication.

■ Vos agents et Gestionnaires reçoivent un accusé de réception de leur demande ainsi qu'un email de synthèse une fois celle-ci traitée.

Dans le cadre de notre politique qualité, nous mettons en place une démarche d'amélioration continue basée sur différents indicateurs qui vous sont présentés par votre Responsable Régional Secteur Public lors des réunions de suivi semestrielles et/ou comités de pilotage.

Ces indicateurs s'inscrivent dans un plan de progrès spécifique à chaque thématique.

Dans un souci d'analyse et d'amélioration continue de notre service rendu, nous associons à ces procédures des indicateurs détaillés mensuellement dans nos « tableau de bord de la satisfaction client » :

- **Volumétrie des demandes structure** et agents ;
- **Répartition et typologie** des demandes ;
- **Temps de traitement** des demandes.

■ Notre outil Zendesk permet d'extraire des statistiques précises et chiffrées que nous vous présentons lors de nos réunions de suivi.



Huppy est l'assistant virtuel conversationnel pour vous et vos agents. Il répond à vos questions et trouve une **solution de manière simple, rapide et autonome**.

Pour les questions plus complexes, **Huppy** facilite la mise en relation avec un Conseiller via messaging.



Une expérience unique : passer du chat à la voix et au partage d'écran et vidéo.

Lorsque cela est nécessaire, l'agent en communication téléphonique peut vous proposer ainsi qu'à vos agents de switcher vers un appel **SnapCall** et profiter d'une interaction étendue plus humaine.

Plus rapides et efficaces qu'un chat, les appels vidéo nous permettent de vous donner une réponse claire, d'identifier le problème, de vous guider ainsi que vos agents vers la résolution.



Pour en savoir plus, cliquez ici : snapcall.io/.



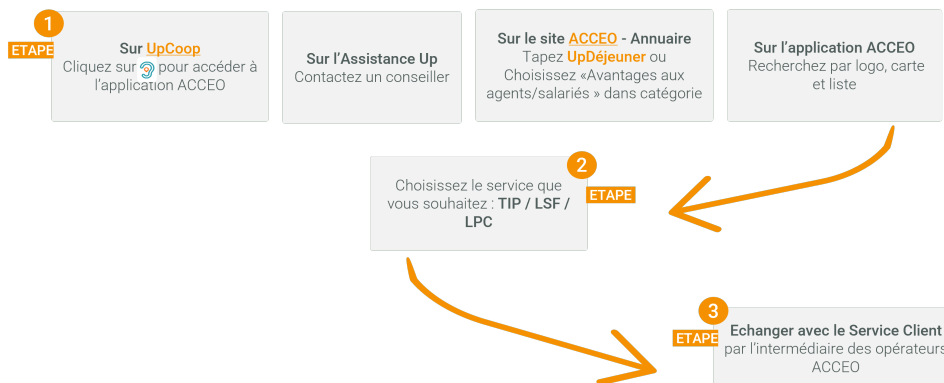
Un partenariat avec la société **ACCEO** a été mis en place pour rendre nos plateformes téléphoniques accessibles.

Les personnes muettes, sourdes ou malentendantes peuvent échanger directement par téléphone (visio) avec nos services bénéficiaires, client et sur Assistance Up grâce à la mise à disposition de différents modes de communication adaptés à leur situation :

- Transcription Instantanée de la Parole (TIP) ;
- Visio-interprétation Langue des Signes Française (LSF) ;
- Visio-codage Langue française Parlée Complétée (LPC).

Le parcours avec ACCEO

4 CANAUX disponibles pour solliciter le service client avec la solution d'accessibilité pour les personnes sourdes, malentendantes ou sourdaveugles



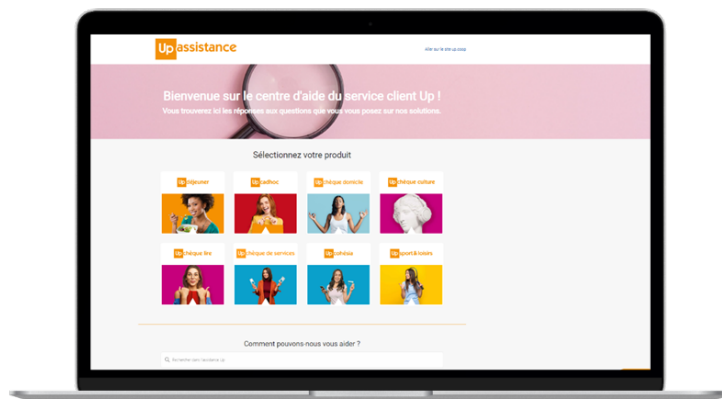
Pour en savoir plus, cliquez ici : acceo-o.fr.

4.11.3 Notre Assistance Up en ligne

Mise en place pour les structures, les agents et nos commerçants, notre **Assistance Up** permet :

- De retrouver de nombreuses réponses aux questions les plus souvent posées ;
- De pouvoir directement discuter avec nous via un chat avec un conseiller, par email, par téléphone ou via Snapcall (passer du chat à la voix et au partage d'écran et vidéo).

La solution d'accessibilité **Acceo** ainsi que l'assistant virtuel conversationnel **Huppy** sont intégrés à l'Assistance Up.

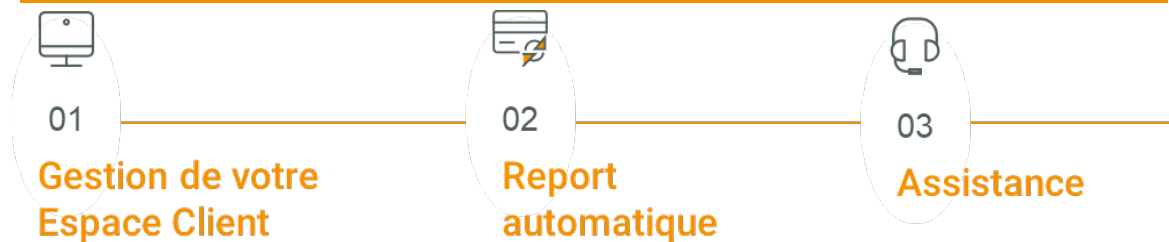


5. La gestion au quotidien du dispositif



Vos bénéfices :

Un Espace Client simple d'utilisation qui vous permet de gérer en toute autonomie votre dispositif ;
Des cartes virtuelles immédiatement opérationnelles pour vos agents recrutés sur de courtes périodes ;
Une souplesse dans la gestion de l'affectation de vos agents (réorganisation, mobilité...);
La suggestion de commerçants ou de restaurants au Pôle Réseau Commerçants pour les affilier ;
Des cartes valables longtemps (4 ans) et avec un renouvellement automatique pour vous faire gagner du temps ;
Des animations pour vos agents dans le but de les sensibiliser et les informer.



5.1 Une gestion simplifiée, rapide et autonome

L'Espace Client a pour objectif de vous garantir :

- De la **visibilité sur la gestion** de vos données et la consultation de vos opérations ;
- De l'**autonomie dans la gestion** de vos cartes et des comptes associés ;
- De l'**information sur l'historique** de vos opérations.

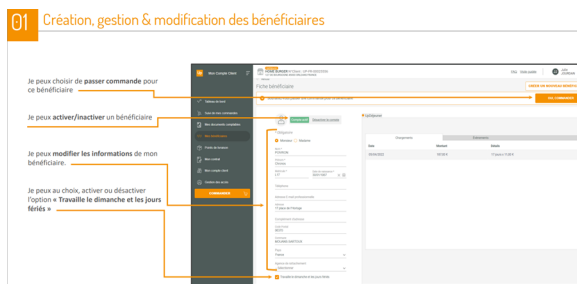
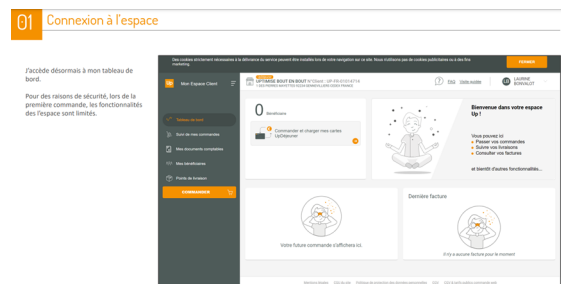
Vous bénéficiez d'un accès à un compte personnel sécurisé et personnalisé via un identifiant et un mot de passe.

Fonctionnalités

<p>Commandez en ligne 3 modes de commandes possibles pour s'adapter à vos besoins : fichier, unitaire, duplication DÉTECTION DES NOUVEAUX AGENTS</p>	<p>Chargez les cartes en choisissant le nombre de titres et la valeur unitaire</p>	<p>Consultez l'état de chargement des comptes de vos agents</p>	<p>Accéder aux différents documents administratifs (contrats, factures, etc.) au format électronique</p>	<p>Modifier vos informations de contacts</p>	<p>Gérer l'accès à l'espace grâce à 3 profils (administrateur, commandeur, visiteur)</p>
<p>Consultez l'historique des opérations des commandes et chargements</p>	<p>Consultez l'état d'avancement de votre commande et le suivi votre colis</p>	<p>Modifier, gérer et consulter les données des bénéficiaires</p>	<p>Créer et modifier vos points de livraison à tout moment et comme bon vous semble</p>	<p>Accéder au lien chat avec le service clients Up et la FAQ en ligne</p>	

5.1.1 La modification de la valeur nominale

Elle est possible et se fait sans délai, lors de la commande



Retrouvez le pas à pas de l'Espace Client en annexe.

5.1.2 Chorus Pro sur votre Espace Client

Chorus Pro est la solution mutualisée de facturation mise en place pour tous les fournisseurs de la sphère publique (État, collectivités territoriales...) afin de répondre aux obligations légales en matière de facturation électronique*.

Vous pouvez :

- Consulter et modifier les données Chorus Pro dans la rubrique « Mon Contrat » ;
- Consulter et modifier les données Chorus Pro lors de votre commande ;
- Consulter les données Chorus Pro d'une commande dans le suivi de commande.

Pour plus de simplicité, si votre Gestionnaire web a plus de 10 comptes clients, ils s'affichent alors dans le menu déroulant de son espace.

**Economie.gouv.fr*

5.2 La facturation



Vous pouvez consulter et télécharger vos factures dématérialisées depuis le portail [Chorus Pro](#) conformément à la législation en vigueur.

Les factures comprennent toutes les mentions obligatoires, et particulièrement :




- **Votre numéro de SIRET ;**
- **Le code de service ;**
- **La référence d'engagement.**

Vous pouvez recevoir vos factures par push mail envoyée J+1 après la production de la commande.

Vous pouvez également retrouver vos factures sur votre Espace Client. Cette dématérialisation répond à l'engagement environnemental de UpCoop. Ainsi vous pouvez consulter votre dossier à tout moment tout en réduisant votre consommation de papier.

La facture comprend un récapitulatif au recto et les détails au verso de :

- La commande UpDéjeuner : valeur nominale et services (gestion de compte, support, services complémentaires pour le financeur et le bénéficiaire) ;
- Services et frais de compte : conditionnement et livraison.

 <p>UP 27-29 Av. des Louvresses - 92230 Gennevilliers Société Coopérative et Participative à forme anonyme et capital variable – 642044366 – NANTERRE - 642 044 366 000 69 – 6619 B – FR36642044366</p>	<p>GENNEVILLIERS, le 12.03.2018</p>
<p>Vos références</p> <p>N° Client UP-FR-12345678 N° de contrat 1234567890 Facture n° F-1234567890 SIRET 12345678901234 N° commande : 12345 N° Fournisseur 7890 Référence de commande Abc 1234 Interlocuteur Sophie Dupond</p> <p>Adresse de facturation Adresse CP VILLE</p>	
<p>Vos références Chorus Pro</p> <p>SIRET Code Service N° Marché 12345678901234567890 N° Engagement 1234567890123456789012345678901 2345678901234567890</p>	
<p>Nous contacter</p> <p> Service Clients 0825 800 185 (Service 0,20 € TTC + prix appel)</p> <p>serviceclient@up.coop</p> <p>monespaceclient.up.coop</p>	
<p>A payer avant le : 12/04/2018 Mode de règlement : prélèvement <i>Les factures sont payées comptant sans escompte.</i></p>	
<p>1/3</p>	
<p>✂</p> <p>Coupon à joindre pour tout courrier concernant ce document</p>	
<p> Adresse de retour UP Service Clients 27-29 avenue des Louvresses TSA 51110 92621 GENNEVILLIERS CEDEX</p>	<p>Vos références N° Client UP-FR-12345678901234 N° de contrat 12345678901234567 Facture n° F-1234567890 Total TTC Net à payer 1234567890123,45€</p>

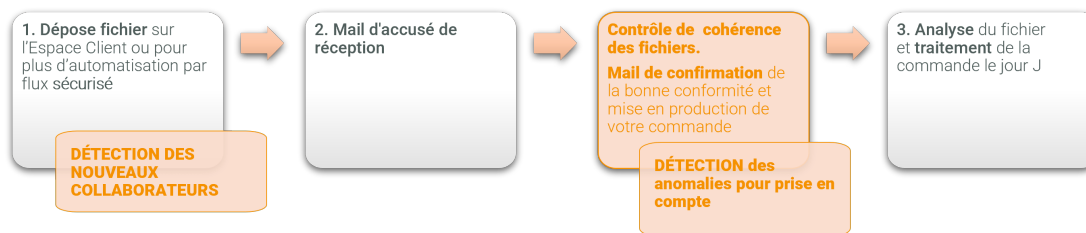
Exemple de facture pour la carte UpDéjeuner depuis votre Espace Client.



Retrouvez un exemple de facture complet en annexe.

5.3 Le délai de chargement du solde des cartes UpDéjeuner

Le solde UpDéjeuner est chargé **en instantanée**, à réception de votre commande, sur la carte de vos agents.



Vous pouvez suivre le chargement des crédits sur le compte de vos agents depuis votre Espace Client.

Dès le chargement des comptes, vous recevez un email de confirmation de chargement.

À chaque commande d'un rechargement, vous pouvez accéder directement via votre outil de gestion :

1. À l'**état de chargement** des comptes individuels de vos agents ;
2. Au **nombre de crédits chargés, ainsi qu'au montant** correspondant pour chacun de vos agents.

5.4 La commande pour un nouvel arrivant

Lors d'une nouvelle arrivée en cours de marché, vous pouvez créer un nouveau bénéficiaire manuellement ou l'ajouter via votre fichier de commande CSV/Excel sur votre Espace Client.

L'Espace Client détecte **automatiquement** lorsqu'un nouveau bénéficiaire est sélectionné au moment de la commande.

Il traite alors la commande de la carte pour ce dernier dans les mêmes conditions que pour la commande initiale.

Le mode de livraison est identique à celui choisi lors de la première commande, ainsi que le suivi de la livraison.

Vous pouvez visualiser sur l'Espace Client le montant lié aux chargements et le nombre de nouvelles cartes UpDéjeuner créées.

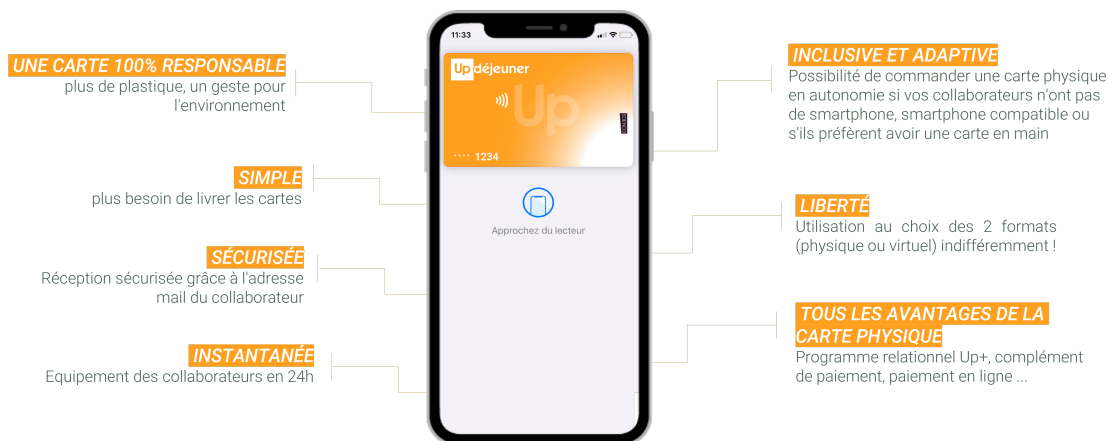
5.5 Les cartes virtuelles UpDéjeuner immédiates pour plus de flexibilité

Lorsque vous embauchez des agents sur de courtes périodes (CDD, stagiaires et intérimaires notamment), vous pouvez commander des cartes virtuelles leur permettant ainsi d'avoir une carte virtuelle UpDéjeuner immédiatement, sans avoir à attendre quelques jours pour régler leurs déjeuners alors qu'ils ont déjà commencé leur mission.

Ainsi, quel que soit le profil de vos agents (permanents ou contrats courts), vous disposez d'une solution simple pour gérer l'attribution des titres-restaurant.

Vous pouvez commander en toute autonomie sur votre Espace Client. Vos agents reçoivent alors un email pour accéder à leur carte virtuelle.

Vos agents ont la possibilité de transformer leur carte virtuelle en une carte matérialisée directement depuis leur espace bénéficiaire MonEspaceUp et en toute autonomie.



5.6 La gestion des comptes de vos agents

En cas d'erreur ou de départ d'un bénéficiaire, vos gestionnaires peuvent régulariser le compte de l'un de vos agents.

Dans ce cas, notre service client procède au déchargement d'un ou plusieurs comptes agents.

Vos agents visualisent cette opération débitrice directement dans leur historique de solde.

5.6.1 L'annulation d'un compte d'un de vos agents / Cessation d'alimentation d'un compte bénéficiaire

Vous pouvez annuler le compte d'un de vos agents en cas de départ. Cette action a pour effet de :

- **Entraîner la fermeture de l'espace personnel de l'un de vos agents**
- **Bloquer définitivement la carte**

Si l'un de vos agents quitte votre structure, il n'y a pas d'obligation de clôture de son compte avec gestion en « solde de tout compte », ni d'obligation pour vos agents de rendre leur carte, cela va dépendre de leur situation et également de votre souhait.

5.6.2 Le compte d'un de vos agents a été chargé de droits acquis

Dans ce cas, il a deux possibilités :

- **Soit il conserve sa carte** : Son compte n'est pas clôturé de suite mais au moment de l'épuisement du solde ou à une date limite d'utilisation définie par le gestionnaire
- **Soit le gestionnaire demande la suppression de son compte** : cela a pour effet de bloquer sa carte et aussi de générer un avoir du montant du solde disponible. Il faut alors remettre la part contributive de vos agents sous forme de solde de tout compte

Si le gestionnaire ne fait pas de clôture du compte de suite, le compte reste actif.

5.6.3 Le compte de l'un de vos agents est chargé de droits à acquérir

La clôture du compte est obligatoire pour respecter la législation.

5.7 La mobilité de vos agents avec la carte UpDéjeuner

5.7.1 Le changement de rattachement d'un de vos agents d'un site de livraison à un autre

L'un de vos agents peut être amené à changer de lieu de travail.

Vos gestionnaires peuvent modifier le rattachement de l'un de vos agents d'un site de livraison à un autre en toute autonomie via l'Espace Client.

■ En cas de remplacement après mise en opposition de leur carte, les agents reçoivent leur nouvelle carte directement à leur domicile.

5.7.2 Le changement de rattachement d'un de vos agents à un autre code client au sein d'une même structure juridique*

L'un de vos agents peut connaître une mobilité d'un code client à un autre (mobilité interne, fusion, ...).

Vos gestionnaires peuvent rattacher l'un de vos agents à un autre code client. Cette demande doit être faite via notre service client.

**2 entités rattachées au même SIREN*

■ Vos agents conservent leur carte, leur code PIN et leur compte bénéficiaire.

5.8 Le renouvellement des cartes et le report du solde

5.8.1 Le renouvellement des cartes

Nos cartes UpDéjeuner sont valables **4 ans**. Elles sont **renouvelées automatiquement** (15 jours avant la date d'expiration) et livrées selon le mode de livraison choisi initialement, sauf opposition de la part de vos agents.

Vos agents conservent le même code PIN.

5.8.2 Le report AUTOMATIQUE du solde

Le solde UpDéjeuner est valable du 01/01N au 28 ou 29/02/N+1.

Le report du solde se fait **AUTOMATIQUEMENT*** le 11/03/N+1 sur votre Espace Client !

Vos agents n'ont aucune action à effectuer. Leur solde est reporté dans les jours suivants.

** Entre le 1er et 10/03/N+1, vous avez la possibilité de décocher les agents dont vous ne souhaitez pas reporter le solde depuis votre Espace Client. Les agents concernés sont informés de votre décision par email.*

Le changement de millésime intervient fin décembre de l'année N-1. Durant cette période, les agents peuvent visualiser le solde des deux millésimes. Le solde du millésime N-1 est débité en priorité lors de l'utilisation de la carte.

La communication dédiée au report automatique du solde

Pour assurer le bon déroulement du report automatique, nous informons vos Gestionnaires de la fin de validité du solde et leur expliquons la marche à suivre, avec un plan de communication dédié (notice et emails).

Vos agents sont tenus au courant de votre décision par email :

- Du report automatique de leur solde ;
- En cas de désactivation du report pour certains employés.

REPORT DU SOLDE UPDÉJEUNER 2023 !

BONNE NOUVELLE

**À PARTIR DU 1ER MARS 2024
LE SOLDE 2023 SERA AUTOMATIQUEMENT REPORTÉ***

*selon dispositions contractuelles prises par votre employeur.

C'EST SIMPLE !

Vous n'avez aucune action à mener.
Le report du solde sera effectué courant mars.

Rejoignez le mouvement

Faites don de vos titres UpDéjeuner périmés à ACTION CONTRE LA FAIM
2 titres de 8 € = 1kg de farine de blé pour 10 familles.

* Avec 8€, vous nous permettez de fournir 1kg de farine de blé à 10 familles pour subvenir à leurs besoins alimentaires.
Bénévole aussi sur www.upcoop.fr @CCMAS2023

POUR PLUS D'INFORMATION, RENDEZ-VOUS SUR : WWW.UP.COOP

Up déjeuner



Retrouvez la notice sur le report du solde de la carte UpDéjeuner en annexe.

5.8.3 La ristourne légale annuelle

Chaque année, la valeur des titres émis et non présentés pour remboursement fait l'objet d'une redistribution équitable à tous les clients, au prorata de leurs commandes (selon l'article L3262-5 du Code du Travail).

Modalités de calcul

Le taux de cette ristourne ne peut être **ni fixe, ni garanti**.

Il s'agit d'un **pourcentage calculé au prorata du CA global de la valeur nominale réalisée** (avoirs et périmés déduits) par support (selon l'article R3262-13 du Code du Travail).

Modalités de versement

Cette ristourne est versée par **chèque avant le 31 octobre N+1 de l'année de report du solde**.

Votre structure l'encaisse et a l'obligation de la réinvestir dans ses œuvres sociales (selon l'article R3262-14 du Code du Travail).

5.9 Le recyclage groupé des cartes UpDéjeuner



Nous nous appuyons sur un partenariat existant entre notre filiale Alios (qui produit des cartes en petites et moyennes séries) et son fournisseur pour le recyclage.

Chez UpCoop, nous les transformons pour en faire : un pull, un arrosoir, une bouteille...



5.10 La participation au développement du réseau UpDéjeuner

Vous souhaitez suggérer un commerçant ou un restaurant, contactez directement le Service Client par mail en spécifiant le nom et les coordonnées du commerçant ou du restaurant à affilier.

Le Service Client transmet alors la demande au Pôle Réseau Commerçants qui prend contact avec le commerçant ou le restaurant pour lui proposer de s'affilier.

5.11 La mise en place d'animations pour vos agents

5.11.1 La mise en place d'une collecte solidaire « Je Dej, Je Donne » en partenariat avec Action contre La Faim



Des titres-restaurant UpDéjeuner pour l'accès à une alimentation saine et durable.

L'opération « Je Dej, Je Donne » donne la possibilité à chaque détenteur de la carte UpDéjeuner de faire don de leur solde en soutien à Action contre la Faim.

« Je Dej, Je Donne » est un dispositif de dons, simple et concret, pour agir en soutien aux populations pour qui se nourrir est encore un combat quotidien. Action contre la Faim agit pour sécuriser l'accès à une alimentation saine pour tous.

Un don de **48€** ne coûte que **12€** après réduction fiscale*.

Plus de **8 millions d'euros** ont été collectés depuis 2009.

**Le don de titres restaurant permet de bénéficier d'une réduction d'impôt équivalente à 75% du montant du don dans la limite de 1 000 € (en 2024). Si les dons dépassent cette somme, la réduction fiscale passe à 66% du montant du don, dans la limite de 20% des revenus imposables.*



Pour en savoir plus : jedej-jedonne.org/jengage-mon-entreprise/.

Découvrez les 4 bonnes raisons d'organiser une collecte sur mesure !

1. **Créer un événement solidaire** : Atteignez l'objectif de la collecte ensemble.
2. **Sensibiliser vos agents aux interventions d'Action contre la Faim** : La collecte Je Dej, Je Donne permet de financer les programmes de lutte contre la sous-nutrition en France et à l'international.
3. **Renforcer votre démarche solidaire** : Mobilisez vos agents au travers d'un événement solidaire, c'est les inscrire dans une démarche responsable.
4. **Contribuez à l'accès à l'alimentation durable pour tous** : Avec 297€, soit environ 37 titres UpDéjeuner collectés, vous permettez un traitement d'urgence complet pour 11 enfants atteints de sous-nutrition.



© Toby Madden

500 €

=

Permet de fournir 1kg de semences de riz à 400 familles pour subvenir à ses besoins alimentaires.



© Christophe Da Silva

2 300 €

=

Permet la mise en place d'une parcelle de production de tomates avec des intrants exclusivement biologiques afin de favoriser des modes de production agro-écologique.



© Stéphane Rakotomalala

3 900 €

=

Permet l'installation 9 pompes à main pour permettre à des populations d'avoir accès à l'eau pour s'hydrater, cuisiner et se laver.

Vous souhaitez engager votre structure et vos agents avec une action solidaire ? Rien de plus simple !

Comment procéder ?

Nous mettons à votre disposition des kits d'animation et communication : affiches, bannières, email, contenus...

1. Définissez la période et les modalités de votre collecte.
2. Incitez vos agents à faire don de leurs titres UpDéjeuner grâce au kit de communication que nous mettons à votre disposition gratuitement sur le site jedej-jedonne.org, rubrique : « J'engage mon entreprise » puis « J'organise une collecte » - « Commandez gratuitement votre kit digital ».



Le + sur-mesure : Vous souhaitez lancer une collecte personnalisée et maîtriser le montant de dons collectés ?

Nous pouvons vous proposer la mise en place d'un formulaire de don avec un lien tracké. Ce lien vous permettra de suivre l'avancée de la collecte et, à terme, de mesurer la participation des agents de votre structure.

Faites votre demande par mail à : jedej-jedonne@actioncontrelafaim.org

Vos agents pourront ensuite très facilement réaliser leur don individuellement depuis le formulaire dédié via un QR Code et/ou un lien url que vous communiquerez.

En maîtrisant le montant des dons collectés auprès de vos agents, vous pourrez, si vous le souhaitez, abonder de ce montant. C'est une façon simple et motivante pour votre structure de s'impliquer dans la collecte avec vos agents et de nourrir votre démarche RSE.



Retrouvez le flyer d'Action contre la Faim en annexe.

Le kit de collecte « Je Dej, Je Donne » pour la carte

Pour relayer l'opération au sein de votre structure, nous mettons à votre disposition des outils de communication gratuits pour mettre en place facilement une collecte de titres : l'opportunité de mobiliser vos agents autour d'un événement porteur de sens.



Téléchargez-les [ici](#).

Le kit d'animation et de communication pour la carte est constitué de :

- Affiches ;
- Bannières ;
- Demandes de reçu fiscal sous forme de flyer et enveloppes T...



Plus d'information sur l'ESAT LE CASTEL dans la partie Moyens humains -> Partenaires et prestataires.

5.11.2 Accompagner vos agents dans une alimentation saine et durable en partenaire avec Bleu-Blanc-Cœur



Faire la promotion d'une alimentation saine pour tous : un engagement de UpCoop

Favoriser l'équilibre alimentaire, c'est encourager le lien social et participer au développement local.

Reconnu pour sa responsabilité sociétale, UpCoop a pour ambition d'améliorer la qualité de vie de tous les bénéficiaires de ses titres et continue de soutenir des associations luttant dans le domaine de l'alimentation.

L'association Bleu-Blanc-Cœur fédère tous les acteurs de la chaîne alimentaire.



Pour en savoir plus : bleu-blanc-coeur.org/.



Retrouvez le flyer de Bleu-Blanc-Cœur en annexe.

Vous souhaitez sensibiliser vos agents sur les bienfaits d'une alimentation saine ?

Grâce à notre partenariat, nous pouvons vous accompagner dans votre démarche.

3 solutions simples pour atteindre votre objectif !

SOLUTION 1 : Mise en place d'un webinaire d'une durée de 30mn.

Objectif : Vous avez la conviction que le consommateur, quels que soient son pouvoir d'achat et sa situation personnelle, doit avoir accès à une alimentation de qualité pour lui-même et pour son environnement ?

Débattez et partagez les solutions qui permettent de concilier qualité nutritionnelle et petit budget, une webconférence sur ce thème peut vous être proposée.

Comment procéder ?

1. Définissez le jour et la thématique souhaitée (Les bienfaits sur notre santé d'une alimentation saine, Quels conseils / astuces-clé pour une alimentation saine, Comment bien nourrir son cerveau...);
2. Contactez-nous et nous vous mettrons en relation avec un interlocuteur Bleu-Blanc-Cœur ;
3. Communiquez auprès de vos agents bien en amont de l'événement digital pour maximiser le taux de participation ;
4. Relayez votre événement dans votre communication interne et externe.

Personnalisation :

D'autres thèmes peuvent vous être proposés autour de l'alimentation, du bien manger.



Exemple de thème et d'intervenants possibles.

SOLUTION 2 : Distribuez ou adressez par mail une fiche sur la thématique « Mieux et bien manger, quels impacts sur notre santé ? ».

Objectif : Démontrer qu'une alimentation saine et équilibrée avec un petit budget c'est possible.

Comment procéder ?

1. Définissez le jour de l'envoi ou de distribution ;
2. Contactez-nous et nous vous adresserons la fiche personnalisée ;
3. Diffusez la fiche selon votre convenance ;
4. Relayez votre action dans votre communication interne et externe.

Contenus :

- Présentation de Bleu-Blanc-Cœur ;
- Astuces et Conseils pour une alimentation saine ;
- 3 recettes (entrée, plat, dessert) pour un budget de 4€ pour 4 personnes.

Support : Flyer A3.

Zones de personnalisation :

- « Votre logo »
- « Texte de 3 lignes »

Toute réalisation sera soumise à votre validation pour Bon à Tirer.

« QUE TON ALIMENTATION SOIT TA PREMIÈRE MÉDECINE »

disait Hippocrate, médecin grec de l'Antiquité (5e siècle av. J.-C.).



Nimpor se lab illuptaector ad maxim escias debist, ut autempor sin earum ullam, quis dis quiae con non cus soltor apelecapuda ipsaped everis maionet a nonse nensed molupta tempore volor moluptatlis rem faccaectin eaquiae voloresti rerspiss sunibus dignatius molora sunti int.

UNE DÉMARCHE COLLECTIVE



L'association Bleu-Blanc-Cœur a été créée en 2000 par un petit groupe de scientifiques, médecins, et paysans ! Aujourd'hui, elle fédère tous les acteurs de la chaîne alimentaire, des producteurs aux consommateurs : dont 7 000 éleveurs et 950 adhérents (coopératives, industriels, distributeurs), soutenus par une communauté grandissante de plus de 17 000 membres, comprenant notamment près de 3 000 professionnels de santé.

Up

La promotion d'une alimentation saine pour tous : Un engagement du Groupe Up.

Favoriser l'équilibre alimentaire, c'est encourager le lien social et participer au développement local. Reconnu pour sa responsabilité sociale (ISO26000), le Groupe Up a pour ambition d'améliorer les conditions de vie tout en s'engageant auprès d'associations luttant dans le domaine de l'alimentation.

La démarche Bleu Blanc Cœur fait #DuBienAu-Quotidien et le Groupe Up est fier de la soutenir depuis 2012.

UNE ALIMENTATION SAINES

AVEC DES PRODUITS BONS, QUI FONT DU BIEN, ÇA APPORTE QUOI ?

Les nutriments naturellement présents dans les produits Bleu-Blanc-Cœur (des antioxydants et des molécules anti-inflammatoires, comme les Oméga 3 par exemple) permettent de retrouver un équilibre perdu et de lutter contre les maladies dites « de civilisation » (obésité, cancer, diabète, dépression, maladies cardiovasculaires, etc.), principalement liées à des carences et des déséquilibres nutritionnels.

DES PRODUITS DE QUALITÉ ACCESSIBLES À TOUS

Bleu-Blanc-Cœur assure aussi l'accessibilité à une alimentation de qualité au plus grand nombre : les produits Bleu-Blanc-Cœur sont disponibles dans de nombreux points de vente habituels, de la petite à la grande surface. Il existe à ce jour plus de 2 400 produits porteurs du logo Bleu-Blanc-Cœur (pain, farine, œufs, lait, viandes, fromages, yaourts...). Repérer le logo est donc une garantie de mieux manger pour tous. C'est une des raisons pour laquelle le Groupe Up, dont 60% des titres UpDéjeuner sont utilisés chez les petits commerçants ou dans la restauration de proximité, est un des partenaires de Bleu-Blanc-Cœur.



On peut les trouver facilement autour de soi sur www.bleu-blanc-coeur.org. Vous aussi faites le choix de produits Bleu-Blanc-Cœur et participez à la création de valeur dans nos territoires, en soutenant (et offrant une plus juste rémunération) aux éleveurs et producteurs, engagés en faveur de la nutrition et de l'environnement.

Montrez votre soutien en rejoignant la communauté, localisez les produits et trouvez plus d'infos sur : www.bleu-blanc-coeur.org



Retrouvez la fiche complète de sensibilisation au « Bien Manger » en annexe.

SOLUTION 3 : Organisez un temps fort avec Bleu-Blanc-Cœur pour sensibiliser vos agents et votre réseau, au sein de votre structure.

Objectif : Nous vous proposons d'organiser au sein de votre structure une information Bleu-Blanc-Cœur destinée à vos équipes, de la production à la commercialisation. Ces réunions d'informations seront l'occasion d'accueillir l'un des pionniers de Bleu-Blanc-Cœur pour une immersion dans l'histoire, les valeurs et les bénéfices associés à la filière Bleu-Blanc-Cœur, à savoir soit :

- Bernard SCHMITT - médecin nutritionniste et fondateur
- Pierre WEILL - agronome, titulaire d'un doctorat en biologie santé et fondateur
- Jean-Pierre PASQUET - éleveur emblématique de la démarche et fondateur
- Nathalie KERHOAS ou Vanessa ALLAIN (directrice générale ou directrice du développement) ou l'un des ambassadeurs de la démarche...

Cette réunion d'information, non seulement permettra à votre structure et vos agents de découvrir les coulisses de la démarche Bleu-Blanc-Cœur et aussi de mettre en place pourquoi pas, une action de RSE pertinente.

Comment procéder ?

1. Définissez le jour et l'objectif de cet évènement ;
2. Contactez-nous et nous vous mettrons en relation avec un interlocuteur Bleu-Blanc-Cœur ;
3. Communiquez auprès de vos agents bien en amont de l'évènement pour maximiser le taux de participation ;
4. Mettez-le en avant dans votre communication interne et externe.

5.11.3 La Tablée des Chefs

La Tablée des Chefs

Cette association a pour mission de nourrir les familles dans le besoin et de développer l'éducation culinaire des jeunes.

Les actions se déclinent en deux grands axes d'intervention :

- NOURRIR : Production et distribution de repas destinés aux bénéficiaires d'associations d'aide alimentaire pour lutter contre la précarité alimentaire.
- ÉDUQUER : Conception et réalisation de programmes d'éducation culinaire et de sensibilisation à une alimentation saine, dans des collèges en réseau d'éducation prioritaire et des maisons d'enfants à caractère social, afin de développer l'autonomie alimentaire des générations futures et de les inspirer.

Vous souhaitez sensibiliser vos agents et leur proposer un défi solidaire autour de la thématique de la précarité alimentaire ?

Grâce à notre partenariat, nous pouvons vous accompagner dans votre démarche.

Défi solidaire « Mets ta toque »

Réunis en brigade et accompagnés par des chefs bénévoles vos agents cuisinent des repas savoureux et équilibrés pour les bénéficiaires de l'aide alimentaire.

Le + : possibilité de participer à la suite de l'atelier « cuisine » à la distribution ou à la maraude.

5.12 Le suivi

5.12.1 Une assistance multi-canal pour votre structure

Le Service Client de UpCoop est résolument orienté vers la qualité de prise en charge et de traitement de vos demandes. Il apporte des réponses spécifiques, adaptées à votre situation.

Nous utilisons l'outil ZENDESK, pour centraliser et suivre tous les points de contact quel que soit le canal de communication utilisé.

Par téléphone :

01 87 52 53 53 (prix d'une communication locale ou nationale selon l'opérateur), disponible de 8h30 à 18h.

Réponse assurée sous **60 secondes**.

Nos outils dédiés sur le téléphone :

- **Snapcall** : Passez du chat à la voix et au partage d'écran et vidéo via un lien communiqué par le Service Client.
- **ACCEO** : L'accessibilité des échanges aux collaborateurs sourds ou malentendants TIP, LSF, LPC.

Par mail :

serviceclients-carte@chequedejeuner.fr

Réponse assurée **sous 48h**.

Depuis l'Assistance Up :

- Des réponses immédiates pour une grande partie de vos questions ;
- Un contact direct par chat, e-mail et téléphone ;
- Un formulaire pour toute autre demande.

Nos outils dédiés sur l'Assistance Up :

- **SnapCall** : Passez du chat à la voix et au partage d'écran et vidéo en un clic grâce à un lien communiqué par le Service Client.
- **ACCEO** : L'accessibilité des échanges aux collaborateurs sourds ou malentendants TIP, LSF, LPC.
- **Huppy** : L'assistant virtuel des collaborateurs pour répondre à leurs questions et trouver une solution de manière simple, rapide et autonome.



[Découvrez notre Assistance Up.](#)

Depuis l'Espace Client :

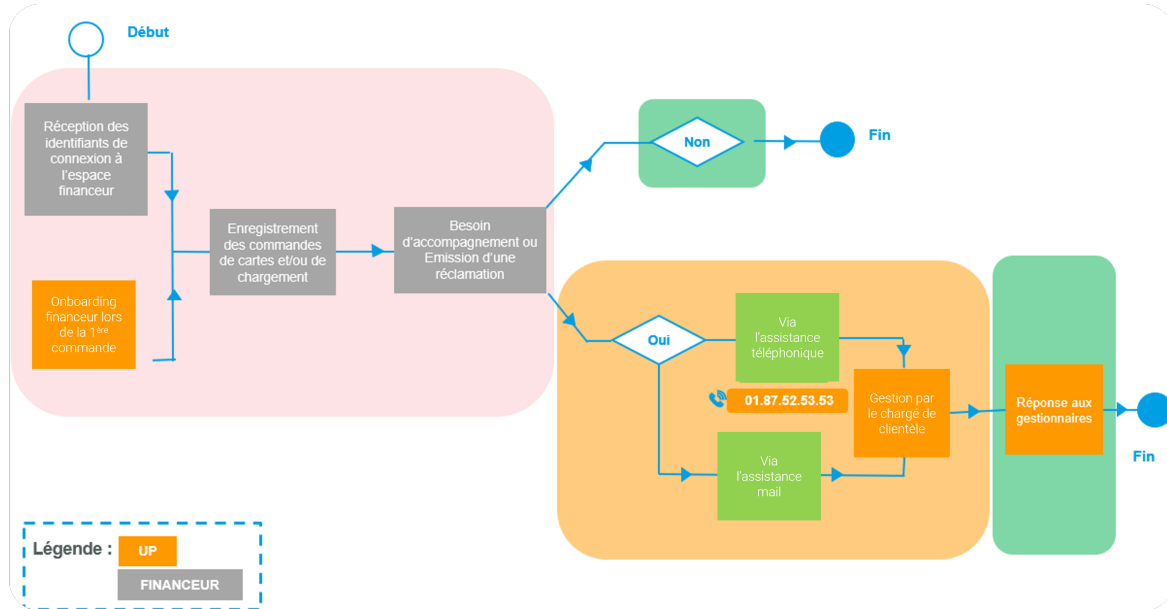
Contactez directement nos conseillers via le chat aux heures d'ouverture. Remplissez le formulaire de contact dédié

Notre outil dédié sur l'Espace Client :

- **Huppy** : L'assistant virtuel des collaborateurs pour répondre à leurs questions et trouver une solution de manière simple, rapide et autonome.

5.12.2 Le processus de suivi des demandes et réclamations

Un suivi structuré et efficace pour garantir la satisfaction client : découvrez les étapes clés de notre processus de gestion des demandes et réclamations, conçu pour offrir une réactivité et une résolution rapide à vos attentes.



5.13 Notre blog UpCoop

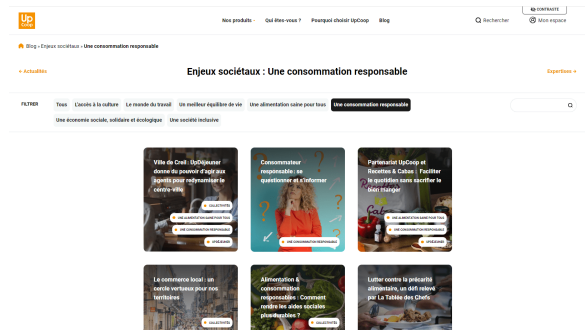
Notre blog UpCoop est une plateforme d'inspiration destinée à imaginer et à partager les solutions qui permettent d'améliorer le quotidien de tous, aujourd'hui et demain.

Nous partageons sur cette plateforme :

- Des actualités ;
- Des articles de fond ;
- Des études ;
- Des enjeux sociétaux ;
- Des expertises ;
- Des témoignages et points de vue qui peuvent vous inspirer dans votre Politique RH.

Exemples de publications :

- Lutter contre la précarité alimentaire, un défi relevé par La Tablee des Chefs ;
- Ville de Creil : UpDéjeuner donne du pouvoir d'agir aux agents pour redynamiser le centre-ville ;
- Donner aux bénéficiaires UpDéjeuner les moyens de mieux consommer ;
- Alimentation & consommation responsables : comment rendre les aides sociales plus durables ? ;
- Le commerce local : un cercle vertueux pour nos territoires.



017-211700281-2025
Reçu le 30/10/2025
Publié le 30/10/2025



Pour en savoir plus : up.coop/blog/.

6. L'expérience de vos agents



Vos bénéfices :

Un accompagnement de vos agents durant toutes les étapes de leur expérience avec la carte UpDéjeuner ;
 Une prise en main facile de la carte, de l'activation à l'utilisation au quotidien ;
 Un choix important pour l'usage de la carte : 244 000 commerçants et restaurants ;
 Un accès au réseau facilité par des outils uniques et simples d'utilisation ;
 Plus de pouvoir d'achat pour vos agents à l'aide de notre solution 'Up+' ;
 Un vrai moyen de paiement qui peut être utilisé chez le commerçant, en ligne, sans contact, via un mobile... ;
 Une gestion et un suivi facilités par MonEspaceUp, une application simple et intuitive ;
 Une assistance et une hotline bénéficiaires pour toutes demandes d'aide ou de dépannage.

6.1 Les étapes clés de leur parcours

UpCoop accompagne vos agents à chaque étape de leur expérience bénéficiaire.



6.2 La réception

6.2.1 Les courriers d'accompagnement de la carte

■ Pour des raisons de sécurité, 2 courriers sont émis.

1. Le courrier d'accompagnement avec la carte inactive et le guide bénéficiaire ;
2. Le courrier avec le code PIN pour l'activer, 2 jours plus tard.



Retrouvez le courrier d'accompagnement (gauche) et le guide bénéficiaire (droite) en annexe.

Le **guide bénéficiaire** explique à vos agents le fonctionnement des cartes UpDéjeuner ainsi que de l'espace bénéficiaire, MonEspaceUp.

Le code PIN est également accessible, en digital, via l'application mobile "Demande d'affichage du code PIN digital", dès la réception de la carte.



[Découvrez la carte UpDéjeuner.](#)

[Vidéo tuto pour la création de leur compte.](#)

6.2.2 En cas de non-réception d'une carte UpDéjeuner par vos agents

Voici la procédure détaillée et partagée au sein des équipes :

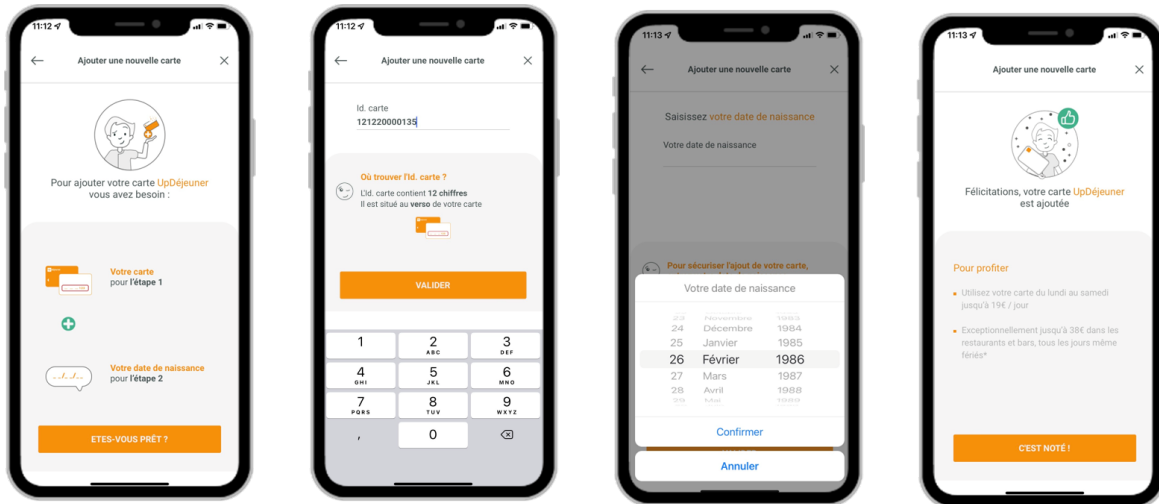
1. Vos agents prennent contact avec notre hotline bénéficiaire pour signaler la non-réception de leur carte (joignable du lundi au vendredi de 8 h à 20 h et le samedi de 9 h à 18 h) ;
2. Nos services procèdent à une vérification des informations liées à leur carte :
 - ❑ Délai entre l'envoi et la plainte de vos agents ;
 - ❑ Adresse de vos agents ;
 - ❑ Activation de la carte ou non ;
 - ❑ Existence de transactions ou non ;
 - ❑ Retour de la carte en NPAI (N'habite Pas à l'Adresse Indiquée) suite à une adresse erronée... ;
3. Si l'ensemble de ces critères est respecté, nous procédons à la recommandation de leur carte avec une revalidation des informations liées à son expédition.

6.3 L'activation

6.3.1 L'enrôlement de la carte sur MonEspaceUp

Un parcours facile en 2 étapes sur l'application mobile :

- Ajouter l'ID. carte (12 chiffres situés au verso de la carte)
- Saisir la date de naissance



[Vidéo tuto comment ajouter votre carte sur MonEspaceUp !](#)

6.3.2 L'activation de la carte UpDéjeuner

Les agents ont deux solutions pour activer leur carte :

- **Directement sur MonEspaceUp** (application mobile ou internet) en **récupérant immédiatement leur code PIN en ligne** pour utiliser leur carte sans attendre ;
- **Au premier paiement**, en effectuant une première transaction chez un commerçant partenaire, en introduisant sa carte dans le terminal (TPE) et en tapant le code PIN reçu par courrier.

Cette **activation** permet de :

- Activer par défaut le **mode sans contact** de la carte (plus besoin de saisir le code PIN pour l'utiliser) : possibilité de désactiver et réactiver le sans-contact via MonEspaceUp ;
- **Régler directement en ligne**, sur la sélection des sites partenaires ;
- **Enrôler la carte sur l'appli mobile.**



[Vidéo tuto comment créer votre compte sur MonEspaceUp !](#)

6.4 L'utilisation

8.6.1 L'expérience de vos agents

017-21170021-4220000
Reçu le 30/10/2025
Publié le 30/10/2025

6.4.1 Le réseau d'utilisation de vos agents

La carte UpDéjeuner va s'appuyer sur 2 réseaux : CONECS et MASTERCARD, afin d'offrir le meilleur réseau d'acceptation à ses agents.



Notre démarche environnementale et sociale prend en compte le numérique responsable et la recherche des matières respectueuses de l'environnement pour nos produits.

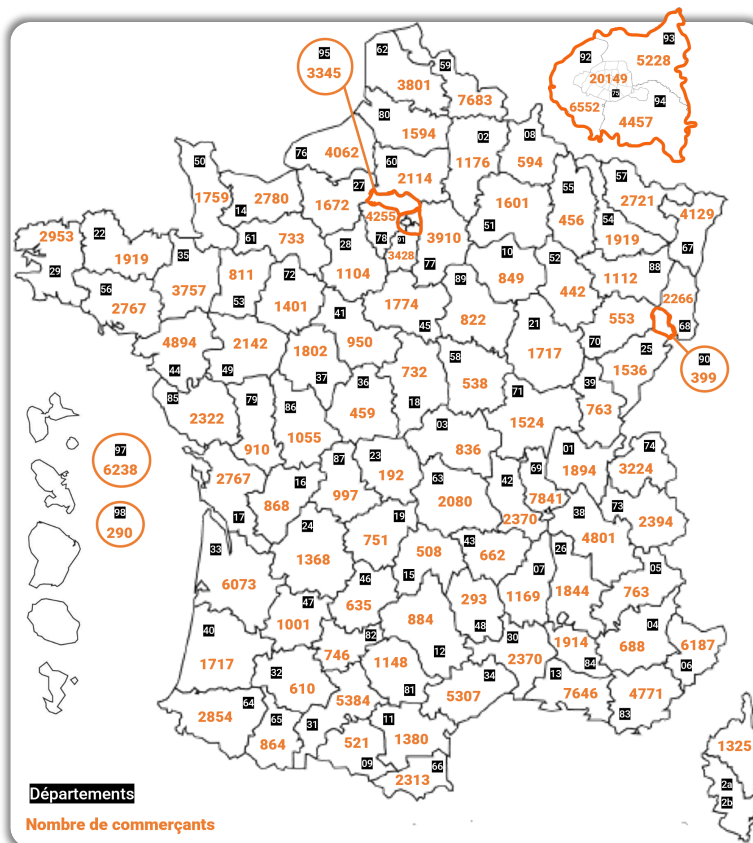
Aujourd'hui ce réseau d'affiliés représente **plus de 244 000 commerçants et restaurateurs.**

Tous ces établissements sont donc **éligibles à l'acceptation de notre solution carte UpDéjeuner, en France et dans les DROM COM.**

Nous vous offrons un réseau d'affiliés parfaitement maîtrisé et en totale adéquation avec les exigences légales relayées et contrôlées par les organismes de tutelle (Commission Nationale des Titres de Restauration).



Depuis le 2 septembre 2024, les magasins de l'enseigne Lidl acceptent la carte UpDéjeuner





Valorisation de la consommation responsable et des producteurs locaux

Notre équipe commerciale dédiée renforce continuellement notre réseau en ajoutant des enseignes de consommation responsable et en étoffant les points de vente d'enseignes déjà présentes.

Nous menons des actions commerciales continues pour nous rapprocher des producteurs locaux afin qu'ils acceptent les cartes UpDéjeuner.

Nous mettons en place des actions propres à votre territoire selon votre demande.

Participation au développement du réseau UpDéjeuner

Vos agents peuvent proposer d'affilier leurs commerçants et restaurants préférés.

Ils contactent le Service Bénéficiaire par mail en spécifiant le nom et les coordonnées du commerçant ou du restaurant à affilier.

Le Service Bénéficiaire transmet alors la demande au Pôle Réseau Commerçants qui prend contact avec le commerçant ou le restaurant pour lui proposer de s'affilier.

Vos agents peuvent également remonter par mail au Service Bénéficiaire les commerçants et restaurants qui ont fermés et qui n'ont pas encore été actualisés sur le site de la CNTR.

6.4.2 L'outil pour géolocaliser leurs restaurants et commerçants



Notre outil de géolocalisation est disponible sur le site ou-cheque-dejeuner.fr/ et sur l'application MonEspaceUp (accessible 7j/7 et 24h/24).

Fonctionnalités :

- Géolocalisation des 244 000 restaurants, commerçants et partenaires de livraison en ligne affiliés ;
- Recherche multicritères (par ville, code postal, adresse, type de cuisine...) ;
- Filtre « Consommez responsable » ;
- Filtre « Où cagnotter ? ».



Notre outil de géolocalisation en version web et mobile.

Nous sommes les seuls à proposer ce panorama complet et librement accessible. Nous tenons compte exclusivement des restaurateurs actifs, excluant les établissements affiliés mais non-actifs, c'est-à-dire qui n'ont pas déposé de titres depuis les 12 derniers mois.

Astuce : vos agents peuvent repérer facilement où utiliser leurs titres UpDéjeuner grâce aux autocollants sur les vitrines des commerçants !

ICI, PRENEZ LE TEMPS D'UNE PAUSE

Up déjeuner

BON APPÉTIT !



UNE QUESTION ?

■ Vos agents ont ainsi accès à une parfaite représentativité du réseau actuel.

**Donner du pouvoir d'agir à vos agents !**

Les agents peuvent utiliser leur carte UpDéjeuner dans plus de 4 950 points de vente responsables (Biocoop, Day, des restaurants labellisés Écotable, des partenaires...).

Facilement identifiables sur l'outil de géolocalisation avec le filtre « Consommez responsable ». Un élément différenciant qui permet de valoriser les restaurateurs, artisans engagés dans une démarche d'écoresponsabilité en les rendant plus visibles grâce au picto dédié et qui guide vos agents qui veulent eux aussi agir vers une consommation plus responsable.

LISTE
CARTE
IMPRIMER LA LISTE

Page 1 sur 7 (1 - 20 sur 137 résultats)

Sélectionnez votre catégorie :
 Toutes les catégories

Up+ Où cagnotter ?
 En savoir plus

Consommez responsable
 En savoir plus

SMART BOWLS 400 m

108 RUE DE SAUSSURE
75017 PARIS
Tél. : 01 53 81 66 47

Restauration rapide

P CANTINE RESPECTUEUSE 495 m

4 RUE MEISSONIER
75017 PARIS
Tél. : 01 47 64 76 52

Restauration rapide

LA TABLE DU CAVISTE BIO 542 m

55 RUE DE PRONY
75017 PARIS
Tél. : 01 82 10 37 02

Restauration traditionnelle

RESTAURANT JOUR 691 m

3 RUE PHALSGOURG

1 2 3 4 5 6 7 >

6.4.3 Le paiement sans contact avec la carte UpDéjeuner

L'ensemble de nos cartes embarque la technologie de paiement sans contact.

- Vos agents peuvent payer directement avec leur carte sans renseigner leur code PIN.

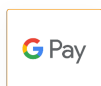
Le paiement sans contact se fait en un geste rapide et facile : il leur suffit de **poser leur carte UpDéjeuner sur le terminal de paiement équipé de ce service. Le paiement est confirmé par un bip sonore et/ou un signal lumineux.**

- **Sécurisé, rapide et pratique** : vos agents gagnent du temps sans avoir à se souvenir de leur code PIN.

6.4.4 Le paiement sans contact via téléphone mobile et montre connectée

Vos agents peuvent payer directement avec leur téléphone mobile ou montre connectée en ajoutant leur carte dans **Google Pay** ou **Apple Pay**.

✓ Sécurisé, rapide et pratique



Mobile
Montres connectées



iPhone
Apple Watch



Le bénéficiaire ajoute sa carte UpDéjeuner

Il entre les données de sa carte manuellement

Il confirme les données de sa carte

Un paiement en 3 étapes



01

Le commerçant déclenche le paiement depuis son terminal bancaire



02

L'agent approche son smartphone du terminal et effectue ainsi son paiement



03

Le commerçant et l'agent récupéreront leurs tickets de caisse directement sur le terminal bancaire

Les paiements sont possibles sur l'ensemble des terminaux bancaires acceptant le paiement sans contact.

En cas de perte de la carte UpDéjeuner, vos agents ont toujours la possibilité d'utiliser leur solde avec le paiement sans contact via téléphone mobile et montre connectée.



[Vidéo tuto sur le paiement mobile.](#)

Retrouvez en annexe la fiche pratique Apple Pay et Google Pay.

6.4.5 Le complément de paiement

Avec le complément de paiement, vos agents peuvent payer en un seul geste, même si le montant de l'addition dépasse le montant journalier de 25€ !

Comment ?

En enregistrant une carte bancaire personnelle sur leur compte MonEspaceUp, vos agents peuvent compléter automatiquement et en toute sécurité leurs paiements UpDéjeuner (mobile, en ligne ou en caisse) en une seule opération.

+ de possibilités & de simplicité grâce au complément de paiement

Simple et sécurisé en un seul geste, avec une seule carte UpDéjeuner, vos agents règlent leur note :

- Au-delà du plafond légal de 25 € ;
- En complément du solde disponible sur leur carte UpDéjeuner ;
- En toute transparence : ils suivent leurs dépenses en temps réel sur MonEspaceUp ;



- En toute sécurité : la carte bancaire complète jusqu'à 50 € par transaction, et jusqu'à 150 € cumulés sur 30 jours ;
- Avec toutes les cartes bancaires issues de banques françaises ;
- Le tout en un seul paiement ;
- Service activable et désactivable à tout moment.

Plus besoin de sortir une deuxième carte : la carte bancaire complète automatiquement leur carte UpDéjeuner, quand vos agents en ont besoin.

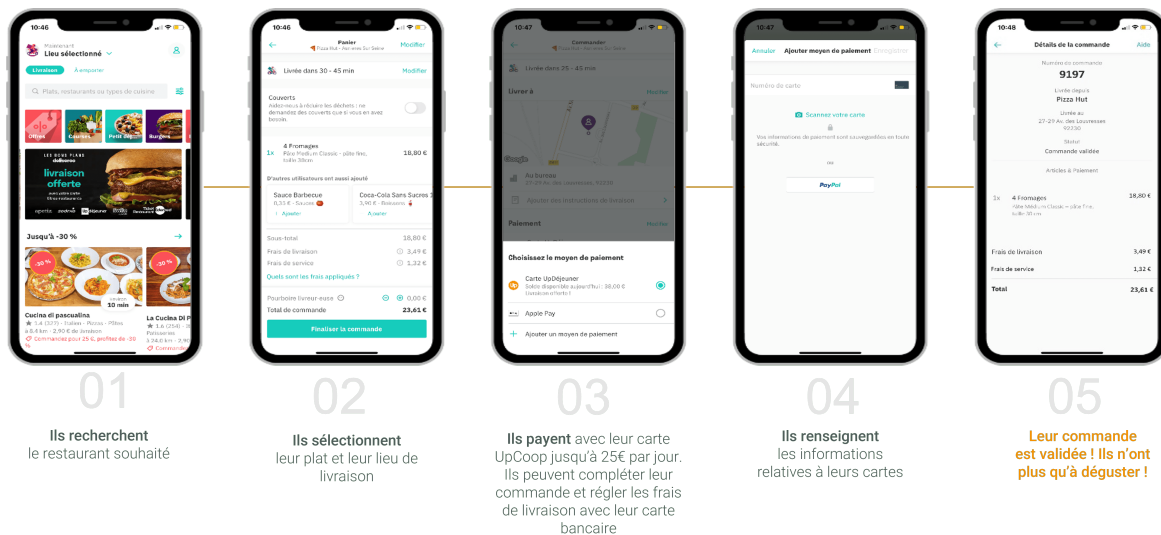
Condition : avoir au minimum 1 € disponible dans le plafond journalier sur leur carte UpDéjeuner. En effet, le service « complément de paiement » n'est pas un service de substitution mais un service complémentaire du titre spécial de paiement UpDéjeuner.

L'ensemble des compléments de paiement est sécurisé par les systèmes de UpCoop.

6.4.6 Le paiement en ligne

Grâce à leur carte UpDéjeuner, vos agents peuvent se faire livrer leur repas sur leur lieu de travail.

Une commande en 4 étapes :



Exemple de commande en ligne avec l'application Deliveroo.

017-21170021-42000000
 Reçu le 30/10/2025
 Publié le 30/10/2025



[Vidéo tuto sur le paiement en ligne avec Deliveroo.](#)

[Vidéo tuto sur le paiement en ligne avec UberEats.](#)



Et ce n'est qu'un début ! De nouveaux partenaires nous rejoignent régulièrement...

<p>Commande en ligne</p>	<p>Frigo connecté</p>
<p>Plateformes de restauration</p>	<p>Plateforme de livraison</p>

Cette liste est non exhaustive.

- La carte peut être utilisée avec **Popchef** pour les frigos connectés.
- La carte est aussi acceptée chez **mypotagercity**, pour la commande en ligne de fruits et légumes de producteurs locaux.

6.4.7 Exclusif ! Up+ pour un pouvoir d'achat supplémentaire

C'est le nouveau programme relationnel associé à la carte UpDéjeuner de vos agents.






SIMPLE & LUDIQUÉ, Up+ est le programme qui leur donne un supplément de pouvoir d'achat.

Les agents bénéficient ainsi d'un programme d'avantages exclusifs liés à l'utilisation de leur carte UpDéjeuner.

Des missions leur sont proposées par UpCoop sur une sélection de commerçants partenaires. Dès qu'un porteur de la nouvelle carte UpDéjeuner, ayant souscrit à Up+, complète une mission, il cagnotte automatiquement et instantanément son bonus (en €).

- 1 transaction gagnante pour finaliser la mission ;
- 2 ou 3 transactions gagnantes pour finaliser la mission ;
- Atteindre un montant spécifique pour finaliser la mission.

Directement depuis leur application mobile MonEspaceUp, ils peuvent :

 Consulter le cumul de ses bonus gagnés (en €)	 Accéder aux différentes missions	 Push notif pour ne rater aucune mission et confirmer instantanément le gain de ses bonus
 Visualiser l'historique de ses bonus gagnés	 Personnaliser son profil	

Parcours bénéficiaire du Programme Up+



6.4.8 Un étui de protection pour les cartes UpDéjeuner de vos agents

Vous pouvez offrir un étui de protection écologique à l'ensemble de vos agents si vous le désirez.

Vos agents bénéficieront d'une protection illimitée de leur carte UpDéjeuner.



Étui porte carte translucide en matière bio-composite biosourcé et végétal français, avec impression en une couleur au recto. **Fabrication française.**



**100% végétal &
biodégradable
Norme NF EN 14995**

6.5 La gestion

6.5.1 L'espace bénéficiaire MonEspaceUp

Nous mettons à disposition de vos agents un espace bénéficiaire pour gérer leur carte et profiter des nombreux avantages.












Accessible et disponible 24h/24, 7j/7 et 365J par an, cet outil donne un accès rapide aux informations et assure plus d'autonomie. De fait, les Gestionnaires sont moins sollicités.

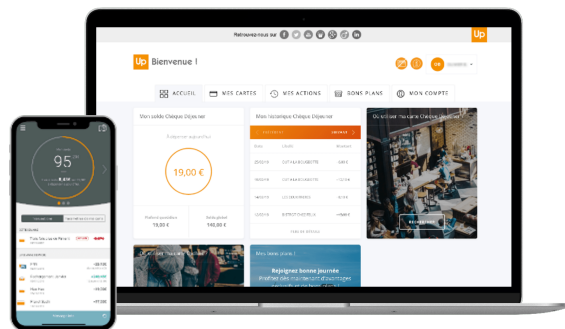
Développée spécialement pour vos agents, MonEspaceUp, disponible sur application et web, les **accompagne au quotidien dans l'utilisation** de leur carte UpDéjeuner.

Le + MonEspaceUp : application 100 % sécurisée grâce à la connexion Face ID.

Fonctionnalités :

Fonctionnalités

 <p>Connexion en un seul geste avec l'authentification biométrique</p>	 <p>Activation de la carte via l'application ou au 1^{er} paiement avec son code</p>	 <p>Consultation du solde global et quotidien</p>	 <p>Visualisation de l'historique des paiements</p>	 <p>Blocage temporaire ou mise en opposition de la carte (24h/24 et 7j/7) Recommande de carte via l'espace !</p>
 <p>Activation / désactivation du paiement sans contact, du Push SMS et du complément de paiement,</p>	 <p>Récupération du code PIN digital</p>	 <p>Gestion de leur compte (donnée utilisateurs, autorisation push SMS, ...)</p>	 <p>Géolocalisation des 244 000 commerces et restaurants affiliés</p>	 <p>Accès direct au Programme Up+</p>
 Consulter la FAQ , l' Assistance Up et HUPPY l'assistant virtuel conversationnel				



Téléchargeable gratuitement sur **Google Play** et sur **App store**, cette application propose des fonctionnalités pratiques en toute mobilité.

Une **application simple et intuitive** pour toutes vos cartes UpCoop !



[Découvrez les nouveautés sur MonEspaceUp.](#)



Retrouvez le pas à pas de **MonEspaceUp** web et mobile en annexe.

La sécurité des connexions de notre application mobile

- Données chiffrées à l'usage (https), en transit (TLS 1.2 min) et au repos ;
- Stockage des identifiants sur l'outil tiers Microsoft : ADB2C ;
- Authentification :
 - Longueur du mot de passe entre 8 et 64 caractères ;
 - Doit contenir 1 majuscule, 1 minuscule, 1 chiffre, 1 caractère spécial ;
 - Compte suspendu 15 minutes au bout de 5 tentatives infructueuses ;
 - Durée des sessions : access Token valide 1 heure, refresh token valable 90j, principe de rafraîchissement de l'access token via le refresh token si utilisateur toujours actif sur l'espace.

Continuité de la prestation

Le taux de disponibilité de l'Espace Bénéficiaire est de 99,8 % mensuel.

Nous garantissons un temps d'intervention de 1 heure maximum sur un incident bloquant et un temps de résolution de 4 heures maximum sur un incident bloquant.

Un Plan de Secours Informatique est en place pour assurer la continuité de la prestation.

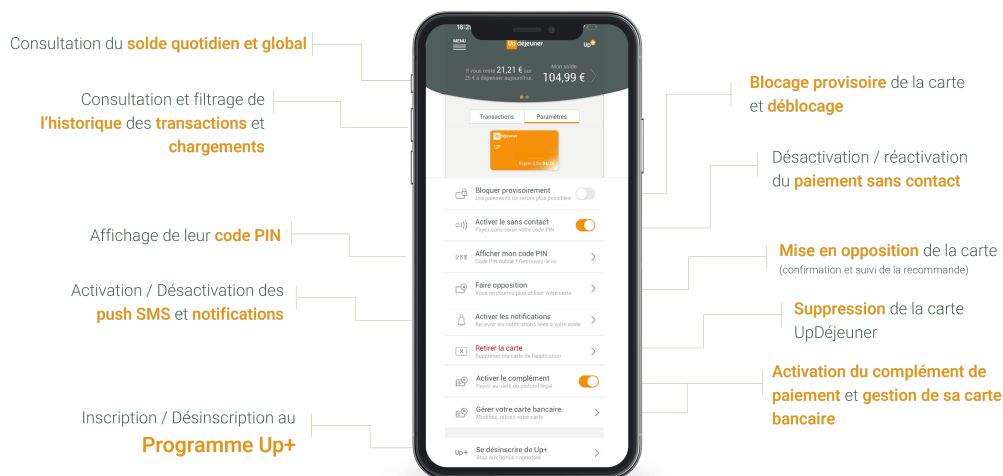
Nos environnements informatiques font régulièrement l'objet d'audits pilotés par le Responsable Sécurité Informatique (RSSI) dont les plans d'actions sont suivis par le Contrôle Interne.



Retrouvez plus d'informations sur la continuité de la prestation de notre outil de commande en cas de dysfonctionnement dans Démarche qualité > Nos engagements de services > Plan d'Urgence et de Poursuite d'Activité (PUPA).

6.5.2 Les fonctionnalités de l'application mobile MonEspaceUp

Découvrez toutes les fonctionnalités de l'application mobile.







6.5.3 La consultation du solde quotidien et global

- **Le solde en temps réel** : le solde du jour prend en compte la consommation de la journée (sur le plafond de 25 €/jour) pour s'assurer du restant disponible sur la journée ;
- **Le solde global, appelé également solde millésimé** : le montant global disponible sur la période de validité.

Pour aider vos agents à connaître leur solde, nous mettons à leur disposition plusieurs outils de consultation.

Accessible

 <p>Depuis MonEspaceUp sur l'application mobile ou sur l'espace web Visibilité des bonus Up+</p>	 <p>Sur le ticket de caisse, en utilisant le réseau des commerçants CONECS</p>
 <p>Par téléphone, en demandant à parler à un conseiller</p>	 <p>Depuis le SVI (Serveur Vocal Interactif) en tapant les 6 premiers numéros de la carte situés au recto</p>



Retrouvez [ici](#) la vidéo pour consulter son solde sur MonEspaceUp

6.5.4 L'historique des transactions et chargements

Vos agents peuvent consulter l'historique de leurs transactions et chargements sur la page d'accueil de MonEspaceUp sur une période de 3 mois et jusqu'à 12 mois en arrière.

Ils peuvent filtrer leurs transactions par période ou par type de transaction : chargement ou débit.

Ils ont accès à des informations détaillées sur leurs transactions et chargements :

- La liste des paiement effectués (opération de débits) ;
- La date de la transaction • Le lieu de la transaction (raison sociale) ;
- Le mode de paiement (avec saisie du code PIN, sans contact, ...) ;
- Les opérations de rechargement des crédits ;
 - Le montant global de chargement ;
 - Le nombre de titres chargés en fonction du nombre de jours travaillés
 - La valeur nominale du crédit ;



- Les opérations de déchargement des crédits ;
- Les remboursements effectués par UpCoop (le cas échéant) ;
- En cas de paiement refusé : le motif de refus (ex : solde insuffisant, commerçant non accepté, ...).



[Vidéo tuto comment consulter de leur solde, transactions et rechargements de leur carte UpDéjeuner !](#)

6.5.5 Les notifications sur le téléphone

Dans les paramètres de l'application, ils peuvent activer les notifications et recevoir directement sur leur smartphone ou leur tablette les informations liées aux transactions effectuées.

Si ils ne sont pas l'auteur de la transaction, la notification les alerte quant à une utilisation frauduleuse de leur carte. Ils peuvent alors bloquer temporairement ou opposer leur carte.



6.5.6 Le push SMS

Nous avons constaté que la majorité des refus de paiement relevaient d'un mauvais usage de la carte, souvent par méconnaissance de la législation des titres-restaurant.

En cas de transaction refusée chez un commerçant, le porteur reçoit immédiatement par **SMS** la cause (*ex : solde insuffisant, plafond de 25 € dépassé, commerçant non affilié...*).

Ce service **Push SMS** est un service **gratuit**, qui informe en temps réel vos agents. Il est disponible sur votre **Espace Client** et votre **application mobile**.

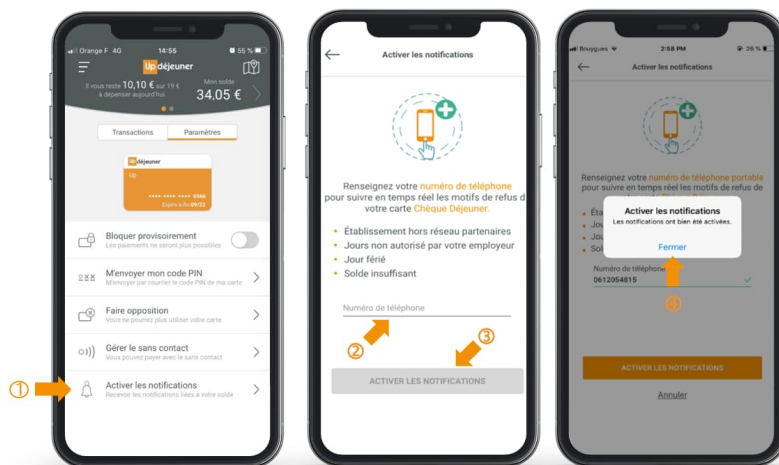
L'**activation** peut se faire à tout moment :

- Soit lors de la **première activation des cartes de vos agents** ;
- Soit dans la **rubrique « Mon profil »** après création de votre espace bénéficiaire.

Une **inscription simple et rapide**, en deux étapes :

- Indiquer son **numéro de téléphone mobile** ;
- **Cocher la case « J'accepte de recevoir par SMS des informations liées à l'utilisation de ma carte ».**

Vos agents peuvent **désactiver** cette fonctionnalité en cliquant sur "**Désactivez les notifications**".



Le service est activé en 24h.

Grâce à ce service, vos agents apprennent à utiliser leur carte simplement, en toute confiance.

Si un paiement est refusé chez un commerçant en raison de sa non-affiliation à notre réseau UpDéjeuner, les agents peuvent facilement demander l'affiliation de ce commerçant ou restaurant de manière autonome.

Ils contactent le Service Bénéficiaire par mail en spécifiant le nom et les coordonnées du commerçant ou du restaurant à affilier.

Le Service Bénéficiaire transmet alors la demande au Pôle Réseau Commerçants qui prend contact avec le commerçant ou le restaurant pour lui proposer de s'affilier.

Vos agents peuvent également remonter par mail au Service Bénéficiaire les commerçants et restaurants qui ont fermés et qui n'ont pas encore été actualisés sur le site de la CNTR.

Notre Pôle Réseau Commerçants déploie une stratégie active d'affiliation pour tous les commerçants et restaurants déjà affiliés à la CNTR.



Plus d'informations sur la stratégie d'affiliation dans la partie « Nos engagements sociétaux > Dynamisme des territoires : accompagner les commerçants dans leur développement > L'affiliation au réseau commerçants ».

6.5.7 L'activation / La désactivation du sans contact

L'activation du sans contact s'effectue lors de l'activation de la carte. Toutefois, vous pouvez désactiver cette fonctionnalité.

Attention, si vous désactivez le sans contact, votre carte UpDéjeuner est également désactivée d'Apple Pay ou GooglePay et vous ne pouvez plus effectuer de règlement avec votre smartphone.

6.5.8 L'affichage du code PIN

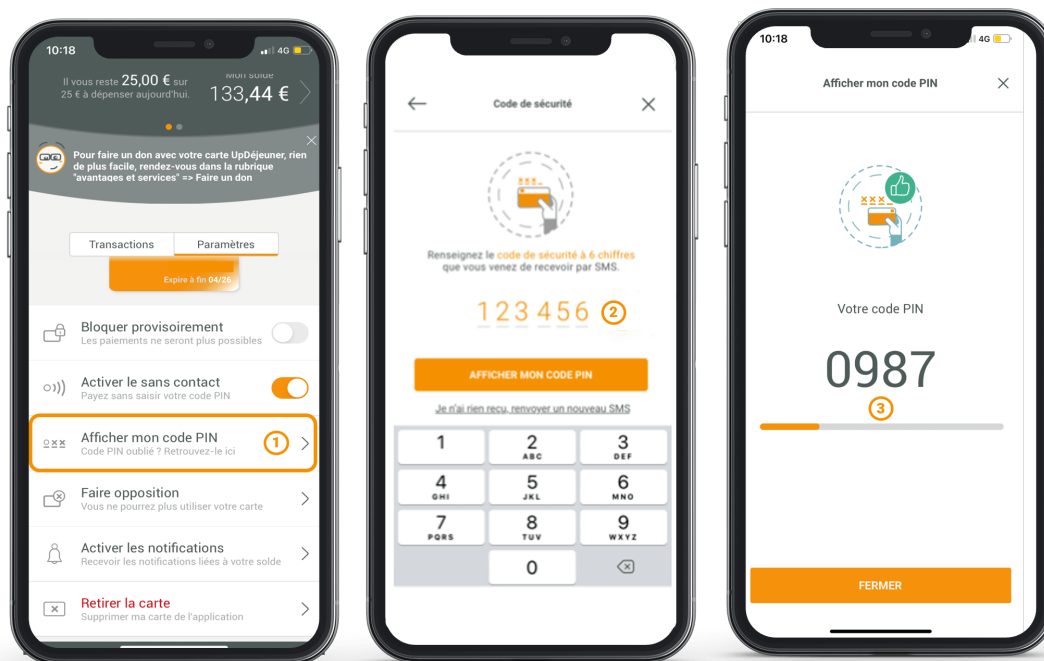
Avec l'augmentation du nombre de transactions sans code PIN (sans contact, paiement mobile...), un nombre plus important de vos agents vont oublier leur code PIN.

Vos agents peuvent demander son affichage via plusieurs canaux :

- L'espace web **MonEspaceUp** (24h/24 et 7J/7) ;
- L'application mobile **MonEspaceUp** (24h/24 et 7J/7) ;
- La **hotline bénéficiaires** : 01 76 496 496 (prix d'une communication locale ou nationale selon l'opérateur), du lundi au vendredi de 8h à 20h et le samedi de 9h à 18h.

Le code est renvoyé soit :

- Directement depuis l'**application mobile** : une fois connecté à son application, les chiffres du code PIN s'affichent un par un ;
- Par **courrier** : un pli individuel est envoyé directement au domicile de vos agents (délai sous 48 heures ouvrées). Un message automatique est envoyé aux agents pour confirmer l'envoi du code.



1. Je clique sur « Afficher mon code PIN »
2. Je renseigne le code de sécurité de 6 chiffres reçu par SMS
3. Mon code PIN s'affiche directement dans mon application



[Vidéo tuto comment afficher votre code PIN sur MonEspaceUp !](#)

6.5.9 La saisie erronée du code PIN

Pour des raisons de sécurité, si vos agents saisissent **5 fois de suite un mauvais code PIN**, leur carte est définitivement bloquée.

En cas de blocage définitif de leur carte, vos agents doivent demander son remplacement auprès de notre hotline.

La **hotline bénéficiaires** : 01 76 496 496 (prix d'une communication locale ou nationale selon l'opérateur), du lundi au vendredi de 8h à 20h et le samedi de 9h à 18h.

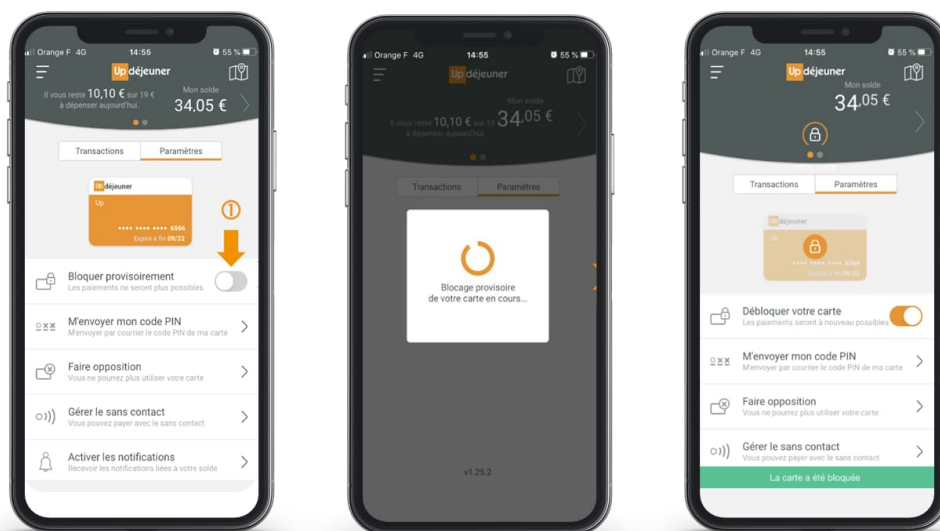
Une nouvelle carte UpDéjeuner est produite et expédiée à l'adresse de première livraison, dans un délai de 48 heures ouvrées.

Sur demande, UpCoop vous fournit le récapitulatif des demandes de réémission de vos agents.

6.5.10 Le blocage temporaire

Vos agents peuvent temporairement désactiver leur carte UpDéjeuner via MonEspaceUp s'ils ne se souviennent plus où ils l'ont placée, sans procéder à une opposition définitive.

Grâce à cette fonctionnalité, ils ont la flexibilité de bloquer et débloquer provisoirement leur carte à tout moment.



6.5.11 La mise en opposition

En cas de perte, vol ou démagnétisation de leur carte, vos agents peuvent y faire opposition directement via leur application mobile, leur espace web MonEspaceUp et la hotline bénéficiaires.

La procédure d'opposition générale permet d'annuler volontairement la validité. La carte est alors définitivement désactivée et les montants bloqués. Aucune opération ne peut plus être effectuée avec cette carte.

Vos agents sont autonomes sur MonEspaceUp pour suivre le process de mise en opposition :

1. Mise en opposition dans l'application ou sur le site en ligne en choisissant son motif ;
2. Visualisation de l'adresse de livraison en pli individuel à son domicile ;
3. Confirmation de commande avec un message dans l'application et un email ;
4. Suivi de la commande avec les statuts :
 - Commande prise en compte ;
 - Commande effectuée ;
 - Commande expédiée ;
5. Réception de la nouvelle carte et du nouveau code PIN selon les délais de La Poste.

Pour des raisons de sécurité, l'édition et l'envoi d'une nouvelle carte UpDéjeuner entraîne l'envoi d'un nouveau code PIN.

Sur demande, UpCoop fournit les informations de reproduction des cartes et de facturation à vos Gestionnaires.



[Vidéo tuto comment faire opposition sur une carte !](#)

6.5.12 Continuité de la prestation

Le taux de disponibilité de l'extranet bénéficiaire est de 99,8 % mensuel.

En cas d'indisponibilité de l'extranet bénéficiaire sur l'un des deux supports (web ou application mobile), l'autre support prend le relais. Les agents ont la possibilité de contacter la hotline téléphonique ou d'utiliser gratuitement l'Assistance bénéficiaire. Ils ont également la possibilité de nous solliciter via le chat.

Nous nous engageons à assurer un retour en condition de service opérationnelle dans un **délaï maximum de 48 heures ouvrées**.

Un Plan de Secours Informatique assure la continuité de la prestation.

Nos environnements informatiques font régulièrement l'objet d'audits pilotés par le Responsable Sécurité Informatique (RSSI) dont les plans d'actions sont suivis par le Contrôle Interne.



Retrouvez plus d'informations sur la continuité de la prestation de notre espace bénéficiaire en cas de dysfonctionnement dans [Démarche qualité](#) > [Nos engagements de services](#) > [Plan d'Urgence et de Poursuite d'Activité \(PUPA\)](#).

6.5.13 Vos agents peuvent faire don de leur solde UpDéjeuner à une association

Le **don** en titres-restaurant à des associations caritatives évolue ! En effet, vos agents peuvent adresser, dans la limite du plafond quotidien, une partie de leur solde UpDéjeuner à une association.



Vos collaborateurs peuvent faire dons du solde de leur carte UpDéjeuner à **toutes les associations caritatives reconnues d'utilité publique** fournissant une aide alimentaire.










Nous avons en plus développé un **partenariat privilégié** depuis 2009 avec **ACF** pour agir en soutien aux populations pour qui se nourrir est encore un combat quotidien.

Action contre la Faim agit pour sécuriser l'accès à une alimentation saine pour tous.



Le **don à ACF** est possible **tout au long de l'année** selon les conditions d'utilisation du titre et du **montant quotidien plafonné (25€)** à l'exception du mois de **mars** où les dons sont **totalément déplafonnés**.

Le don des titres-restaurant bénéficie en + d'une **déduction fiscale à hauteur de 75%** du montant du don.

Notre partenariat privilégié avec Action contre la Faim



Vos agents ont la possibilité avec la collecte « **Je Dej, Je Donne** » de financer les programmes de lutte contre la sous-nutrition en France et à l'international d'**Action contre la Faim**.

Ils peuvent faire don de leur solde UpDéjeuner à l'association.

2 dons de 8 € = 1 mois de traitement d'urgence* pour un enfant atteint de sous-nutrition.

**traitement à base de pâte nutritionnelle.*

Comment vos agents peuvent-ils donner ?

Le don de titres-restaurant permet de bénéficier d'une réduction d'impôt équivalente à **75 % du montant du don** dans la limite de **1 000 €** (en 2024).

Si les dons dépassent cette somme, la réduction fiscale passe à **66 % du montant du don**, dans la limite de **20 % des revenus imposables**.

Avec la carte UpDéjeuner, vos agents peuvent faire un don directement sur :

- L'application MonEspaceUp : *Menu > Services > Faire un don* ;
- Le site [jedej-jedonne](#) : *Je suis un particulier > Je souhaite faire un don*.



Rendez-vous sur [jedej-jedonne](#) ou découvrez l'opération en vidéo.

6.6 La validité

6.6.1 La validité et le report du solde de la carte UpDéjeuner

La validité du support

La carte UpDéjeuner est valable **4 ans**. Au-delà, la carte est renouvelée automatiquement, sauf opposition de la part de vos agents. Vos agents conservent le même code PIN.

Le changement de millésimé

Le changement de millésime s'effectue fin décembre 2024. Durant cette période, les agents auront la possibilité de visualiser le solde des deux millésimes.

Le solde du millésime 2024 sera débité en priorité, jusqu'à épuisement, lors de l'utilisation de la carte.

La validité du solde UpDéjeuner

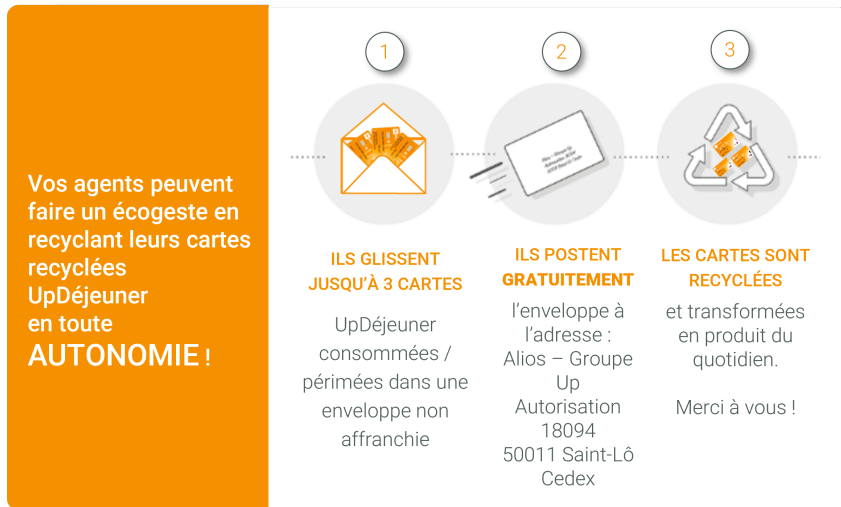
Leur solde UpDéjeuner est valable jusqu'au **28 ou 29/02/N+1**.

Le report du solde périmé UpDéjeuner

Vos agents n'ont aucune action à mener, leur solde 2024 est reporté automatiquement à partir du **11/03/N+1** !

La procédure de report des titres sera expliquée à vos agents (notice et email).

6.6.2 Le recyclage de la carte UpDéjeuner



Chez UpCoop, nous les transformons pour en faire : un pull, un arrosoir, une bouteille...

6.7 Le suivi

6.7.1 L'assistance UpDéjeuner multi-canal pour vos agents

L'assistance bénéficiaires est résolument orientée vers la qualité de prise en charge et de traitement de leurs demandes. Il apporte des réponses spécifiques, adaptées à leur problématique.

Nous utilisons l'outil **ZENDESK**, pour centraliser et suivre tous les points de contact quel que soit le canal de communication utilisé.

Par téléphone avec la hotline bénéficiaire :

01 76 496 496 (prix d'une communication locale ou nationale selon l'opérateur).

Réponse assurée sous **60 secondes**.

Plateforme d'appels dédiés située en France, **joignable du lundi au vendredi de 8h à 20h et le samedi de 9h à 18h**.

Lorsqu'un de vos agents contact notre hotline, son identité est vérifiée via des questions (nom, prénom, structure de rattachement...).

Cette procédure est une gestion classique et sécurisée des « hotlines » bancaires.

Nos outils dédiés au téléphone :

- **Snapcall** : Passez du chat à la voix et au partage d'écran et vidéo via un lien communiqué par le service bénéficiaire.
- **Acceo** : L'accessibilité des échanges aux agents sourds ou malentendants TIP, LSF, LPC.

Par mail :

serviceutilisateurs@chequedejeuner.fr

Réponse assurée **sous 48h**.

Depuis l'Assistance Up :

- Des réponses immédiates pour une grande partie de leurs questions ;
- Un contact direct avec nous via chat, e-mail et par téléphone ;
- Un formulaire pour toute autre demande.

Nos outils dédiés à L'Assistance Up :

- **Snapcall** : Passez du chat à la voix et au partage d'écran et vidéo via un lien communiqué par le service bénéficiaire.
- **Acceo** : L'accessibilité des échanges aux agents sourds ou malentendants TIP, LSF, LPC.
- **Huppy** : l'assistant virtuel des agents pour répondre à leurs questions et trouver une solution de manière simple, rapide et autonome.

**Découvrez notre Assistance Up.****Depuis votre Espace Bénéficiaire et votre application MonEspaceUp :**

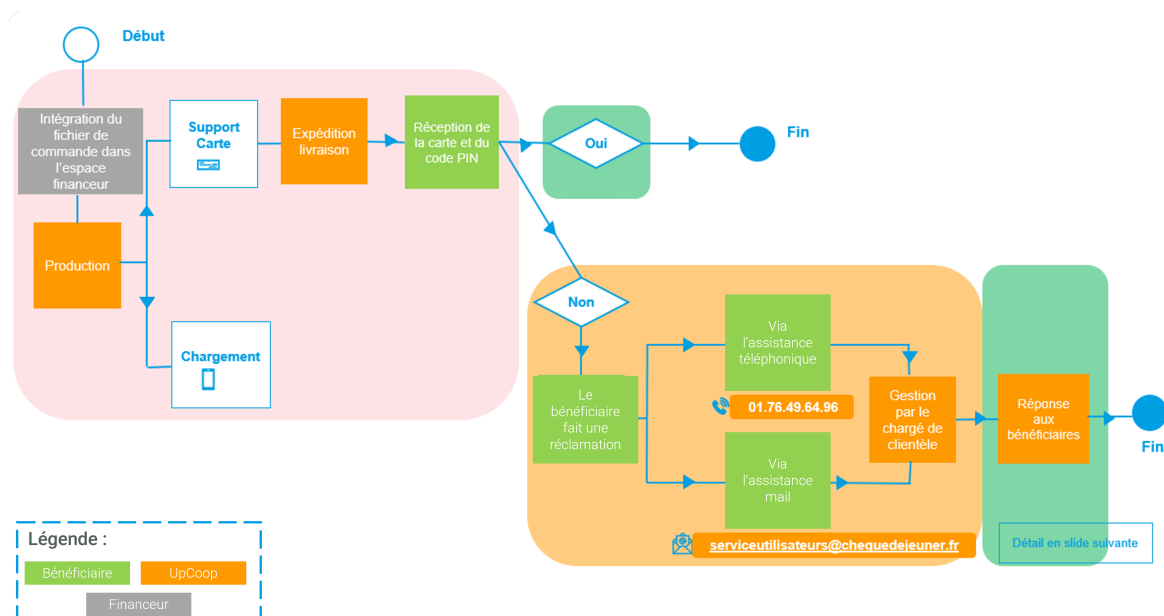
Accès à une FAQ spécifique et à un formulaire de contact dédiés depuis votre Espace Personnel

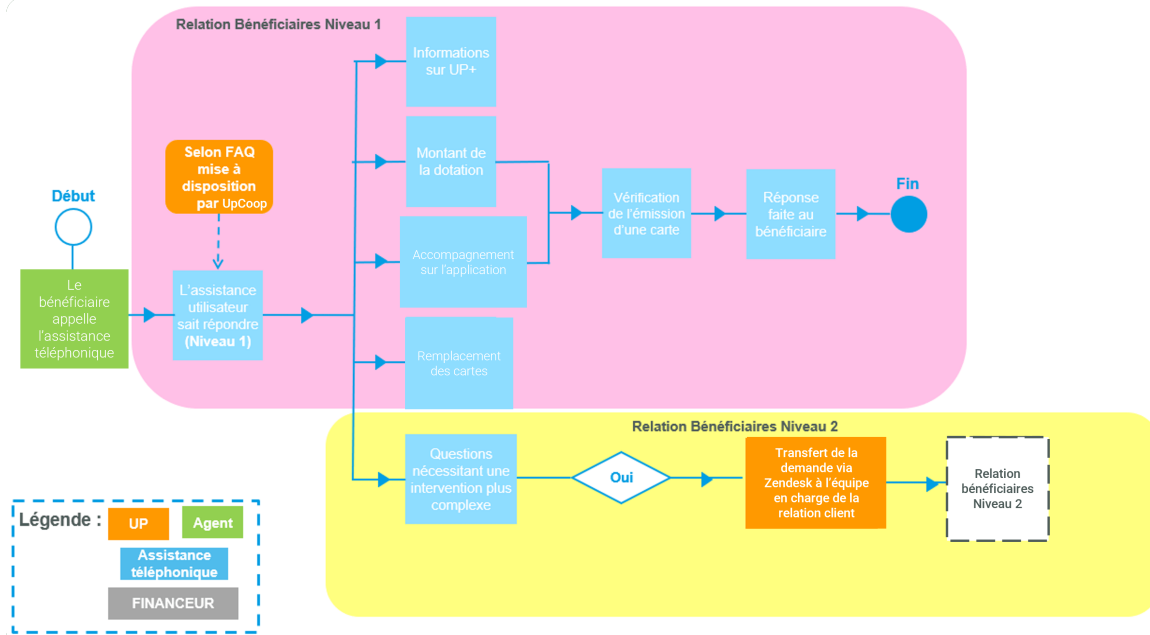
Notre outil dédié sur l'Espace Bénéficiaire :

- **Huppy** : l'assistant virtuel des agents pour répondre à leurs questions et trouver une solution de manière simple, rapide et autonome.

6.7.2 Le processus de suivi des demandes et réclamations

Un suivi structuré et efficace pour garantir la satisfaction bénéficiaire : découvrez les étapes clés de notre processus de gestion des demandes et réclamations, conçu pour offrir une réactivité et une résolution rapide aux leurs attentes.





6.8 Notre blog Up

Exemples de nos publications pour vos bénéficiaires :

- Bénéficiaires de cartes UpDéjeuner : Mangez sain et cagnotez avec Up+ ;
- Les Rdv Alimentation & Bien-être de UpCoop avec Bleu-Blanc-Cœur ;
- Des points de vue de restaurateurs, chefs engagés, producteurs ... ;
- La pause déjeuner est essentielle pour faire un break et mieux repartir ;
- Une appli anti-gaspi pour lutter contre la précarité alimentaire.



Pour en savoir plus : up.coop/blog/.

7. Fin du marché

7.1 La clôture du marché

Magali BONNET organise une réunion afin de vous accompagner dans les démarches à réaliser :

- Nous déterminons conjointement la **durée d'accessibilité** au LOGIWEB ou à l'**Espace Client** (maximum 6 mois) ;
- Nous vous **accompagnons dans l'export des données** du LOGIWEB ou à l'**Espace Client**. Tous ses écrans de gestion comportent une fonction d'export au format PDF ou CSV vous permettant ainsi de gérer les exports en toute autonomie.

Si nécessaire, et afin de faciliter la reprise de données dans l'outil de commande de votre nouveau fournisseur, une adaptation du fichier d'export peut être réalisée (sur demande et selon faisabilité).

7.2 Le changement de fournisseur

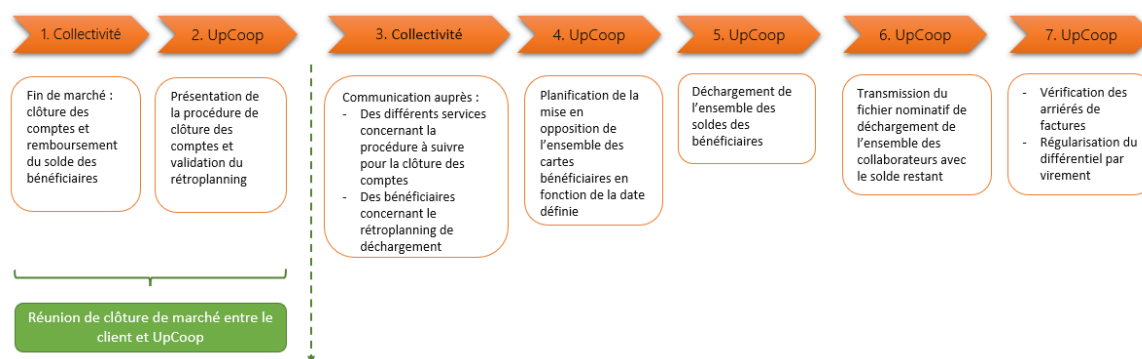
Dans le cadre de la fin du marché, nous mettons en place une procédure de blocage des cartes et de déchargement des comptes de vos agents en fonction d'un planning validé par vos services. Le montant global des sommes déchargées vous est remboursé.

Nous vous envoyons ensuite un fichier nominatif, avec le montant des soldes restants, afin que vous puissiez le transmettre à votre nouveau fournisseur.

Les soldes antérieurs sont ainsi chargés sur les nouvelles cartes de vos agents.

En parallèle, nous communiquons auprès de l'ensemble des porteurs de carte UpDéjeuner sur la procédure et son planning.

Cette procédure est transparente pour vos services.



Moyens humains



8. Organigramme de notre équipe d'experts



Vos bénéficiaires :

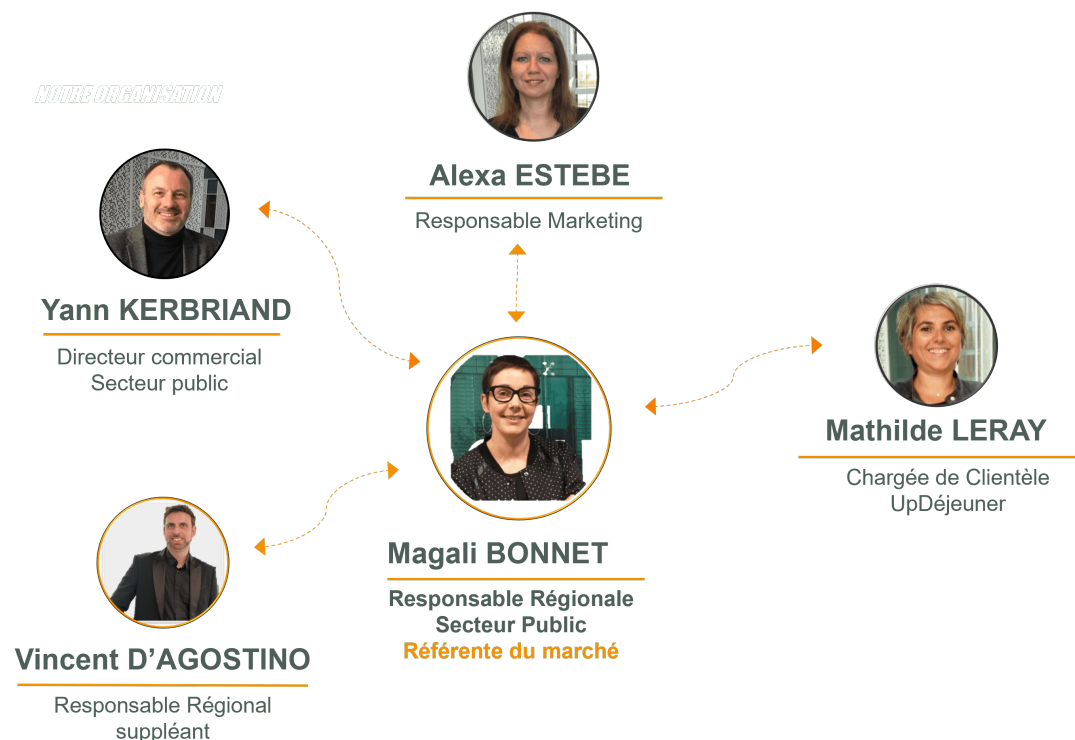
Une équipe d'experts à votre disposition tout au long du marché ;
Une organisation stable qui vous assure un accompagnement pérenne.

Nous mettons à votre disposition une équipe d'experts pilotée par votre Responsable régional - Secteur public expérimenté (e) spécialiste des cartes UpDéjeuner.

Nous vous accompagnons à toutes les étapes de la mise en place de vos cartes UpDéjeuner, en plaçant vos gestionnaires et vos agents au cœur de notre plan de déploiement :

1. **En amont**, pour la mise en place du marché (outils de commande, des éléments de communication et de personnalisation, réunions d'information, formation aux outils...);
2. **Durant la mise en place** (mise en place du plan de communication, accompagnement à la passation de la commande, suivi de la commande...);
3. **En aval**, pour l'optimisation de la prestation.

Grâce à notre organisation, nous vous apportons non seulement un accompagnement technique, mais aussi humain.



9. Répartition des tâches



Vos bénéfices :

Des rôles et missions clairs pour garantir une fluidité dans nos interactions.

Une équipe de professionnels à votre service.

Un(e) Responsable commercial :

- Suivi de la négociation et de la coordination des actions ;
- Coordination des équipes d'experts dédiés à la mise en place de votre projet ;
- Informations autour des produits : innovation, évolution juridique ou technologique ;
- Communication sur les indicateurs de suivi qualité ;
- Suivi de la relation de proximité par votre interlocuteur dédié.

Un(e) Responsable service client :

- Garantit un suivi personnalisé
- Fournit un soutien continu pour répondre à vos interrogations et résoudre vos difficultés
- Demeure disponible pour assurer votre entière satisfaction

Un(e) Responsable marketing et communication :

- Accompagnement bénéficiaire
- Création d'un plan de communication dédié
- Outils de communication
- Mise à disposition du kit de communication

Un(e) Coordinateur(trice) de projet :

- Supervise la réalisation de la campagne de communication pour conduire le changement
- Assure un accompagnement global et sur-mesure de toutes les parties prenantes durant toutes les phases du déploiement (*commande, formation aux outils de gestion ...*)
- Pilote les étapes de développement de l'outil
- Coordonne les équipes d'experts dédiés à la mise en place de votre projet (*informatique, comptabilité, production, routage, transport, innovation et marketing*)
- Organise les rendez-vous de suivi prévus au marché et analyse les indicateurs de performance (*KPI*)
- Propose une phase d'optimisation si nécessaire

10. Interlocuteurs dédiés



Vos bénéficiaires :

Un interlocuteur dédié sur toute la durée du marché ;
Une équipe à votre disposition pour vous accompagner dans la gestion au quotidien de votre dispositif.

10.1 Votre interlocuteur commercial

Magali BONNET est à votre disposition pour toutes demandes concernant les modalités générales de mise en place de votre projet (tarification, typologie de support, agents...).

Magali BONNET vous informe également de l'ensemble des évolutions (législatives, techniques...) ainsi que de nos innovations en matière de qualité de vie au travail.



Magali BONNET
RESPONSABLE RÉGIONALE – SECTEUR PUBLIC

« Mon objectif : soutenir, valoriser et accompagner les collectivités dans le développement de votre politique RH et action sociale en faveur de vos agents territoriaux. »

📞 Téléphone : 02 52 07 36 03
✉️ magali.bonnet@up.coop
📍 Agence de Nantes

👤 Expertise 👤 Rigueur
📄 Savoir-faire 👥 Accompagnement

10.2 Votre Chargé de clientèle dédié

Mathilde LERAY travaille en binôme avec votre Responsable régional(e) Magali BONNET et accompagne vos Gestionnaires dans la gestion quotidienne de la carte UpDéjeuner.

Mathilde LERAY est l'interlocutrice « Service Client » et a une **parfaite connaissance des spécificités du secteur public et de votre marché** afin de répondre aux attentes de vos Gestionnaires.



Mathilde LERAY
CHARGÉE DE CLIENTÈLE DÉDIÉE – SECTEUR PUBLIC

📞 Téléphone : 02 40 48 03 37

✉️ serviceclients-carte@chequedejeuner.fr

🗣️ Écoute

👥 Accompagnement

🔗 Expertise

En cas d'indisponibilité, l'assistance UpDéjeuner (cf. partie « L'assistance UpDéjeuner pour vous ») prend le relais.

10.3 La Responsable service relation client

Isabelle RASSELET travaille en binôme avec votre Responsable régional(e) Magali BONNET et accompagne vos Gestionnaires dans la gestion quotidienne de la carte UpDéjeuner.

10.4 La Responsable marketing

Alexa ESTEBE travaille en binôme avec votre Responsable régional(e) Magali BONNET et accompagne vos gestionnaires et agents au travers d'outils marketing et de communication personnalisés.



Alexa ESTEBE

Responsable Marketing et Communication

01 41 85 41 81

alex.a.estebe@up.coop

11. Modalités de suppléance



Votre bénéficiaire :

Une continuité dans le lien avec les interlocuteurs Up

11.1 La permanence de votre Commercial

■ La permanence de Magali BONNET est assurée par, le .

David
VERZEAUX
DIRECTEUR DES VENTES – COMPTES RÉGIONAUX – SECTEUR PUBLIC



« Ma mission : coordonner nos responsables régionaux sur le secteur des marchés publics »

📞 Téléphone : 01 41 85 49 55
📱 Mobile : 06 77 02 24 12
✉ david.verzeaux@up.coop

💡 Stratégie 👤 Rigueur
🗂 Organisation 💬 Ecoute

Vincent
D'AGOSTINO
RESPONSABLE RÉGIONAL – SECTEUR PUBLIC



« Ma force : Plus de 15 ans de collaboration avec les collectivités pour les accompagner dans la mise en place de leurs projets »

📞 Téléphone : 02 99 78 67 83
📱 Mobile : 06 75 71 09 57
✉ vincent.dagostino@up.coop

💬 Ecoute 👤 Accompagnement
👤 Expertise 📄 10 ans d'expérience dans la gestion des politiques publiques

11.2 La permanence de votre Chargé de clientèle

La permanence de Mathilde LERAY est assurée par Christophe TIGUERCHAH.

Christophe
TIGUERCHAH
CHARGÉ DE CLIENTÈLE DÉDIÉ – SECTEUR PUBLIC

Téléphone : 01 55 69 69 85
Disponible de **8h30 à 18h**
serviceclients-carte@chequedejeuner.fr

Écoute
Accompagnement
Expertise
Spécialiste du Secteur Public depuis 9 ans

11.3 La permanence de votre Responsable marketing

La permanence d'Alexa ESTEBE est assurée par son équipe marketing, composée de 8 personnes, dont 3 personnes exclusivement dédiées au produit UpDéjeuner.

L'équipe marketing veille à assurer une communication efficace et cohérente pour soutenir le succès de la mise en place, du déploiement et de l'accompagnement de la solution.

Grâce à cette structure, vous bénéficiez d'un support continu et de l'expertise spécialisée de l'équipe marketing, pour maximiser les avantages de la solution UpDéjeuner.

12. Continuité de la prestation



Vos bénéfices :

Un plan de continuité mis à disposition pour garantir la continuité de nos services ;
Un lien direct avec vos interlocuteurs dédiés.

12.1 Votre équipe dédiée

Tous vos interlocuteurs sont joignables sur leur ligne directe afin de vous assurer une relation de confiance et de proximité.

Votre équipe dédiée est renforcée avec :

- Un binôme pour le suivi de votre structure : 2 collaborateurs basés à Epernay ;
- Une équipe support pour vos gestionnaires : 56 collaborateurs + 5 managers basés à Gennevilliers et 10 collaborateurs + 2 managers basés à Amiens
- Une équipe support pour vos agents : 8 collaborateurs basés à Gennevilliers et 11 collaborateurs basés à Amiens et 12 collaborateurs basés à Reims

12.2 Le Service Client et bénéficiaires

Le Service Client et bénéficiaires dispose d'un Plan d'Urgence et de Poursuite de l'Activité (PUPA) automatisé permettant le transfert des demandes entre les équipes.

Les équipes sont disponibles à tout moment grâce aux transferts d'appels automatiques.

Une équipe de niveau 2 en interne est disponible pour conserver l'expertise et le niveau d'exigence attendu.

Nous avons plusieurs canaux de communication pour prendre le relais s'il y a en indisponibilité.

Nous disposons également d'un Service Client et bénéficiaires externalisé en haute disponibilité qui peut prendre le relais à tout moment.



Retrouvez en annexe notre PUPA marché public.

13. Services supports



Vos bénéficiaires :

Toutes les équipes UpCoop sont impliquées pour garantir un partenariat réussi ;
Des équipes expertes dans leur domaine pour contribuer au marché.

Les activités supports mobilisées s'organisent autour de personnes référentes de chaque spécialité (Informatique, édition, juridique, communication, comptabilité, etc.), ainsi que sur ses spécialistes de la solution (coordinateurs de projets dédiés, chargés de compte dédiés, plateforme spécialisée, etc.).

Groupe SI « Développement informatique » & « Exploitation des flux »	Assistance « Relation client » & « Assistance téléphonique »	Aspects réglementaires - RGPD - RSI - Audit et contrôles - Juridique	Direction des affaires financières	Communication - Marketing de l'offre - Marketing opérationnel	Réseaux d'acceptation
--	--	---	---	--	------------------------------

13.1 Pôle Réseau Commerçants

Notre Pôle Réseau Commerçants, constitué de 17 personnes, s'engage à gérer la relation avec les commerçants affiliés au réseau grâce à deux services qui se relaient.

- Le service commercial (avant-vente) prend en charge la démarche d'acquisition. Une équipe est chargée de contacter tous les commerces qui viennent d'obtenir leur agrément afin de leur proposer de s'affilier au réseau.
- 1. Dans le cas de chaînes, c'est l'équipe « commerce organisé », composée de 5 personnes, qui gère les contacts et l'affiliation des commerces.
- 2. Dans le cas de commerces indépendants, c'est une équipe de 3 commerciaux gérée par 1 coordinateur qui prend le relais.
- Le Service Client (après-vente), quant à lui, gère toute la partie administrative, le suivi opérationnel des règlements et les éventuels litiges. Il est missionné pour accompagner les commerçants en fonction de leurs besoins ; l'objectif étant d'établir une relation de proximité et de confiance avec les commerçants affiliés.

Le Pôle Réseau Commerçants a pour mission de :

- Établir une relation de proximité entre UpCoop et vos affiliés locaux ;
- Sécuriser et accélérer le déploiement des titres sur votre territoire ;
- Présenter les innovations UpCoop aux commerçants ;
- Accompagner les commerçants dans le développement de leur chiffre d'affaires grâce aux titres UpCoop.

13.2 Direction des Affaires Financières et Juridiques

Notre équipe juridique, rattachée à la Direction des Affaires Financières et Juridiques, est composée de 4 juristes.

Celle-ci apporte son expertise dans la compréhension approfondie des obligations contractuelles découlant du marché. Elle veille à ce que toutes les procédures administratives et juridiques nécessaires soient suivies correctement, garantissant la conformité aux normes en vigueur.

En outre, notre équipe juridique est mobilisée pour minimiser les risques, optimiser les opportunités dans la gestion efficace du contrat et en support de votre équipe dédiée pour répondre à toutes questions, assurant ainsi une collaboration fructueuse.

13.3 Direction Ressources Humaines

Notre Direction des Ressources Humaines, composée de 16 personnes, apporte son expertise dans le recrutement et la gestion efficace du personnel nécessaire pour l'exécution du marché.

Elle veille à ce que les compétences requises soient disponibles et formées selon les besoins spécifiques de votre projet.

De plus, elle supervise la conformité aux obligations en matière de santé, sécurité au travail, clauses sociales, garantissant ainsi le respect de toutes les normes légales et contractuelles.

Enfin, elle contribue à la planification stratégique à long terme en matière de ressources humaines, anticipant les besoins futurs et proposant des solutions innovantes pour optimiser les performances de l'équipe.

En résumé, la Direction des Ressources Humaines apporte une expertise précieuse dans la gestion du capital humain, garantissant le succès et votre satisfaction dans l'exécution de ce marché.



Plus d'informations sur notre politique RH dans la partie « Notre politique sociale groupe ».

13.4 Direction Qualité

Notre Direction Qualité, composée de 7 personnes, s'engage pour votre satisfaction et la réalisation optimale de vos objectifs.

Tout d'abord, nous nous engageons à maintenir des normes de qualité supérieure à chaque étape du projet, assurant ainsi des résultats fiables et conformes à vos attentes.

De plus, grâce à notre approche proactive, nous anticipons les défis potentiels et mettons en place des mesures préventives pour garantir des opérations fluides et efficaces. Notre équipe expérimentée est également spécialisée dans la gestion des risques.

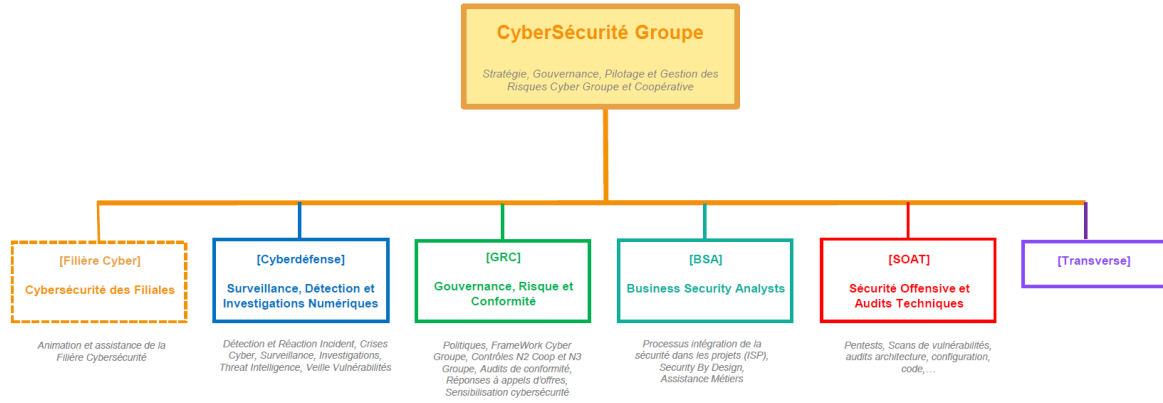
Enfin, notre engagement envers l'excellence se reflète dans notre capacité à gérer les audits et les certifications avec aisance, garantissant votre conformité totale aux exigences réglementaires.

13.5 Direction Cybersécurité

Notre direction cybersécurité, composée de 12 personnes, s'engage sur plusieurs sujets avec l'aide d'équipes d'experts :

- **La cybergdéfense**, en charge des dispositifs de surveillances et d'alerte, de la gestion des incidents sécurité et de crise Cyber.
- **La gouvernance Risque et Conformité** de la stratégie Cybersécurité s'appuie sur la mise en place de politiques, de procédures, d'évaluations des risques, de suivi des risques et de contrôles internes.

- **Business Security Analyst** est en charge des procédures d'intégration de la sécurité dans les projets, dans les contrats et dans les demandes des différents clients et métiers du Groupe, et du suivi des risques Cyber projets.
- **Sécurité offensive et audits techniques**, en charge de la planification et de la réalisation des contrôles techniques de sécurité (Scans, Audits de codes, pentest) et du suivi des plans de remédiations.



14. Partenaires et prestataires



Vos bénéficiaires :

Des partenaires experts dans leur domaine ;
Des partenaires fiables pour garantir une prestation à la hauteur de vos exigences.

14.1 Alios

Créé en 2004 à Saint-Lô (50) et rejoignant le groupe Up en 2009, Alios s'est affirmé au fil des ans comme un acteur majeur dans la production de cartes plastiques et d'objets connectés en petites et moyennes séries (solutions d'identité et d'authentification, moyens de paiement monétique, offres de fidélité et cartes cadeaux, objets connectés et cartes RFID personnalisées).

Grâce à sa connaissance approfondie de nos besoins et à une collaboration étroite, Alios garantit une qualité constante des produits et une réactivité optimale en tant que partenaire intégré, consolidant ainsi notre position sur le marché des titres-restaurant.

14.1.1 Son expertise



Fabrication de la carte



Personnalisation de la carte



Alios produit ses cartes en **France**.

Retrouvez plus d'informations sur leur site : <https://up-alios.fr/>

14.1.2 La sécurité mise en œuvre pour la fabrication des cartes

Le contrôle du suivi des procédures de sécurité est assuré par un responsable de la sécurité du site, en coordination avec le responsable de la qualité.

L'ensemble des productions sont effectuées sur ce site.

Les locaux sont sécurisés (y compris le stock) et composés de deux chambres fortes. Ils sont placés en permanence sous contrôle vidéo et sous surveillance électronique.

14.2 Thales

Thales, leader mondial en technologies de pointe pour les marchés de l'aérospatiale, de la défense, de la sécurité et des transports, est un de nos partenaires pour la fabrication de nos cartes UpDéjeuner.

Son expertise reconnue et son engagement envers l'innovation garantissent des solutions de qualité supérieure et une sécurité optimale. Grâce à notre collaboration étroite, nous bénéficions de produits fiables et performants.

Thales produit la carte UpDéjeuner en **France**.

14.3 Mastercard

Mastercard, leader mondial des solutions de paiement, collabore avec nous sur la carte UpDéjeuner. Son expertise dans le domaine des paiements électroniques garantit la sécurité et la praticité de nos produits, renforçant ainsi notre offre sur le marché.

14.4 Chronopost

Chronopost, leader européen de la livraison express de colis, se distingue par son réseau logistique performant et sa fiabilité inégalée. Avec une présence internationale et une expertise éprouvée, Chronopost assure des services de livraison rapides et sécurisés. Son engagement envers l'innovation et la qualité de service en font un partenaire de choix pour répondre efficacement à tous nos besoins de transport et de logistique.

14.5 ESAT Le Castel

Cet [ESAT](#), ouvert en 1985, accueille 103 travailleurs en situation de handicap.

Il est situé à Gennevilliers (Hauts-de-Seine) et propose les services suivants : étiquetage, codage, badges, conditionnement, colisage, reprographie, collage, pliage, mise sous pli, mailing, routage...

33
ans d'existence

103
travailleurs
en situation de
handicap

7
pôles de
compétences

14
métiers

18
références
clients

4
normes & labels

Moyens matériels et immatériels



15. Moyens matériels



Vos bénéfices :

- Un prestataire installé dans des locaux agréables à vivre et ouverts ;
- Des moyens de qualité et sécurisés ;
- Une garantie de continuité de l'activité mise en œuvre pour continuer à vous servir.

15.1 Immobiliers

La Direction du Travail et de l'Environnement a repensé tout notre environnement de travail pour réduire notre impact environnemental, améliorer le bien-être des salariés et favoriser l'équité dans l'aménagement et les services.

UpGardens, le siège de notre Groupe, reflète nos valeurs **d'humilité**, de **flexibilité** et **d'ouverture**.

Simple, pragmatique et efficace : rien n'est figé et les espaces s'adaptent à nos activités ainsi qu'à l'évolution des usages, des mentalités et de nos besoins.

Adresse postale : 9 - 11 Boulevard Louise Michel, 92230 Gennevilliers.

Grâce à la DET et aux salariés sociétaires, notre siège social UpGardens répond 6 enjeux majeurs :

1. Réduction de l'impact environnemental et performance énergétique

- Gestion efficace de l'eau et des déchets.
- Utilisation de technologies vertes, meilleure isolation, systèmes de gestion de l'énergie efficaces.
- Performance énergétique exceptionnelle (E2), conception et gestion optimisées de l'énergie, réduction des coûts énergétiques et des émissions de gaz à effet de serre.

2. Confort et bien-être des salariés

- Qualité de l'air intérieur, acoustique optimisée, luminosité naturelle, espaces de travail ergonomiques.
- Bien-être, ergonomie, équilibre vie professionnelle/personnelle.

3. Responsabilité sociale et engagement en matière de durabilité

- Gestion responsable des ressources, pratiques durables, engagement en faveur du développement durable et de la responsabilité sociale.
- Faible impact carbone (C1), conception et construction tenant compte de l'empreinte carbone, pratiques de construction durable.
- Contribution significative aux objectifs de réduction des émissions de carbone, alignement avec les politiques de développement durable et les attentes sociétales en matière de responsabilité environnementale.
- Renforcement de l'image de la coopérative en tant qu'employeur responsable, attractivité auprès des clients et partenaires.

4. Connectivité et technologie

- Connectivité Internet rapide, fiable et robuste, favorisant une productivité optimale et une communication fluide.
- Infrastructure permettant l'intégration facile de nouvelles technologies sans nécessiter de rénovations majeures.

5. Attraction et rétention des talents

- Environnement de travail attractif, réduction de l'absentéisme, augmentation de la motivation et de la productivité des salariés.

C'est pourquoi notre siège est :

- Certifié **BREEAM - niveau very good**
- Certifié **Wired Score V2 gold**
- Certifié **E+C- niveau E2C1**
- Labellisé **HQE - niveau excellent**
- Labellisé **Ready to OsmoZ et Osmoz "Aménagement"**,

La stratégie pour les 11 sites en gestion directe par la DET d'ici 2027 est que 100% des 11 sites soient labélisés ou neufs ou rénovés et choisis avec les équipes locales et IRP.

15.2 La continuité de la prestation

Nous disposons d'un Plan d'Urgence et de Poursuite de l'activité (PUPA) en cas :

- d'indisponibilité de site(s) hébergeant du personnel
- d'indisponibilité des postes de travail ou cyberattaque
- d'indisponibilité du système d'information



Retrouver en annexe notre PUPA marché public.

16. Moyens immatériels



Vos bénéfices :

Une maîtrise de la gestion des moyens de paiement électroniques ;
Une gouvernance interne innovante et à la pointe des nouveautés.

16.1 Notre Établissement de Monnaie Électronique (EME)

16.1.1 Stratégie de transformation digitale

UpCoop renforce sa stratégie de transformation digitale au service du bien commun en obtenant le statut européen d'Établissement de Monnaie Électronique délivré par l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR) le 8 juin 2018.

UpCoop est la première entreprise sur le marché du titre-restaurant à obtenir le statut d'Établissement de Monnaie Électronique « hybride », englobant l'ensemble de nos activités.

La possibilité d'émettre, gérer et mettre à disposition de la monnaie électronique renforce notre indépendance, nous assure une maîtrise accrue des risques et des enjeux de conformité, tout en préservant une qualité de service optimale pour l'ensemble de nos solutions digitales. Cela nous permet également d'accroître notre capacité à mener à bien notre stratégie de transformation digitale au service du bien commun.

Ce statut englobe l'ensemble de nos activités au service de nos clients et bénéficiaires. Il permet de diversifier nos offres et de générer plus de volume de paiement.

16.1.2 Une gouvernance renforcée pour stimuler l'innovation

UpCoop renforce sa gouvernance en créant la « Commission Reg Tech », qui 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.

16.2 Continuité de la prestation

Nous disposons d'un Plan d'Urgence et de Poursuite de l'activité (PUPA) en cas :

- D'indisponibilité du système d'information ;
- D'indisponibilité des fournisseurs et prestataires essentiels.



Retrouvez en annexe notre PUPA marché public.

Démarche Qualité



17. L'organisation de la prestation sous l'angle de la démarche Qualité



Vos bénéfices :

Un suivi de la qualité tout au long du marché ;
Des moyens et outils mis en œuvre pour contrôler (enquêtes, indicateurs, reportings...).

17.1 Dans les premiers mois d'utilisation de votre carte UpDéjeuner

17.1.1 Les indicateurs hebdomadaires

Pour assurer un suivi précis et efficient de votre projet de dématérialisation, nous mettons à votre disposition des **indicateurs hebdomadaires de suivi de la carte**.

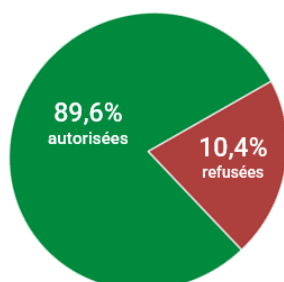
Les indicateurs retenus sont quantifiés et temporalisés grâce à des **objectifs définis en ateliers de cadrage** en fonction de vos attentes et de vos besoins.



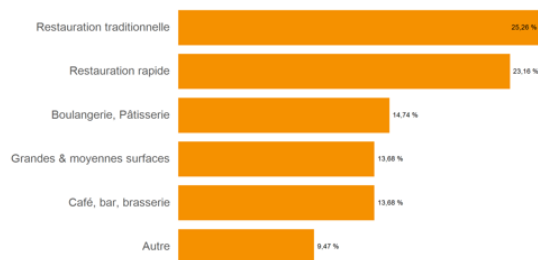
Synthèse Activité Financeur > Transactions des 12 derniers mois



Panier moyen quotidien de mes bénéficiaires



Répartition des transactions par catégories de commerçants



Raisons refus transactions

Cause	Détails	Taux
Usage bénéficiaire	Plafond quotidien dépassé	2,0%
Usage bénéficiaire	Solde insuffisant	1,2%
Usage bénéficiaire	Jour non autorisé	1,2%
Usage bénéficiaire	Demande de paiement complémentaire refusé	0,8%
Usage bénéficiaire	Carte non valide à l'étranger	0,4%
Réseau	Commerçant non autorisé à accepter la carte	4,0%
Support	Anomalie détectée sur la carte	0,8%

Exemples d'indicateurs de suivi

Exemples d'indicateurs :

- Taux d'activation de la carte ;
- Taux d'utilisation du support dématérialisé ;
- Taux d'utilisation de la plateforme bénéficiaires.

17.1.2 L'enquête de satisfaction

Dans les 3 mois suivant le déploiement opérationnel de la carte, nous vous proposons de réaliser une enquête de satisfaction afin de sonder vos agents sur la manière dont ils ont vécu ces premiers mois.

Les enquêtes de satisfaction sont réalisées par le service des études et enquêtes de UpCoop, avec l'appui de partenaires spécialisés pour la saisie des questionnaires et le traitement des réponses.

Vous formalisez votre demande en définissant les objectifs de l'enquête et les grands items à évaluer en lien avec le dispositif, ainsi que la période d'évaluation et de traitement de l'enquête. Lors d'une réunion de travail avec la responsable du service des études de UpCoop, nous pouvons proposer de :

- Évaluer le degré de connaissance des modalités de fonctionnement de la carte UpDéjeuner et identifier les besoins et les principales attentes en matière d'information ;
- Dresser un état des lieux de l'utilisation et de la perception de la carte UpDéjeuner et identifier les axes d'amélioration à chaque étape du parcours de vos agents ;
- Mesurer le recours à l'assistance bénéficiaires et aux fonctionnalités digitales, et évaluer la satisfaction à l'égard de nos services ;
- Évaluer la satisfaction globale.






Le délai entre le lancement du projet et la restitution de l'enquête est de 8 semaines. Il comprend les étapes suivantes :

- Mise à jour du questionnaire ;
- Validation du questionnaire par les services du MEMOIRE TECHNIQUE UPDEJEUNER CARTE ;
- Recueil de la base des agents ;
- Programmation du questionnaire dans notre outil ;
- Routage de l'enquête ;
- Délai de réponse ;
- Recueil et traitement de données ;
- Analyse.

17.2 Tout au long de la prestation

17.2.1 Des outils de reportings performants

Sur demande de votre structure, Magali BONNET vous communique des indicateurs de qualité et de suivi à une fréquence définie (ex. : une fois tous les 6 mois).

Exemples d'indicateurs de qualité	Exemples d'indicateurs de suivi			
 Chiffre d'affaires Le nombre de crédits émis sur l'année Le taux de réclamation	 Nombre de cartes commandées par la collectivité par catégories, avec les valeurs Nombre de cartes créées Nombre de cartes activées, le taux d'activation Nombre de cartes annulées, opposées et désactivées	 Nombre de cartes utilisées et pour quelle valeur totale par catégorie Volume de valeur faciale émise Nombre des titres émis	 Nombre de transactions effectuées par mois Nombre et montant des chèques retournés et remboursés Nombre et montant des titres reportés sur le millésime suivant	 Commerçants préférés des bénéficiaires Départements et régions d'utilisation

17.3 Les certifications qualité de UpCoop et de nos produits

Chez UpCoop, la quête de l'excellence est une priorité constante. Nous nous engageons résolument dans cette voie en mettant en place une démarche qualité rigoureuse et une culture d'amélioration continue au cœur de nos activités. Nos certifications attestent de notre engagement envers l'excellence opérationnelle et notre engagement à fournir des produits de la plus haute qualité à nos clients.

17.3.1 Les certifications qualité de UpCoop



Depuis 1998, UpCoop est certifiée ISO 9001 pour l'ensemble de ses activités. **La qualité est au cœur de notre activité** pour assurer la conformité de nos produits et services à toutes vos exigences. Nous vous garantissons une **fabrication sécurisée et maîtrisée**.



Depuis 2009, UpCoop est **certifié ISO 14001** sur l'ensemble de nos activités : conception, fabrication, commercialisation et livraison. Nous sommes le **seul émetteur à certifier notre siège social et l'ensemble de nos agences commerciales en France**.



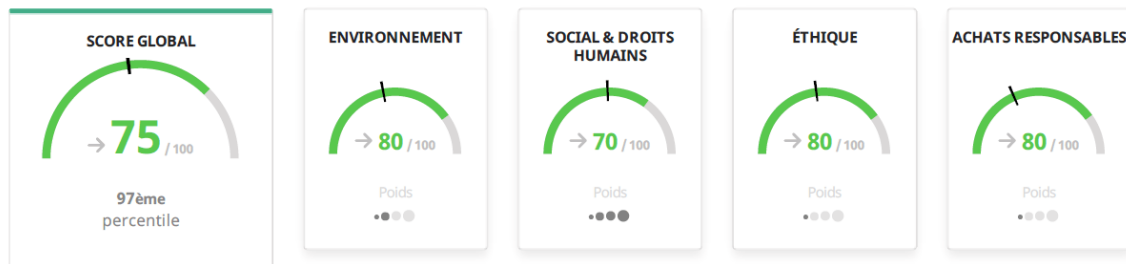
EcoVadis est une plateforme d'évaluation extra-financière des entreprises dans 150 secteurs et 95 pays.

UpCoop a renouvelé son évaluation en 2023 et a obtenu, le niveau « GOLD ». Nous sommes le premier émetteur à être à ce niveau. UpCoop fait partie du top 5 % des entreprises avec les meilleurs scores sur sa maturité sociétale.

UpCoop se donne pour mission d'améliorer ses pratiques sociétales et environnementales en s'appuyant sur la première plateforme collaborative d'évaluation RSE. Avec l'appui d'EcoVadis, le Groupe offre une méthodologie d'évaluation RSE structurée en quatre domaines :

Environnement - Social - Ethique - Achats responsables.

L'utilisation de la plateforme EcoVadis par toutes les filiales du groupe Up permet non seulement de comprendre comment se positionne l'entreprise vis-à-vis de ses pratiques, mais également de communiquer sur son niveau d'engagement RSE auprès de ses différents partenaires.





Le statut coopératif de notre maison mère et nos actions individuelles comme collectives en tant qu'**acteur reconnu de l'Économie Sociale et Solidaire** depuis de nombreuses années traduit notre engagement en matière de Responsabilité Sociale des Entreprises.

Notre soutien aux dix principes du **Pacte mondial des Nations unies** en est un exemple.

Droits de l'Homme

- **Principe 1** : Les entreprises sont invitées à promouvoir et à respecter la protection du droit international relatif aux droits de l'Homme.
- **Principe 2** : Les entreprises sont invitées à veiller à ne pas se rendre complices de violations des droits de l'Homme.

Travail

- **Principe 3** : Les entreprises sont invitées à respecter la liberté d'association et à reconnaître le droit de négociation collective.
- **Principe 4** : Les entreprises sont invitées à contribuer à l'élimination de toutes les formes de travail forcé ou obligatoire.
- **Principe 5** : Les entreprises sont invitées à contribuer à l'abolition effective du travail des enfants.
- **Principe 6** : Les entreprises sont invitées à contribuer à l'élimination de toute discrimination en matière d'emploi et de profession.

Environnement

- **Principe 7** : Les entreprises sont invitées à appliquer l'approche de précaution face aux problèmes touchant l'environnement.
- **Principe 8** : Les entreprises sont invitées à prendre des initiatives tendant à promouvoir une plus grande responsabilité en matière d'environnement.
- **Principe 9** : Les entreprises sont invitées à favoriser la mise au point et la diffusion de technologies respectueuses de l'environnement.

Anti-corruption

- **Principe 10** : Les entreprises sont invitées à agir contre la corruption sous toutes ses formes, y compris l'extorsion de fonds et les pots-de-vin.

Cet engagement est inhérent à notre modèle issu de racines militantes.

Nous participons activement au global compact dont nous sommes un **membre niveau advanced**.

17.3.2 Les certifications de qualité de nos produits

Les certifications de la carte UpDéjeuner

La carte est composée d'**ABS/PVC recyclée et de 100 % de matières recyclées et biodégradables**.

Pour répondre à la problématique de résistance aux rayures et des utilisations quotidiennes, nous suivons la **norme ISO 7816 et ISO 10373**. Nous effectuons des contrôles réguliers effectués tout au long du processus de fabrication des cartes, ainsi qu'un contrôle final avant l'envoi des cartes.

Notre kit d'envoi de la carte est certifié **FSC et PEFC** et l'imprimerie est certifiée **IMPRIMVERT**.

Les certifications obtenues par Alios

<p>✓</p> <p>Certification ISO 9001 v2015</p> <p>Obtenu en 2008</p> <p>Objectif</p> <p>Garantir un niveau de qualité aux clients d'Alios</p>	<p>✓</p> <p>Conforme au référentiel PCI-CPP</p> <p>(Payment Card Industrie – Card Production and Provisioning)</p> <p>Obtenu en 2021</p> <p>Objectif</p> <p>Répondre aux exigences dans l'optique de l'obtention de la certification Mastercard®</p>	<p>✓</p> <p>Certification Mastercard®</p> <p>Obtenu en 2022</p> <p>Objectif</p> <p>Être en capacité de produire des cartes de paiement réglementées</p>
<p>Alios est certifié ISO 9001 version 2015 pour la fabrication, l'encartage et la personnalisation de cartes. Chaque processus est clairement défini dans le Manuel Qualité, qui est la base de la pyramide qualité de la société.</p> <p>Alios se fie et respecte également toutes les normes standards ISO de fabrication de cartes : ISO 7816, ISO 10373 ET ISO 14443.</p>	<p>Il s'agit d'un référentiel sur la sécurité de l'industrie du paiement pour les producteurs de cartes, comportant une partie sécurité physique (sécurité des bâtiments) et logique (sécurité informatique des serveurs et des techniques de chiffrement).</p>	<p>Cette certification permet à Alios de produire des cartes bancaires à puce, co-brandées Mastercard® et d'adresser ainsi de nouveaux marchés utilisant des solutions d'identification et d'authentification forte.</p>

Certifications et Labels obtenus par Thalès

- **ISO 9001** pour son système de management de la qualité, garantissant ainsi la satisfaction de nos clients grâce à des produits et services conformes à leurs exigences et à des processus efficaces et améliorés en permanence.
- Ses sites sont conformes **PCI-CPP** (Payment Card Industry - Card Production and Provisioning).
- Ses sites sont agréés **Vendor Mastercard**, pour la fabrication de la carte UpDéjeuner.
- Thalès a obtenu une évaluation positive de sa performance RSE par **EcoVadis**, une plateforme de notation indépendante qui évalue les pratiques sociales, environnementales et éthiques des entreprises à travers le monde.
- **Label « Engagée RSE »** : en France, Thalès a été reconnu comme une entreprise « Engagée RSE » pour ses actions exemplaires en matière de responsabilité sociale et environnementale.

18. Nos engagements de services



Vos bénéfices :

Des équipes de la Direction de l'Expérience Client mobilisées pour vous assurer une qualité de service toujours plus efficace ;
Une amélioration continue de nos process grâce à nos actions d'analyse du traitement de vos demandes ;
Des outils hautement disponibles ;
Une solution bien encadrée, protégée et sécurisée avec une politique RGPD et PCA.

18.1 Démarche d'amélioration continue

UpCoop a mis en place un dispositif d'écoute clients à chaud.

Après un **contact entrant**, par email, téléphone ou formulaire internet, une **enquête à chaud** est **adressée au client** (structure, agents ou commerçants). Cette enquête réalisée par email comporte 6 questions.

Elle permet de mesurer des indicateurs propres au domaine de l'expérience client, comme le **Net Promotor Score (NPS)**. Au-delà de faciliter l'analyse comparative de notre qualité d'accueil et de prise en charge de la demande client, ce dispositif permet de capter la voix du client à chaud afin de traiter rapidement ses insatisfactions.

Cette enquête a une double vocation :

- Alimenter la démarche d'amélioration continue en lien avec notre **certification ISO 9001** ;
- **Évaluer et faire progresser les équipes en charge du traitement des demandes** des clients.

Sur l'année 2023, notre **NPS Service Client** était de **74,7%**.

18.2 Nos engagements quantitatifs et qualitatifs concernant la gestion des flux de contacts

Nos indicateurs 2024 :

- 96% de qualité de service ;
- 88% de taux de décroché en moins de 20 secondes ;
- 90% de prise en charge des demandes via formulaires / mails en moins de 24h ;
- 91% de résolution des demandes au 1^{er} contact.

Une **qualification systématique de tous les appels**.

Des **indicateurs clés de performance de gestion** quantitative des flux et des traitements d'appels.

18.3 Disponibilité de nos plateformes web

18.3.1 Niveaux de service

- Taux de disponibilité mensuel : 99,8%

18.3.2 Plage de garantie de service

- Application web et mobile bénéficiaire : 24h/24, 7j/7, 365j/an
- Extranet de commande : Jours ouvrés, heures ouvrés (9:00-19:00)

18.4 Maintenance

Les solutions digitales (Extranet de commande, Application web et mobile à destination des agents) évoluent en fonction de leur roadmap SI respective. Ces roadmaps SI sont alimentées par :

- Les besoins de changements exprimés par les services internes UpCoop,
- La collecte et l'analyse des retours utilisateurs
- La correction d'anomalies éventuelles.

18.5 Prévision et pilotage des flux sur l'ensemble des canaux

Cette prévision et le pilotage associé, en lien avec le management des équipes, permet d'assurer l'**accessibilité téléphonique**.

18.6 Formation des équipes

Deux formateurs préparent et délivrent les formations auprès des équipes internes et auprès des formateurs des équipes des partenaires externes. La formation porte aussi bien sur les aspects techniques de nos outils, de nos offres que sur la qualité de la relation entre nos clients et les conseillers.

18.7 Projets au sens métier

Des projets au sens métier sont portés par l'équipe Qualité afin d'améliorer ou établir les processus de traitement des demandes clients.

18.8 Le Règlement Général sur la Protection des Données

18.8.1 Notre position de responsable de traitement

UpCoop a réalisé une analyse juridique avec son avocat conseil, spécialiste du droit numérique. Cette analyse amène UpCoop à se positionner en tant que responsable de traitement séparé.

Qualité de responsable de traitement du Titulaire émetteur de titres, dans le cadre de la fourniture de ses services

Selon le RGPD et la loi du 6 janvier 1978, la qualité de responsable de traitement de données à caractère personnel est dévolue à la personne qui décide :

- Nomination d'un DPO (Data Protection Officer) et de référents RGPD ;
- Tenue de différents registres : registres de traitement, des activités de sous-traitant et de violation de données ;
- Prise en compte les aspects Privacy by Design / Default* dans ses traitements : prise en compte des principes de protection de données dès la conception de nos offres ;
- Obligations renforcées pour nos sous-traitants : hébergeur localisé en France ou en UE certifiés ISO27001, Plan d'Urgence et de Poursuite d'Activité ;
- Sensibilisation régulière de l'ensemble de nos collaborateurs à la protection des données ;
- Notre partenaire Mastercard dispose des Binding Corporate Rules pour protéger le transfert de données de transaction hors Union Européenne ;
- Mise en place d'une politique de protection des données spécifique à chaque offre ;
- Collecte, traitement et stockage sécurisés : chiffrement des données à froid et en transit.

18.8.4 L'hébergement

Le Système d'Information de UpCoop s'appuie sur un écosystème « hybride » hautement disponible, redondant et sécurisé.

Les applications de gestion internes UpCoop sont déployées sur des infrastructures propriétaires, hébergées sur deux sites distants, localisées à Aubervilliers (PA6) et Aubergenville (Thésée) en France.

Nos DataCenters sont certifiés Tier 3 pour PA6 et Tier 4 pour Thésée : tous les équipements du Datacenter sont redondés (n+1) pour éviter tout arrêt de fonctionnement durant les opérations de maintenance. Le site dispose de réseaux de secours pour l'approvisionnement électrique, le refroidissement et les communications. Le taux de disponibilité est de 99,98 % (moins de 2 heures d'arrêt cumulé annuel).

Les applications digitales mises à disposition du Client (portail de commande pour les gestionnaires, application mobile et extranet, à destination des salariés) sont déployées dans le Cloud Microsoft Azure, en mode PAAS (au Pays-Bas) et bénéficient de toute la puissance et la redondance permettant de garantir robustesse et disponibilité.

Microsoft est certifié ISO 27001 : 2022, ISO 22301 : 2013 à minima.

Nos hébergeurs et prestataires de services managés (SPIE) sont certifiés **ISO 27001, HDS et SoC 2** en fonction de la criticité des données dont ils ont la responsabilité.

La **certification ISO 27001** garantit de nos hébergeurs :

- Une gestion rigoureuse de la sécurité de l'information ;
- Un engagement envers la protection des données de vos clients ;
- La réduction des risques de violation de données ;
- Une conformité réglementaire ;
- Une amélioration de l'efficacité opérationnelle continue.

18.8.5 La gestion sécurisée et protection des données

Les informations relatives aux salariés, ainsi que la nature et le montant des actions dont ils sont agents, sont remises via un fichier Excel envoyé de manière sécurisée à UpCoop sur notre plateforme certifiée ANSSI ou via l'espace de commande dédié.

Les données personnelles transmises par le client sont considérées comme des informations confidentielles et sont destinées uniquement à UpCoop ou à ses partenaires pour la réalisation de la prestation (fabrication, envoi de courrier ou email).

Les informations communiquées relatives aux données personnelles des salariés du client ne sont pas vendues. UpCoop ne fait usage de ces informations qu'aux seules fins exclusives de la réalisation du contrat liant UpCoop et le client.

En résumé, UpCoop s'engage à :



18.8.6 La sécurité physique des sites de traitement des données

Chaque collaborateur dispose d'un badge nominatif lui donnant accès au site et aux locaux pour lesquels il/elle dispose des habilitations.

Le site dispose de caméras de vidéosurveillance. Les visiteurs doivent renseigner leurs informations personnelles dans le registre visiteur, et doivent être accompagnés tout le temps de leur présence sur le site. Les badges visiteurs se désactivent au bout de 24h et, en cas de perte, tous les badges peuvent être désactivés à distance.

Le site est soumis à une logique de sanctuarisation des locaux (site / espace de travail / local serveurs) avec :

- Local serveurs avec accès par badge ;
- Caméras 24h/24 et 7J/7 ;
- Equipe sécurité 24h/24 et 7J/7 ;
- Liste de personnes ayant accès restreints et mise à jour régulièrement ;
- Les alarmes par UGIS (si ouverture de portes non autorisées) sont installées ;
- Les mesures sont mises en place pour parer aux risques contre les sinistres tels que les incendies, les inondations ;
- La salle DATA est relié au Système de Sécurité Incendie (SSI) et bénéficie de son propre système d'alarme + extinction par gaz (arrêt de l'oxygène) qui permet d'arrêter le feu ;
- Les accès aux locaux d'UpCoop se font via badge nominatifs. Les équipes des Services Généraux sont en capacité de savoir à chaque instant le nombre de personne dans les locaux. Les traces sont gardées 2 mois ;
- Le principe du moindre privilège est aussi en place sur les droits d'accès des badges pour les lieux sensibles (salles des serveurs, etc.).

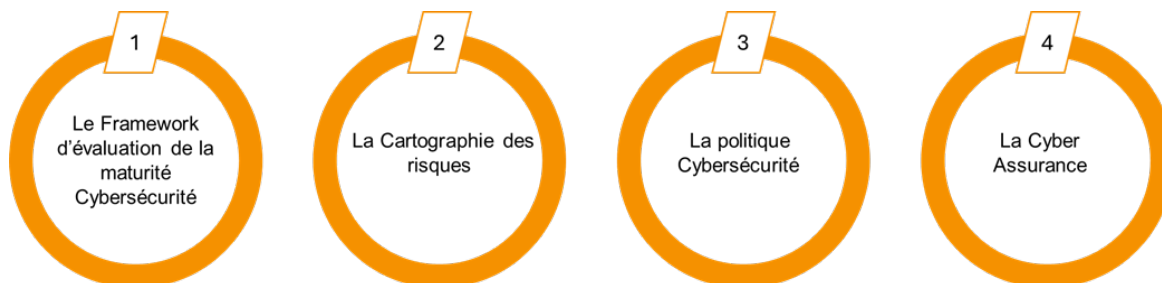
18.8.7 La RGPD de Alios

Alios et le groupe Up ont établi un plan de mise en conformité qui intègre l'ensemble des éléments de la réglementation RGPD. Le groupe Up a nommé un Délégué à la protection des Données et Alios, sa filiale, dispose d'un Représentant à la Protection des Données.

18.9 La cybersécurité

18.9.1 Le socle organisationnel de gestion des risques Cybersécurité de la coopérative

Le socle organisationnel de gestion des risques Cybersécurité au sein de la Coopérative se base sur 4 axes :



1. Focus sur le Framework d'évaluation de la maturité cybersécurité

L'évaluation de la maturité cybersécurité est basée sur le **Référentiel NIST** (Cadre international de gestion des risques cybersécurité) déclinée en 5 fonctions clés selon le modèle ci-dessous.

Un seuil « socle commun » est fixé par le Responsable Cybersécurité Groupe, que chaque entité doit atteindre à minima, quels que soient ses enjeux.

Un plan de remédiation cybersécurité est défini sur la base des résultats de l'évaluation de la maturité et au regard des risques cybersécurité identifiés sur le périmètre de UpCoop. Celui-ci est intégré dans le plan d'action global Cybersécurité UpCoop.

Un reporting à la Direction Générale du groupe Up est réalisé régulièrement permettant ainsi de suivre l'avancement des plans d'actions et de prendre les décisions adéquates afin de maîtriser les risques cyber en alignement avec la stratégie de UpCoop et de ses priorités business.

Ce reporting est réalisé en Comité Stratégique Cyber de UpCoop trimestriellement.

2. Focus sur la Cartographie des risques Cybersécurité

Une cartographie des risques cybersécurité est réalisée afin d'identifier les risques de sécurité pesant sur les activités de UpCoop. La démarche de cartographie est basée sur la **méthode EBIOS** (*Expression des Besoins et Identification des objectifs de sécurité. La méthode EBIOS est méthode d'analyse de risque française de référence (développée par l'ANSSI), permet aux organisations de réaliser une appréciation et un traitement des risques*).

Une actualisation de la cartographie des risques cybersécurité de UpCoop est réalisée au fil de l'eau afin de :

- Prendre en compte les nouveaux éléments de contexte ;
- Intégrer les changements importants affectant les systèmes d'information ;
- Identifier les nouveaux risques.

Un plan de traitement des risques cybersécurité de UpCoop est mis en place et les risques résiduels sont documentés et suivis. Celui-ci est intégré dans le plan d'action global Cybersécurité UpCoop.

Un reporting est réalisé en Comité Stratégique Cyber de UpCoop trimestriellement.

3. Focus sur la Politique Cybersécurité

La Politique de Cybersécurité s'appuie sur des normes internationales, reconnues en matière de sécurité de l'information (ISO 27001/2, NIST, ..)

La politique décrit la gouvernance et le cadre de gestion des risques ainsi que les règles opérationnelles applicables en matière de cybersécurité au sein de UpCoop. Elle couvre :

- L'ensemble des activités ;
- L'ensemble des systèmes d'information supportant l'activité ;
- Les services et applications internes ou externalisés au profit ;
- L'ensemble du patrimoine informationnel (ensemble des informations et des connaissances appartenant ou placées sous la responsabilité de la coopérative).

Elle s'applique :

- À l'ensemble des collaborateurs de UpCoop qu'ils soient titulaires, contractuels, stagiaires ou vacataires
- Aux entités agissantes « au nom et pour le compte » de UpCoop ;
- À l'ensemble des tiers intervenant sur les systèmes d'information de UpCoop, qu'ils soient prestataires, sous-traitants, consultants, etc.

Les principes directeurs de la politique :

1. Contribution de la cybersécurité à la stratégie d'entreprise et aux enjeux métiers ;
2. Responsabilisation et sensibilisation, chaque année, des métiers sur les enjeux cybersécurité afin de renforcer la sécurité ;
3. Intégration de la sécurité au plus tôt dans les projets métiers et IT ;
4. Dispositifs de cybersécurité basés sur un principe de pilotage par les risques afin d'être déployés de manière proportionnelle aux risques encourus ;
5. Dispositifs de cybersécurité basés sur la prévention et la surveillance afin de garantir la détection des événements de sécurité et un traitement adapté dans les meilleurs délais ;
6. Contrôles permanents et périodiques de cybersécurité avec un plan de remédiation associé ;
7. Amélioration continue assurant l'efficacité des dispositifs de cybersécurité au regard du profil de risques de UpCoop.



Retrouvez la Politique Cybersécurité en annexe.

4. Focus sur la Cyber-assurance

UpCoop a souscrit à un contrat d'assurance Cyber activable en cas d'incident majeur. Les garanties couvertes pour UpCoop sont expressément stipulées dans le contrat d'assurance Cyber signé et renouvelé annuellement.

18.9.2 Contrôle des accès

L'accès au système d'information de UpCoop est strictement réglementé :

- Une procédure IAM est en place. De plus, des audits réguliers permettent de vérifier la conformité des accès avec la matrice des droits et la position actuelle de l'employé afin d'identifier toute anomalie ou accès devenu obsolète
- Les comptes génériques sont interdits. Les comptes de service en place utilisés pour des activités d'administration ne sont accessibles que via un Bastion de Sécurité ou l'administrateur doit se connecter avec son compte nominatif d'administration
- Une politique de mot de passe est en place pour les utilisateurs standards :
 - Les mots de passe sont constitués de douze caractères minimum ;
 - Les mots de passe sont renouvelés a minima tous les six mois ;
 - Les mots de passe comprennent la combinaison des quatre types de caractères suivants : majuscule, minuscule, chiffre et caractère spécial ;

- Lors d'un changement de mot de passe, il est interdit de réutiliser un des cinq derniers mots de passe ;
- Le compte est verrouillé suite à cinq tentatives de connexion infructueuses ;
- Les utilisateurs sont sensibilisés aux règles de protection des mots de passe.
- Une politique de mot de passe est en place pour les administrateurs
 - Les mots de passe sont constitués de quatorze caractères minimum ;
 - Les mots de passe sont renouvelés tous les trois mois ;
 - Ils comprennent une combinaison des quatre types de caractères suivants : majuscule, minuscule, chiffre et caractère spécial ;
 - Lors d'un changement de mot de passe, il est interdit de réutiliser un des cinq derniers mots de passe ;
 - Des dispositifs doivent être mis en place pour limiter le nombre de tentatives de connexion.
- Pour les collaborateurs UpCoop, un MFA est en place pour les accès à privilèges, les accès distants utilisateurs et administrateurs, ainsi que les accès WEB (applications internes, messagerie notamment)
- Les accès distants au SI interne se font via VPN
- Un PAM est en place pour contrôler les accès effectués par les administrateurs.

L'accès à l'application mobile, à l'extranet « MonEspaceUp » (Pour les salariés) et au portail de commande (Pour les gestionnaires RH) est soumis à la politique suivante :

- La longueur du mot de passe doit être entre 8 et 64 caractères
- Il doit contenir une majuscule
- Il doit contenir une minuscule
- Il doit contenir un chiffre
- Il doit contenir un caractère spécial
- Le compte est suspendu 15 minutes au bout de 5 tentatives infructueuses
- Durée des sessions :
 - Access Token valide 1 heure
 - Refresh token valable 90j
- Principe de rafraîchissement de l'access token via le refresh token si utilisateur toujours actif sur l'espace

Concernant le portail de commande :

- Trois typologies de profils sont disponibles ; Administrateur, Commandeur et Visiteur avec pour chacun d'entre eux, des habilitations aux différentes fonctionnalités disponibles.
- Les droits d'accès et habilitations sont attribués par des profils « Administrateur », dûment communiqués par le Client à UpCoop lors de la signature du contrat. Ces profils sont instanciés par UpCoop et permettent une autonomie du client dans sa gestion.
- Les revues de droits sont opérées par le Client, via une fonctionnalité ad hoc sur l'espace Web, disponibles aux utilisateurs habilités. Celle-ci permet d'afficher les différents comptes utilisateurs de l'organisation du Client, de consulter leur profil, les mettre à jour, voire les révoquer si nécessaire.

Nous nous appuyons sur un outil tiers Microsoft pour le stockage des identifiants : ADB2C.

- Certifications de sécurité : SMS Mode est certifié ISO 27001 et 27701, garantissant un niveau élevé de sécurité.
- Redondance des serveurs : La solution SMS Mode dispose de serveurs redondants pour assurer la disponibilité et la résilience.

En résumé, SMS Mode s'engage à fournir une expérience sécurisée et conforme aux normes de sécurité les plus élevées.

Plus d'informations : smsmode.com

18.9.6 Sécurité des données

Les données sont chiffrées :

- A l'usage (https)
- En transit (TLS 1.2 minimum)
- Plusieurs typologies de transmission de données sont possibles entre UpCoop et le Client (sftp, whitelisting et PGP possible)
- Chiffrement des données au repos des solutions digitales
- Chiffrement des postes de travail collaborateurs UpCoop

Une séparation physique des environnements est en place (recette QA, recette UAT, Préproduction, Production) avec accès restreints aux seules personnes habilitées

18.9.7 Détection des menaces

Nous disposons d'une solution EDR déployée sur l'ensemble des postes de travail et serveurs du groupe, permettant de détecter les malwares et logiciels suspects.

Un SOC (Security Operations Center) 24/24, 7/7 et 365J/365 est en place pour assurer la surveillance des alertes avec un dispositif d'astreinte.

Nous utilisons également une solution de sandboxing pour protéger les pièces jointes via Microsoft Defender for Office.

De plus, une solution IPS/IDS intégrée à notre pare-feu de nouvelle génération (Next Gen Firewall) est en place, assurant la détection des programmes malveillants sur le réseau, avec une surveillance continue des alertes par notre SOC 24/7.

18.9.8 Tests de sécurité et audits techniques

L'équipe SOAT (sécurité offensive et audits techniques) fait passer l'application par des **scans de sécurité**, des tests automatisés et des tests d'intrusion (pentests) pour identifier les vulnérabilités techniques telles que des failles dans les configurations, des dépendances non sécurisées, etc.

Une vigilance accrue est portée sur les vulnérabilités listées dans le **OWASP Top 10**, qui représente les risques de sécurité les plus critiques pour les applications web/mobile, tels que les injections SQL, les failles de contrôle d'accès ou les erreurs de configuration de sécurité.

Les vulnérabilités détectées sont remontées aux équipes métiers/techniques pour remédiation.

18.9.9 Gestion des vulnérabilités

La gestion des correctifs de sécurité couvre l'ensemble des applications, des systèmes en exploitation et des infrastructures informatiques. Les mises à jour visant à corriger les failles critiques de sécurité informatique sont appliquées dans les plus brefs délais.

- Toutes les vulnérabilités critiques doivent être corrigées dans les 30 jours. (Équivalent CVSS 9.0-10.0)
- Toutes les vulnérabilités élevées doivent être corrigées dans les 90 jours. (Équivalent CVSS 7.0-8.9)
- Toutes les vulnérabilités modérées et faibles doivent être corrigées dans les meilleurs délais. (Équivalent CVSS 0.1-6.9)

18.9.10 Surveillance

L'équipe de Cyberdéfense met en place des mécanismes de surveillance pour détecter toute activité suspecte ou tentatives d'attaques post-déploiement.

Des solutions comme des systèmes de détection d'intrusion (IDS/IPS) et des outils de monitoring en temps réel sont intégrés dans l'infrastructure.

En fonction du type d'incident, nous notifions les autorités compétentes ainsi que le client, et nous mettons en place les mesures correctives nécessaires.

Une surveillance de l'utilisation potentiellement frauduleuse des cartes des bénéficiaires est mise en place. Une analyse approfondie est alors effectuée pour chaque cas suspect.

En cas de piratage de la carte ou du système d'informations les cartes sont mises en opposition.

18.9.11 Audits réguliers

Deux types d'audits de sécurité sont réalisés annuellement :

- Audit technique de sécurité (scan de vulnérabilité et Pentest).
- Audit organisationnel/conformité de sécurité.

18.10 Formation et sensibilisation

Des sensibilisations RGPD et Cybersécurité sont systématisées à l'ensemble des collaborateurs. Des exercices inopinés sont régulièrement mis en œuvre afin de mesurer leur efficacité.

Les personnels IT sont sensibilisés aux bonnes pratiques de développement sécurisé (OWASP, Framework NIST)

Des contrôles permanents et périodiques de cybersécurité sont réalisés. Les non-conformités et/ou vulnérabilités identifiées font l'objet d'un plan de remédiation. Les contrôles et audits cybersécurité donnent lieu à un reporting dans différentes instances contribuant au pilotage stratégique et opérationnel de la cybersécurité de UpCoop.

18.11 Notre stratégie de Continuité d'Activité

UpCoop dispose d'une stratégie de gestion des sinistres qui inclut un Plan d'Urgence et de Poursuite d'Activité (PUPA) par Direction. Ce plan couvre divers scénarios d'indisponibilité tels que ceux liés au personnel, aux postes de travail, aux sites, aux fournisseurs et prestataires essentiels, ainsi qu'aux systèmes d'information. Des tests de continuité d'activité sont réalisés régulièrement.

En cas d'incident majeur, un plan de reprise est assuré par la mise en place de plusieurs dispositifs formalisés dans les documents ci-joint :

- Le Plan de d'Urgence et de Poursuite d'activité de notre Marché secteur public
- Le manuel de crise de la coopérative
- Le mode opératoire de plan de reprise pour nos hébergements OnPremise

■ Nos politiques de sauvegardes :

- OnPremise ;
- Cloud Azure.

Recovery Time Objective (RTO) : 4 heures

Recovery Point Objective (RPO) : 24 heures maximum

En complément, les solutions digitales mises à disposition du Client sont opérées par UpCoop et ses partenaires, reconnus et certifiés pour répondre aux exigences de disponibilité, sécurité et résilience : elles sont déployées en mode PAAS, dans le Cloud Azure, elles couvrent nativement un haut niveau d'exigences.

La mise en œuvre de notre Plan d'Urgence et de Poursuite d'Activité (PUPA) repose sur une analyse approfondie des risques et des impacts à travers des questionnaires BIA (Business Impact Analysis). Cette méthode nous permet d'identifier et de prioriser les processus critiques, en évaluant les besoins spécifiques de continuité.

Chaque direction réalise cette analyse pour définir les activités essentielles et les ressources nécessaires en situation de crise.

Ce processus itératif assure une évaluation continue et une adaptation de nos plans de continuité pour maintenir un niveau de service optimal même en cas de sinistre majeur.

Afin d'assurer la continuité de service dans ce domaine, nous avons mis en place des stratégies intégrant :

- Identification des Risques : Une cartographie des risques et l'évaluation des impacts opérationnels pour anticiper les interruptions potentielles.
- Stratégies Opérationnelles : Des plans détaillés pour le maintien des opérations critiques en mode dégradé.
- Plans de Secours Informatique (PSI) : Des protocoles pour garantir la disponibilité des systèmes d'information vitaux, même en cas de sinistre.
- Familles d'Indisponibilité Traitées :
 - L'indisponibilité de site(s) hébergeant du personnel ;
 - L'indisponibilité du personnel ;
 - L'indisponibilité des postes de travail – Cyberattaque ;
 - L'indisponibilité des fournisseurs et prestataires essentiels ;
 - L'indisponibilité des systèmes d'information.



Retrouvez le PUPA pour le marché public en annexe

18.11.1 La gestion de crise et gestion des risques du PUPA

La gestion de crise et des risques est un pilier fondamental de notre Plan d'Urgence et de Poursuite d'Activité (PUPA).

Nos procédures incluent :

- **Plan de Gestion de Crise** : Un cadre organisationnel pour réagir efficacement à des situations de crise, comprenant la constitution d'une cellule de crise et la mise en œuvre de plans d'urgence.
- **Evaluation Continue des Risques** : Un processus continu de cartographie des risques et de revue des menaces potentielles pour adapter nos stratégies de continuité.
- **Tests et Simulations** : Des exercices réguliers pour tester la réactivité et l'efficacité de nos plans de secours, assurant ainsi une préparation optimale pour toutes les entités du Groupe.

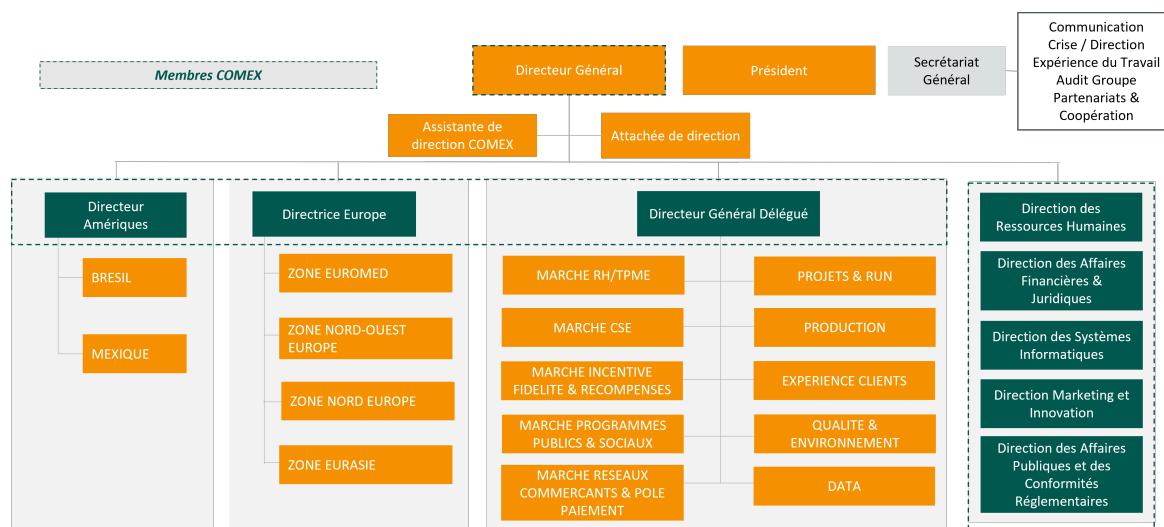
19. La démarche Qualité du Groupe



Vos bénéficiaires :

Un process qualité déployé à chaque niveau de l'entreprise et de ses filiales ;
Une certification ISO 9001 (depuis 1998) garante de notre professionnalisme.

19.1 Périmètre et domaine d'application



19.1.1 Notre domaine d'application

Toutes les activités de UpCoop sont couvertes par les certifications ISO 9001 et ISO 14001 :

1. Commercialisation, émission et livraison de titres de paiement à destination des entreprises, des collectivités et des institutions ;
2. Conception de solutions sur-mesure à destination des entreprises, des collectivités et des institutions dans les domaines du titre de paiement ;
3. Conception d'opérations d'incentive à destination des entreprises pour la stimulation des forces de vente, l'animation des réseaux de distribution et la fidélisation de la clientèle ;
4. Fabrication de l'ensemble des produits papiers français ;
5. Réalisation de prestations associées pour l'ensemble des produits français ;
6. Développement d'un réseau d'établissements affiliés acceptant les titres de paiement ;
7. Remboursement des titres utilisés aux établissements les ayant acceptés.

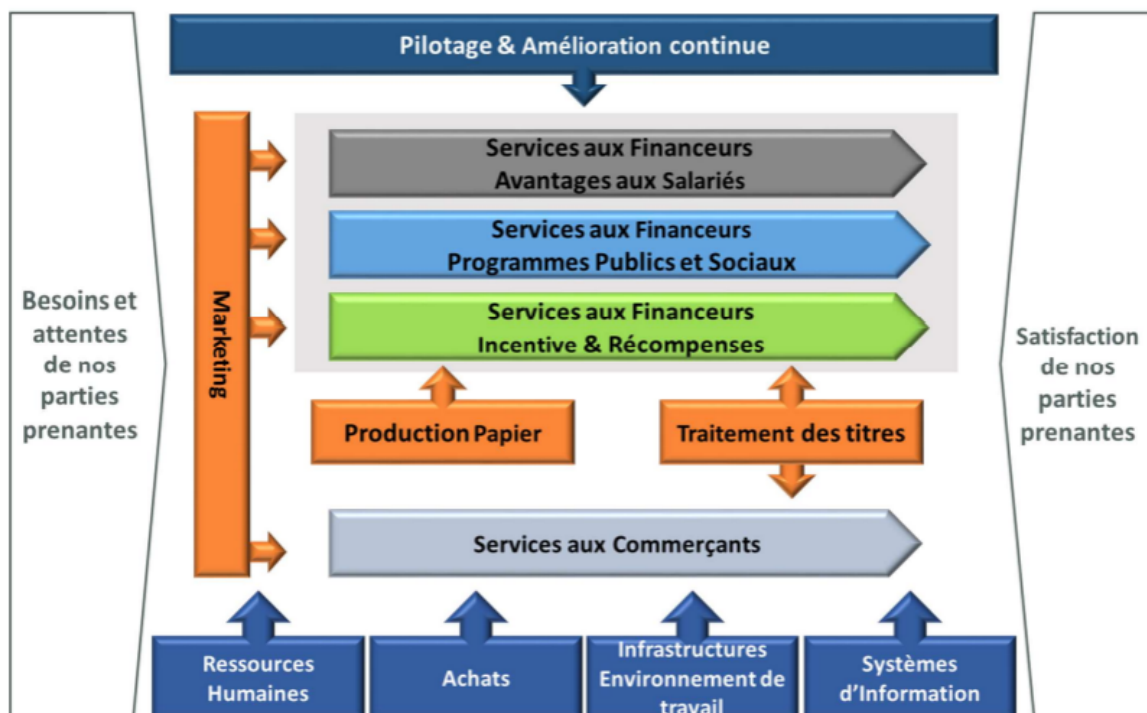
19.1.2 Notre périmètre

Notre démarche Qualité Environnement concerne le siège social basé à Gennevilliers, le site opérationnel d'Épernay et l'ensemble de notre réseau commercial réparti dans 7 délégations (Rennes, Nantes, Bègles, Bron, Villeneuve d'Ascq, Metz et Gennevilliers).

19.2 Cartographie

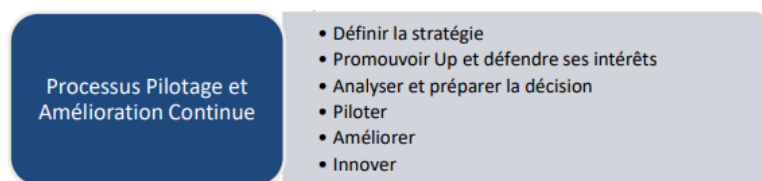
Depuis 1998, UpCoop est certifiée ISO 9001 mettant en évidence, à travers sa cartographie des processus, son système de management par la qualité et l'environnement.

Afin de toujours tendre vers l'amélioration continue, la cartographie est revue et validée annuellement, tout comme le manuel Qualité Environnement.



19.3 Nos processus

Notre processus de management est relatif à l'orientation, au pilotage et au contrôle des activités de l'entreprise.



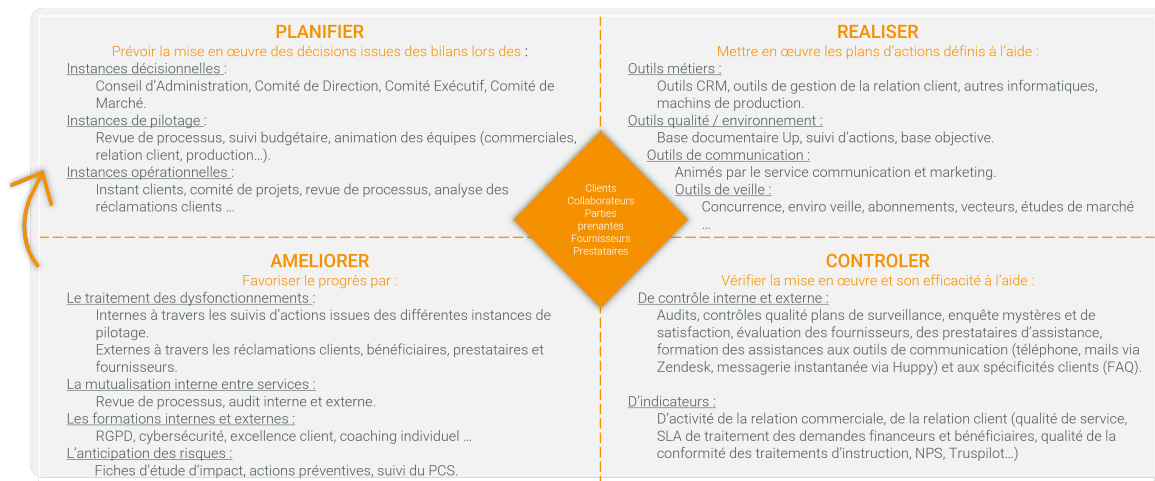
Les processus de réalisation sont la description de notre cœur de métier.

Processus Services aux Financeurs - Avantages aux salariés	<ul style="list-style-type: none"> • Conquérir • Concevoir • Servir* • Anticiper et réagir* • Rentabiliser • Accompagner, Fidéliser et développer
Processus Services aux Financeurs - Programmes Publics et sociaux	<ul style="list-style-type: none"> • Conquérir • Concevoir • Servir* • Anticiper et réagir* • Rentabiliser • Accompagner, Fidéliser et développer
Processus Services aux Financeurs - Incentive & récompenses	<ul style="list-style-type: none"> • Commercialiser les offres d'incentive • Conceptualiser • Servir • Anticiper et réagir* • Rentabiliser
Processus Services aux Commerçants	<ul style="list-style-type: none"> • Conquérir - Fidéliser • Animer • Rembourser • Rentabiliser • Garantir la satisfaction des affiliés

*activité sous-traitée partiellement

19.4 L'amélioration continue

Au sein de UpCoop, l'amélioration continue est portée par l'ensemble des acteurs de l'entreprise. Elle se présente sous la forme d'une boucle articulée de la façon suivante :



19.5 Politique de formation interne

« Accompagner le développement des compétences des collaborateurs et assurer leur employabilité » est l'une des orientations du projet stratégique du Groupe.

En effet, UpCoop a toujours placé le développement des compétences au cœur de sa politique RH avec la mise en place de formations couvrant tous les métiers.

Les orientations de la politique formation définies en concertation avec les représentants du personnel sont les suivants, principalement sur les métiers en transformation :

- Développer les compétences métiers et transversales identifiées dans l'étude Prospective métier ;
- Accompagner les transformations et notamment la transformation digitale ;
- Accompagner le changement et donner des points de repère (évolution technologique, évolution du marché, changements législatifs, offre...) ;
- Favoriser la mobilité interne et la promotion ;
- Développer le potentiel de chacun et prendre en compte les aspirations individuelles.

Pour répondre à ces objectifs, elle s'appuie sur différents dispositifs, par exemple :

- Une offre de formations avec notre plateforme dédiée Academy Up ;
- Un plan de développement des compétences annuel : formation interne, externe, en situation de travail (AFEST), en ligne, présentiel, distanciel, blended, microlearning, tutorat... ;
- Le Compte Personnel de Formation (CPF).



Retrouvez la Politique Formation du groupe Up en annexe.

19.6 Devoir de conseil

UpCoop a un devoir de conseil envers ses clients. Ce devoir, bien qu'il ne soit pas toujours clairement défini par la loi, est implicitement compris comme une responsabilité éthique et professionnelle. Il consiste à fournir des préconisations pertinentes et avisées tout au long du processus d'appel d'offres et du dispositif.

Nos engagements sociaux



20. Dans le cadre du marché



Vos bénéfices :

Des solutions et engagements qui vous permettent de respecter les réglementations en cours, et à venir ;
Des politiques Qualité de Vie et des Conditions de Travail (QVCT) et Formations fortes pour vous garantir une prestation de qualité ;
Une entreprise inclusive en adéquation avec vos engagements sociaux ;
Un statut coopératif qui garantit l'implication de tous les salariés, améliore nos services et guide nos engagements.

Nos engagements sociaux et notre politique RH sont construits dans le respect des considérations sociales et de vos engagements liés aux réglementations en cours, telles que l'obligation de publication d'un SPASER, le Plan national d'action pour les Achats Durables 2022-2025, le Pacte des Solidarités, la loi dite « Climat et Résilience », mais aussi les nouveaux Cahiers de Clauses Administratives Générales.

En nous confiant votre marché, vous nous permettez de renforcer notre engagement en faveur de la parité, de l'inclusion des personnes en situation de handicap, et de la formation continue de nos employés. Ensemble, nous définirons des mesures et des objectifs précis pour atteindre ces ambitions communes.

Vous participez ainsi à promouvoir et accentuer notre démarche sociale.

Aujourd'hui, UpCoop s'engage à vous proposer :

- Des équipes formées constamment pour développer les compétences métiers et transversales, et accompagner la transformation digitale ;
- L'intervention, dans le cadre de votre marché, de personnes en situation de handicap, selon le taux en vigueur dans nos effectifs globaux (7,83%) ;
- Une parité femmes-hommes dans nos équipes ;
- Une insertion des publics loin de l'emploi grâce à des partenariats avec des organismes spécialisés ;
- Une qualité de vie au travail qui garantit le bien-être et donc l'efficacité des équipes dédiées à votre projet.

20.1 Diversité et inclusion

20.1.1 Personnes en situation de handicap

UpCoop s'implique activement en faveur de l'emploi des personnes en situation de handicap :

- L'augmentation importante du taux d'emploi des personnes en situation de handicap, 7,83 % pour la maison mère, qui joueront un rôle clé dans le bon déroulement de votre marché ;
- Un plan d'embauches dédié, en partenariat avec des organismes spécialisés ;
- Des actions de maintien dans l'emploi, avec des formations, aménagements de postes et d'horaires de travail ;
- Une augmentation des achats auprès du secteur protégé et adapté pour des biens de biens, de la sous-traitance ou des prestations de services ;

- Un accord entreprise, avec des organes de suivi ;
- La reconnaissance du handicap, mieux compris et accepté ;
- Les actions de communication et sensibilisation, plus nombreuses.

Un plan de recrutement et d'intégration

- **Pour la recherche de candidatures**, le groupe Up travaille en étroite collaboration avec CAP EMPLOI, l'association ARPEJEH et le cabinet Aktisea, afin de détecter les meilleurs candidats reconnus travailleurs en situation de handicap. UpCoop participe également à des forums virtuels et des salons.
- Afin de **faciliter l'ouverture des postes aux candidats en situation de handicap**, un module d'e-learning de sensibilisation au handicap et à la non-discrimination est proposé aux équipes de recrutement.
- Les managers des équipes en charge de votre marché ont été formés à la question de **la compensation du handicap**.
- **12 « correspondants handicap »** ont été nommés. Formés aux enjeux du maintien dans l'emploi, de la non-discrimination et de la compensation handicap, ils sont à même de détecter et anticiper des problématiques individuelles de santé et de maintien dans l'emploi.
- Afin de faciliter l'intégration des personnes en situation de handicap, des mesures d'intégration sont mises en place, telles que **la sensibilisation au handicap lourd pour des équipes de travail intégrant un nouveau collaborateur**. L'objectif est ainsi de créer un environnement favorable à l'accueil et l'intégration de ce type de handicap.
- Dans le cadre de notre Accord Handicap, nous nous engageons à **maintenir un taux d'emploi global minimal de 6 %** (7,83% actuellement) dans notre entreprise et au sein des équipes en charge de votre marché. Le Groupe s'est aussi engagé à faire progresser de 12 personnes son nombre de collaborateurs en situation de handicap, pour tout type de contrats.
- Outre les bénéficiaires de la loi de 2005, le Groupe a souhaité élargir ses dispositifs et proposer un accompagnement aux **salariés aidants** de personnes en situation de handicap (salariés conjoints ou parents de personnes handicapées).
- La **semaine européenne des personnes en situation de handicap** est devenue un rendez-vous incontournable pour sensibiliser les collaborateurs autour de conférences et de rencontres entre valides et personnes handicapées.

Les actions en faveur du maintien dans l'emploi

- **Des aménagements et l'accessibilité du poste de travail par des adaptations techniques et matérielles** sont réalisés en s'appuyant sur des experts pour l'achat de matériels adaptés : sièges, bureaux à hauteur variable, souris ergonomiques, repose jambes, véhicules avec boîte automatique, logiciel adapté, lumière, filtres écrans, dictaphone, prothèses auditives.
- **Des aménagements des conditions de travail** sont réalisés en associant le médecin du travail : aménagement des horaires, mises en place de télétravail, interprétariat Langue des Signes Française (LSF), accompagnement psychologique.
- **La prévention des situations de handicap** : Nous sommes vigilants s'agissant des salariés susceptibles d'être confrontés à des restrictions ou risques de restriction d'aptitude. L'anticipation du retour au travail des collaborateurs en arrêt depuis plus de 90 jours prévient la désinsertion professionnelle. Un outil de reporting sur les restrictions d'aptitude a été créé pour un meilleur suivi des salariés en longue maladie. Un accompagnement avec la médecine du travail et un partenaire spécialisé a été mis en place dans le cadre du retour à l'emploi pour les salariés en arrêt de longue durée, ou en cas de retour à l'emploi après un cancer, pour favoriser la reprise du travail.
- **Les aides et soutiens** : Nous facilitons les conditions de vie des salariés en situation de handicap afin de favoriser leur maintien dans l'emploi. Ils bénéficient par exemple d'une autorisation d'absence de trois jours par an pour accomplir des démarches administratives et d'une aide financière attribuée sous la forme de chèque emploi service universel CESU Handicap.

- **L'évolution professionnelle et le suivi des plans de maintien dans l'emploi** : La Mission Diversité suit le parcours professionnel des travailleurs en situation de handicap, pour assurer l'égalité des chances. Dans le cadre de l'entretien annuel, un suivi est réalisé afin d'identifier d'éventuels points d'amélioration.

Les actions en matière de formation

- **L'accueil des alternants et stagiaires en situation de handicap** : Un partenariat a été mis en place par la Mission Handicap avec l'association ARPEJEH pour accueillir des jeunes en stage ou en découverte des métiers.
- **La formation des salariés en situation de handicap** : Les salariés en situation de handicap ont accès à tous les moyens de formation normalement dispensés et peuvent bénéficier d'un bilan d'évolution professionnelle.
- **La formation des encadrants des salariés en situation de handicap** : Nous soutenons nos managers dans leur mission d'accompagnement, d'adaptation de l'organisation et de coordination pour le maintien dans l'emploi des salariés en situation de handicap. Une formation a été réalisée pour les former sur les sujets du handicap et des stéréotypes.
- **La formation des acteurs de la politique handicap** : Les représentants du personnel, les correspondants handicap et le personnel en relation bénéficient des formations adaptées.

Les recours au secteur protégé et adapté

L'objectif est de continuer à développer le recours au secteur protégé et adapté, et d'augmenter de 5 % le montant de nos achats auprès de ce secteur. Ce recours s'effectue dans trois domaines :

- L'intégration des ESAT / EA lors d'un appel d'offres ;
- La réservation d'appel d'offres au secteur protégé et adapté ;
- La co-traitance avec nos fournisseurs et le secteur protégé et adapté.

Les outils de communication

Afin de faire connaître la Politique Handicap à nos équipes et de maintenir une sensibilisation active, différents supports de communication sont régulièrement partagés, notamment la newsletter « **la minute diversité** », créée à l'occasion de la semaine pour l'emploi des personnes en situation de handicap.

Les organes de suivi de nos engagements

- **La Mission Handicap** : elle est chargée d'assurer le pilotage, la coordination et l'animation de l'accord en vigueur. Elle transmet les rapports à la DREETS. Le budget est piloté par la Référente Handicap.
- **Les Correspondants Handicap** : 12 Correspondants Handicap ont été nommés et formés pour coordonner, promouvoir et favoriser, sur leurs périmètres respectifs, les actions relatives à la mise en œuvre de l'accord et du plan d'actions qui en découle.
- **La Commission de Suivi de l'Accord Handicap** : elle est composée de représentants de la Direction et des Organisations Syndicales représentatives au niveau du Groupe. Cette commission a la charge de veiller au respect des dispositions du présent accord et de formuler des recommandations sur les actions correctrices à mettre en œuvre.

20.1.2 L'insertion des publics loin de l'emploi à travers différents partenaires

Si UpCoop s'engage pour améliorer l'insertion professionnelle des personnes en situation de handicap, des jeunes et des seniors, nous mettons aussi en place des actions pour insérer des réfugiés et des personnes sous main de justice, et sensibiliser nos équipes sur le sujet :

- « **Job Academy** » avec FACE, la Fondation pour l'inclusion

Nous parrainons une promotion de 10 à 15 jeunes diplômés en recherche d'emploi, prioritairement issus de quartiers « politique de la ville » (quartiers sensibles, ZEP...), afin de dynamiser leur recherche et de leur permettre d'acquies des « codes » de la vie professionnelle qui peuvent leur manquer.

■ **Avec l'Espace Emploi de Villeneuve-la-Garenne**

Nous organisons avec l'Espace Emploi un handijob pour rencontrer des candidats en situation de handicap et un job dating avec des candidats des QPV (quartier prioritaire de la politique de la ville) pour de l'alternance.

■ **Avec Emmaüs Solidarité**

Nous participons à « FOOT EMPLOI », un événement emploi pour réinsérer des réfugiés. D'abord autour d'un tournoi de football équipe mixte entreprises et réfugiés, et ensuite des rencontres entre professionnels et réfugiés. L'idée est d'établir un contact simple et informel entre les personnes qui suivent ce programme de réinsertion et les collaborateurs, au travers du foot d'abord, puis des discussions qui s'ensuivent. Mais aussi de pouvoir parler de son métier, de son entreprise, de son secteur, de partager son expérience du monde de l'entreprise en France à quelqu'un qui en a moins.

■ **Avec Association Possible et Justice 2eme Chance**

Des sensibilisations ont été déployées pour l'insertion des personnes placées sous main de justice et l'insertion des réfugiés. Des simulations d'entretien ont été organisées avec des associations œuvrant pour l'insertion des publics loin de l'emploi : Justice 2ème Chance, Possible, Espace Emploi pour les jeunes des QPV et École de la 2ème chance.

■ **Avec l'association ARPEJEH**

L'objectif du partenariat est d'accompagner la réalisation de projets d'études des jeunes en situation de handicap, de la troisième jusqu'aux études supérieures, à travers différentes actions : ateliers découverte des métiers, temps d'échanges avec des jeunes, parrainage pour accompagner les élèves et les étudiants.

■ **Les rencontres solidaires**

Cette sensibilisation a permis de changer le regard sur les personnes sorties de prison et réfugiés politiques, pour les intégrer dans l'entreprise. Également, la Mission Diversité organise des rencontres solidaires et des sessions de simulation d'entretien avec des demandeurs d'emploi longue durée, des jeunes issus des quartiers prioritaires politique de la ville (QPV), travailleurs handicapés (TH)...

Le versement d'une partie de la taxe d'apprentissage à des associations œuvrant pour l'insertion sociale

L'Accord de Groupe sur la lutte contre les discriminations et pour la promotion de la diversité engage le groupe Up à verser 20 % de la taxe d'apprentissage à des organismes qui œuvrent pour l'insertion sociale.

20.1.3 La politique égalité professionnelle entre les femmes et les hommes

Notre groupe est composé à 55% de femmes et 45% d'hommes et notre Conseil d'Administration est paritaire 50-50. Cette parité se retrouve dans les équipes en charge de votre marché.

Outre un plan de recrutement pour la maintenir, voici nos actions pour sensibiliser et former nos équipes :

- **La journée internationale des droits des femmes (8 mars)** : Chaque année ce jour est l'occasion de sensibiliser les collaborateurs au niveau international sur l'égalité professionnelle, la lutte contre les stéréotypes et la lutte contre le harcèlement sexuel. UpCoop diffuse un Journal 50/50 pour découvrir le sujet de la mixité, dans de nombreux contextes : entreprise, société, sport et culture. Des conférences sur la mixité, l'égalité professionnelle et sur le sexisme sont organisées.
- **La lutte contre le harcèlement sexuel et les agissements sexistes** : Un quiz en ligne pour aider à identifier ces situations et réagir au mieux ainsi qu'un guide sont distribués à tous les collaborateurs du Groupe en France. Des sensibilisations pour lutter contre les violences sexistes et sexuelles ont été menées **auprès du COMEX**, des managers et des collaborateurs. Des référents harcèlement ont été nommés parmi les RH et les élus.
- **Stéréotypes** : Une formation sur les stéréotypes, répondant aux engagements du Groupe en matière d'égalité des chances et d'inclusion, a été dispensée en présentiel à tous ses managers. Des ateliers avec des comédiens qui s'attachent à mettre à plat les préjugés, les idées préconçues, suscitent la réflexion, créent l'échange et permettent d'aborder de façon concrète les difficultés que peuvent rencontrer les individus dans leurs quotidiens professionnels. L'objectif, se connaître mieux pour mieux travailler ensemble.
- **Sensibilisation au « Mieux Vivre Ensemble »** : La Mission Diversité organise des formations de sensibilisation au "Mieux vivre ensemble" dans l'entreprise pour les managers, le personnel RH et les élus sur des thématiques telles que la situation de handicap, l'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes, le management de la diversité, etc.
- La réalisation d'un **Index Égalité Femme/Homme** chaque année nous permet de suivre les écarts de rémunération, d'augmentations individuelles, de promotions... et d'ajuster. En 2024 (données 2023), nous avons obtenu la note de 88/100.

20.1.4 Collaborateurs seniors

Les collaborateurs seniors de l'équipe ont participé à une enquête nationale sur leur vécu dans l'entreprise. Les scores enregistrés sont positifs et supérieurs à la moyenne.

20.1.5 L'abolition effective du travail des enfants sous toutes ses formes et l'élimination du travail forcé

UpCoop vous garantit l'absence de travail réalisé par des enfants dans le cadre de son activité et de votre marché.

Le groupe Up adhère d'ailleurs au Pacte Mondial de l'ONU qui, parmi ces 10 principes et 2 dispositions, nous engage à :

- Soutenir l'élimination de toutes les formes de travail forcé et obligatoire.
- Soutenir l'abolition effective du travail des enfants.



<https://www.globalcompact-france.org/p-28-les-10-principes>

Un Guide Ethique est disponible sur la base documentaire du Groupe, et indique les politiques et le dispositif d'appui et de conseil disponible notamment par la ligne ligneethique@up.coop

20.2 La politique santé et QVCT

UpCoop s'engage à mettre en place des actions pour favoriser la Qualité de Vie et des Conditions de travail, ainsi que la bonne santé des collaborateurs travaillant sur votre marché. En 2023, le taux de turnover était de 5,3% et celui d'absentéisme de 5,1%.

En choisissant UpCoop, vous contribuez directement à la qualité de vie de nos salariés en permettant le maintien et le développement de ces actions :

20.2.1 Négociation et activité syndicale

Créé avec 3 syndicats majeurs français, présents au Conseil d'Administration, UpCoop est fortement attaché aux rôles des représentants du personnel qui garantissent le respect des intérêts et donc la qualité de vie au travail de nos collaborateurs.

20.2.2 Faciliter le bien-être et l'implication au travail au quotidien

- **2 espaces dédiés** aux animations collectives ou individuelles santé et bien-être (conférences, soins, ateliers...);
- **Conciergerie**
- **Crèche** : 33 places en crèches attribuées selon des critères sociaux ;
- **Télétravail** : possibilité de 2 journées de télétravail par semaine ;
- **CESU** : octroi de CESU cofinancés par le comité interentreprises ;
- **Journée solidaire** : 1 journée dédiée à l'engagement solidaire prise en charge par l'entreprise ;
- **Mobilité verte** : flotte de 10 vélos à disposition de tous ;
- **40 bornes de recharges pour 310 places de parking** : soit 12%, utilisable par tous les salariés, les visiteurs et 2 roues ;
- **Places réservées** en priorité aux Femmes enceintes et/ou personnes ayant un handicap de courte durée (accident de la vie) à proximité de l'accueil ;
- **1 politique immobilière favorisant la biodiversité et la présence d'animaux** (oiseaux...);
- **Salle de sport** : accès à une salle de sport sur notre siège social qui regroupe plus de 800 collaborateurs ;
- **Salle de repos et de sieste** accessibles en journée.

20.2.3 En cas de coup dur

- **L'assistantat social** pour l'ensemble des salariés du groupe sous la forme d'une permanence physique et de rendez-vous téléphoniques ;
- **Les congés** : jours de congés exceptionnels pour les aidants familiaux (3 jours) et don de 5 jours de congés entre salariés ;
- **Le CESU** : octroi de CESU 100 % financés par l'entreprise pour les collaborateurs en situation de handicap et les aidants familiaux de personnes en situation de handicap ;
- **L'accompagnement spécifique** de l'entreprise lors de situations familiales exceptionnelles (hospitalisation d'enfants...) : prise en charge de frais d'hébergement temporaire... ;

- La **caisse de solidarité**, qui a pour objectif principal d'aider les salariés du Groupe à faire face à des difficultés exceptionnelles. Elle accompagne les collaborateurs et les retraités sur les "accidents de la vie" qu'ils peuvent rencontrer grâce à des aides exceptionnelles et une assistance juridique.

20.2.4 La santé

- Mise à disposition de la **plateforme VIABEEZ** pour faciliter l'accès aux soins des collaborateurs via l'intervention de professionnels de santé en entreprise ;
- **Formations sur les risques psychosociaux et la qualité de vie et des conditions de travail**
- **Les machines et dispositifs** : il est interdit d'effectuer une intervention sur un équipement ou dans une zone à risque sans autorisation. Il est impératif de respecter toutes les dispositions et consignes relatives aux modalités d'entretien des matériels utilisés ;
- **Le médecin du travail** : chaque membre du personnel doit se soumettre aux examens prévus par la réglementation relative à la médecine du travail ;
- **Les accidents** : tout accident, même bénin, survenu au travail ou sur le trajet pour se rendre au travail, doit impérativement être signalé, le plus rapidement possible ;
- La présence, au siège, d'**une infirmerie et d'une équipe de sécurité SIAP 24h/24 et 7J/7**.

20.2.5 Le pouvoir d'achat de nos collaborateurs

Parce que la **qualité de vie et des conditions de travail** passe aussi par la qualité de la vie personnelle, UpCoop s'engage à protéger le niveau de vie de ses collaborateurs :

- Signature d'un plan d'intéressement aux résultats économiques ;
- Augmentations de salaire ou avantages sociaux ;
- Mise en place de primes (assiduité, ancienneté, vacances, treizième mois...) en fonction des résultats ;
- Mise en place de la plateforme KLARO pour faciliter le quotidien de nos collaborateurs (accès aux aides, simplification des démarches administratives...).

20.2.6 Le droit d'alerte et de retrait

Conformément aux dispositions de l'article L.4131-1 du Code du Travail, le travailleur alerte immédiatement son supérieur en cas de problème.

20.2.7 Un Siège qui favorise la QVCT

UpGardens, le siège de notre Groupe où travaillent les équipes en charge de votre marché, est labellisé **HQE**, **OsmoZ** et certifié **BREEAM**.

- La certification **HQE** (Haute Qualité Environnementale) est un label français qui vise à évaluer et à promouvoir la qualité des bâtiments et des aménagements, notamment :

Confort et bien-être des occupants : La labellisation met également l'accent sur le confort et le bien-être des salariés de UpGardens. Cela inclut des critères tels que la qualité de l'air intérieur, l'acoustique, la luminosité naturelle, la qualité des espaces de vie et de travail, ainsi que l'accessibilité pour tous. En favorisant un environnement intérieur sain et agréable, la labellisation contribue à améliorer la qualité de vie des salariés et à favoriser leur productivité et leur bien-être.

- Le Label **OsmoZ** est un label qui garantit la qualité de vie des collaborateurs en déclinant 6 grands enjeux : santé environnementale, hygiène de vie, équilibre vie privée-vie professionnelle, communication et lien social, fonctionnalités et démarche collaborative.

- La certification **BREEAM** (Building Research Establishment Environmental Assessment Method) est une méthode d'évaluation de la performance des bâtiments développée au Royaume-Uni. Elle vise à encourager la conception, la construction et l'exploitation de bâtiments durables en évaluant leur impact selon plusieurs critères, notamment :

Amélioration de la qualité de vie : UpGardens intègre les aspects liés au confort, à la santé et au bien-être de ses salariés. En favorisant une meilleure qualité de l'air intérieur, une meilleure luminosité naturelle, un contrôle thermique adéquat et d'autres caractéristiques bénéfiques pour les occupants, la certification BREEAM contribue à améliorer la qualité de vie.

20.2.8 Les rapports et certifications

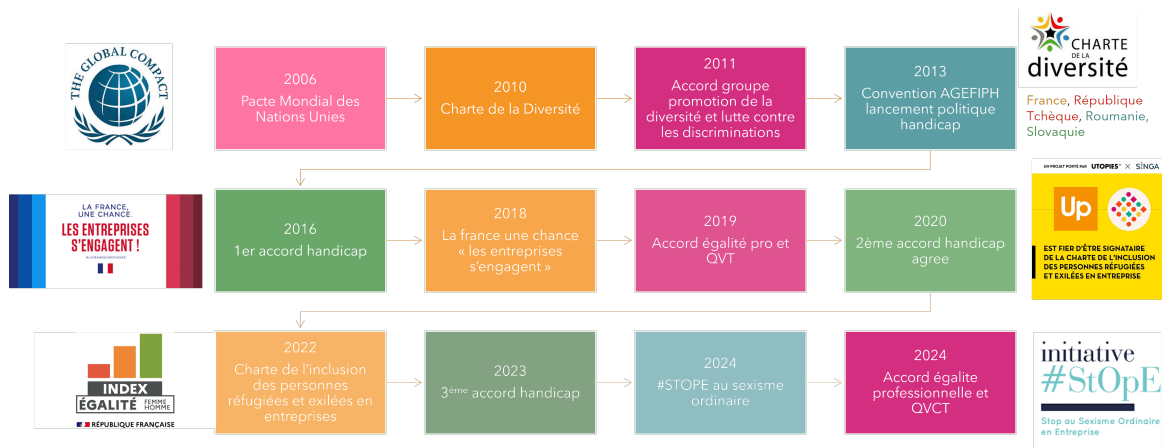
Nous respectons nos obligations et rédigeons chaque année un rapport annuel au CSE faisant le point sur la santé, l'hygiène, la sécurité et les conditions de travail, ainsi que sur les actions entreprises pour prévenir les risques, protéger les salariés et améliorer les conditions de travail (Document Unique des Risques Professionnels)..

20.2.9 Les responsabilités

- Tous les salariés doivent respecter les règles de vie en communauté. Les comportements agressifs, violents, rixes, injures, insultes, incivilités, racisme, xénophobie et/ou discriminations sont strictement interdits.
- Les responsables et les désignés doivent surveiller que les règles d'hygiène, de santé et de sécurité sont respectées par les salariés sous leur supervision.
- La Direction est particulièrement attentive au respect des droits des salariés, en particulier pour éviter le harcèlement moral, sexuel ou sexiste.
- Une commission santé, sécurité et conditions de travail est créée dans le cadre du CSE. Chaque année, UpCoop rédige un rapport pour évaluer la situation générale dans ces domaines et les actions préventives menées pour améliorer les conditions de travail.
- Les risques sont évalués annuellement par différentes équipes (Direction Environnement de Travail, Direction des Ressources Humaines et Direction des Affaires Publiques et des Conformités Réglementaires) pour préparer le « Document Unique », conformément à la législation.
- Deux référents en matière de lutte contre le harcèlement sexuel et sexiste sont désignés dans l'entreprise, l'un par les membres du CSE et l'autre par la Directrice des Ressources Humaines qui aura pour mission d'orienter, d'informer et d'accompagner les salariés.
- UpCoop désigne un délégué à la protection des données personnelles pour garantir la conformité des traitements avec la réglementation et servir de point de contact pour les salariés et la CNIL.

20.3 Des engagements constants pour lutter contre les discriminations et promouvoir la diversité et la QVCT, en phase avec les valeurs des coopératives

Pour guider ou valider ses engagements, UpCoop est notamment signataire de :



20.4 L'effet « coopérative »

Notre démarche entrepreneuriale s'appuie sur la volonté que chaque collaborateur puisse devenir l'acteur de notre ambition collective et de la réussite de votre marché.

De la formation à la défense de l'égalité des chances, du dialogue social en entreprise à la qualité de vie au travail, en passant par le renforcement de notre identité commune, chacun est mobilisé autour d'un engagement commun.

Notre statut coopératif est profondément ancré dans notre ADN et notre façon de mener nos projets aux côtés de nos clients. Nos salariés, seuls actionnaires de l'entreprise, s'engagent à vos côtés avec un seul objectif : la pérennité de leur entreprise grâce à votre satisfaction.

20.5 Nos actions sociales en cours de mise en place

Nos équipes RH travaillent au quotidien pour renforcer notre politique sociale et les actions pouvant être déclinées dans le cadre de votre marché, en fonction des réglementations mentionnées précédemment.

Voici quelques exemples d'optimisations en cours dans notre entreprise, qui pourraient être mis en place d'ici la fin de votre marché :

- L'insertion des personnes éloignées de l'emploi (opportunités d'emploi durable pour les personnes en situation de handicap ou les personnes défavorisées) ;
- La lutte contre les discriminations, notamment la promotion de l'égalité femmes/hommes, ou la non-discrimination liée aux origines ;
- Le respect des exigences éthiques (respect des droits de l'Homme dans les chaînes d'approvisionnement etc.) et équitables ;
- La performance dans la protection ou la formation des salariés (santé et sécurité au travail, maintien de conditions dignes) ;
- L'accessibilité des biens et des services fournis.

21. Notre politique RH 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 et des Conditions de Travail

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) Encourager l'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.

Pour guider ou valider ses engagements, UpCoop est notamment signataire de :

- 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 ;
- 3 Accords Handicap agréés par la Direction régionale et interdépartementale de l'économie, de l'emploi, du travail et des solidarités (DRIEETS) ;
- Accord égalité professionnelle entre les hommes et les femmes et Qualité de vie et des conditions de travail ;
- Charte des « entreprises qui s'engagent » ;
- Charte SINGA (personnes réfugiées) ;
- La signature de l'initiative Stop Sexisme ordinaire

21.1 Focus Diversité

La diversité est la représentation d'une variété de profils au sein de l'entreprise, diversité des âges, des sexes, des origines ethniques, culturelle, religieuse, d'orientations sexuelles, l'intégration de personnes en situation de handicap... UpCoop a franchi un pas supplémentaire en associant la diversité à l'inclusion.

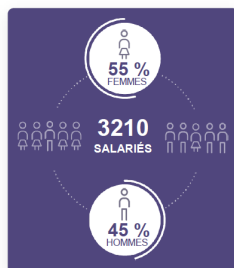
En effet, l'inclusion est la décision d'intégrer chaque personne au sein de l'entreprise. Chaque collaborateur se sent alors à sa place. Cela passe, entre autres, par un sentiment d'appartenance, une bonne cohésion d'équipe, une autonomie et responsabilisation dans les missions et une valorisation du travail.

Depuis plus de 12 ans, notre Mission Diversité Inclusion initie et déploie les actions prioritaires à mener pour accompagner l'entreprise à développer la performance sociale et assurer le bien-être des collaborateurs au quotidien.

21.2 Quelques chiffres clés

😊 SOCIAL

DONNÉES 2023



Une promesse employeur partagée par tous les pays : « faites de vos compétences une force pour une société plus juste ».

En 2023, 1,36% de notre masse salariale était dédiée à la formation de nos équipes, soit environ 600000€.



Plus d'informations sur notre Politique RH et les nombreuses actions mises en place dans notre Déclaration de Performance Extra-Financière en annexe.

Nos engagements environnementaux



22. Dans le cadre du marché



Vos bénéfices :

- Une réduction de votre impact environnemental via nos actions ;
- Une empreinte carbone limitée avec la carte UpDéjeuner ;
- Un engagement concret en matière de Responsabilité Sociale des Entreprises en faisant appel à UpCoop, un acteur reconnu de l'Économie Sociale et Solidaire.

Nos engagements environnementaux et notre politique d'entreprise sont construits pour vous permettre de respecter les considérations et vos engagements liés aux réglementations en cours, telles que l'obligation de publication d'un SPASER, le Plan National pour les Achats Durables 2022-2025, la loi dite « Climat et Résilience », mais aussi les différentes lois sur la transition énergétique pour la croissance verte, la lutte contre le gaspillage et pour l'économie circulaire, la lutte contre le dérèglement climatique ou pour l'industrie verte.

En nous confiant votre marché, vous nous permettez de renforcer notre engagement en matière de consommation énergétique, de réduction de la pollution, de gestion des ressources et de lutte contre le gaspillage. Ensemble, nous définirons des mesures et des objectifs précis pour ces enjeux cruciaux. Vous jouerez ainsi un rôle clé dans la promotion et l'intensification de notre démarche de neutralité carbone, grâce à la mesure, la réduction et la compensation volontaire de nos émissions.

22.1 SPASER

Votre obligation d'adopter un Schéma de promotion des achats socialement et écologiquement responsables (SPASER) est en cohérence avec la politique d'achats responsable d'UpCoop. Nos enjeux et les objectifs définis pour 2023-2026 chez UpCoop se déclinent selon les axes du SPASER.

1) Continuer à développer l'inclusion sociale par nos achats :

- Développer les clauses d'insertion ;
- Faire appliquer la Politique Achats Responsables UpCoop en multipliant par 2 le CA réalisé avec le secteur handicap & insertion et en augmentant de 10% le CA réalisé avec les coopératives.

2) Développer une économie circulaire ambitieuse :

- Limiter l'achat ou la ressource utilisée pour répondre à votre marché ;
- S'assurer du recyclage de l'ensemble de nos produits et valoriser les déchets dans les bonnes filières notamment dans le cadre de notre démarche ISO 14001 ;
- Concourir au développement du secteur de l'Économie Sociale et Solidaire (ESS), et de la plus-value sociétale sur votre territoire.

UpCoop, par son statut de Scop à mission, place les principes et les valeurs de l'Économie Sociale et Solidaire au cœur de sa stratégie d'entreprise. L'implication de UpCoop à les promouvoir, en lien avec ses parties prenantes, marque la volonté de l'entreprise de s'engager en faveur d'une économie plus durable, respectueuse de l'Homme et de son environnement. UpCoop adhère et soutient de nombreuses organisations et associations de représentation des acteurs de l'ESS, du plus local (unions régionales des SCOP, chambres régionales de l'ESS France) au plus global (ESS Forum international, Institut de coopération sociale internationale). En 2023, nous sommes devenus la première SCOP à mission. Ainsi, nos 5 piliers RSE font partie intégrante de notre raison d'être : « Coopérer durablement pour un pouvoir d'achat à utilité sociale et locale »..

3) Diminuer l'empreinte carbone et énergétique :

Notre outil « Calculette carbone » permet de mesurer l'empreinte du cycle de vie des titres de votre marché. Nous agissons ensuite sur les 2 volets liés à l'atténuation des émissions de gaz à effet de serre :

a) La réduction

- Nous avons établi un plan d'actions pour réduire nos principaux postes d'émissions (produits et services, achats, déplacements, énergie, déchets...).

b) La compensation carbone volontaire

- Nous compensons nos émissions résiduelles de façon volontaire de réduction des gaz à effet de serre ;
- Nous favorisons le recours à des fournisseurs solidaires : par exemple avec ENERCOOP pour l'énergie renouvelable ;
- Nous formalisons une trajectoire bas carbone.

4) Prendre en compte la santé, la sécurité et la qualité de vie au travail

- Une politique santé et sécurité QVT est mise en place :
 - Faciliter le bien-être au travail au quotidien : salle de sport au sein de notre siège social, des places attribuées en crèche et une journée dédiée à l'engagement solidaire ;
 - En cas de coup dur : assistantat social, jours de congé exceptionnels... ;
 - Hygiène : respect de la propreté et équipements imposés par les règles d'hygiène ;
 - Santé et sécurité : informations des consignes de sécurité, sauveteurs secouristes, exercices d'évacuation, formalisation du document unique ...

5) Construire une alimentation durable et locale :

- Enrichir le réseau des commerçants consommation responsable (partenariats avec des labels, des partenaires, favoriser les producteurs et les circuits courts...), notamment ceux présents sur votre territoire ;
- Animation autour de l'alimentation durable, au sein de notre entreprise ou de votre structure.

6) Consolider une relation responsable avec les fournisseurs :

- Œuvrer à la co-construction ;
- Préserver les intérêts de chacun y compris dans les négociations ;
- Obtention du label Relations fournisseurs et achats responsable (RFAR) sous 2 ans.

Notre relation avec votre structure comme avec nos partenaires est construite dans une logique de négociation et de réussite collective, plutôt que d'enrichissement. Des valeurs fortes de l'ESS et de la coopérative que nous nous attachons à faire vivre dans le cadre de votre marché.

22.2 Nos achats responsables



Vos bénéfices :

Bénéficier d'achats environnementalement responsables ;
Concourir au développement du secteur de l'Économie Sociale et Solidaire (ESS) et de la plus-value sociale ;
Diminuer votre empreinte carbone et énergétique.

22.2.1 Nos engagements sur votre marché

UpCoop s'assure qu'une partie des achats réalisés dans le cadre de votre marché est responsable. **Nous nous engageons à :**

- Assurer une relation financière responsable vis-à-vis des fournisseurs
- Entretien d'une relation respectueuse avec l'ensemble des fournisseurs, favorable au développement de relations collaboratives
- Identifier et gérer les situations de dépendances réciproques avec les fournisseurs
- Impliquer les organisations signataires dans leur filière
- Apprécier l'ensemble des coûts et impacts du cycle de vie
- Intégrer les problématiques de responsabilité environnementale et sociétale
- Veiller à la responsabilité territoriale de son organisation
- Garantir le professionnalisme et l'éthique de la fonction achats
- Une fonction Achat chargée de piloter globalement la relation fournisseurs
- Une fonction de médiateur « relations fournisseurs », chargé de fluidifier les rapports internes et externes à l'entreprise.

UpCoop a pour objectif de **doubler le volume de ses achats responsables**, de 4M€ en 2023 à 8M€ en 2024. Et à terme, **30% de nos achats devront être considérés Achats Responsables**.

Au regard de notre bilan carbone, presque la moitié de nos émissions de gaz à effet de serre sont générées suite à des opérations d'achats. Un travail de décarbonation des achats a été engagé, en étroite collaboration avec nos clients et fournisseurs.

Nous pouvons **développer ensemble de nouveaux partenariats avec des fournisseurs présents sur votre territoire**.

22.2.2 L'évaluation de nos fournisseurs

UpCoop évalue constamment les fournisseurs en lien avec votre marché.

Depuis la fin de l'année 2022, nous avons par exemple évalué 59 fournisseurs critiques. La démarche vise à mesurer leurs capacités économiques, techniques ou l'aspect qualitatif de leurs 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.

La campagne 2024 touche 73 fournisseurs. Ces évaluations intègrent aussi des critères relatifs à la protection des données personnelles et à la cybersécurité.

22.2.3 Labels et chartes

Signataire de la **Charte Relations Fournisseurs Responsables** et candidat à l'obtention du label **RFAR (Relations fournisseurs et achats responsables)**, adhérent et membre du CA de l'**OBSAR** (Observatoire des Achats Responsables), UpCoop a de plus rédigé sa propre **Charte des achats responsables**, qui se décline en 17 principes, organisés autour de 3 engagements :

- Mettre la co-crédation de valeur économique, sociale, sociétale et environnementale au cœur des relations acheteurs-fournisseurs
- Respecter toutes les parties prenantes impliquées dans la chaîne de valeur
- Œuvrer à la préservation du bien commun pour les générations futures.

UpCoop est aussi référencé sur la plateforme d'achats responsables UGAP, et comme « acteur de la Smart City » par la Banque des Territoires.

Retrouvez notre politique d'Achats Responsables et la Charte RFAR en annexe.

22.3 La neutralité carbone de la carte UpDéjeuner

22.3.1 Les projets de décarbonisation

La solution UpDéjeuner proposée dans le cadre de votre marché est neutre en carbone, grâce à la compensation de ses émissions résiduelles par le soutien de projets à forts bénéfices sociaux et environnementaux.

- Kavarna Wind en Bulgarie
- MejoStoves au Mexique
- Plastiverde en Roumanie
- Boisement – Saint-Julien d'Armagnac en France
- Jatoba au Brésil



En 2023, le projet de compensation retenu présente de forts bénéfices sociaux, environnementaux. Il est, par ailleurs, certifié par un standard exigeant : le label bas carbone.

Le projet de reboisement de Belin Beliet qui s'étend sur une surface de 21,53 hectares dans le département de la Gironde. Il vise à reboiser une parcelle détruite lors d'un incendie en août 2022, en plantant un mix de pins maritimes, de chênes lièges, de chênes tauzins, de bouleaux et de chênes rouges en bordure.

Ce projet Label Bas Carbone permettra de séquestrer environ 10 000 tonnes équivalent CO2 sur une durée de 30 ans, mais aussi de créer des emplois locaux et de promouvoir la biodiversité.



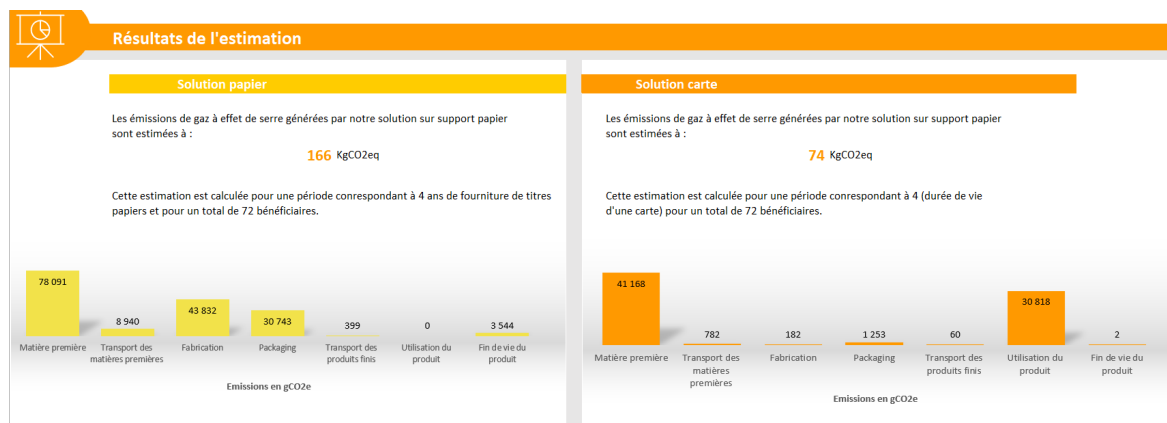
Retrouvez nos fiches sur nos projets financés pour la compensation de ses émissions carbonées.

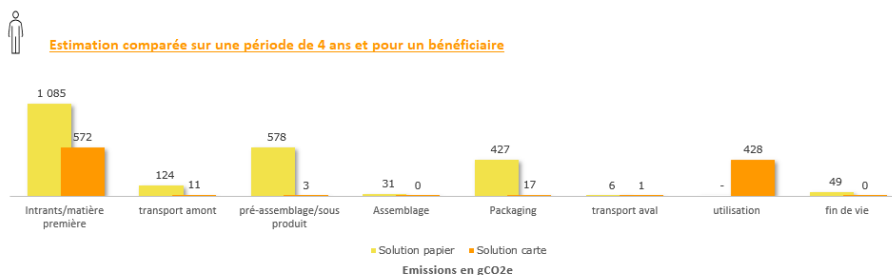
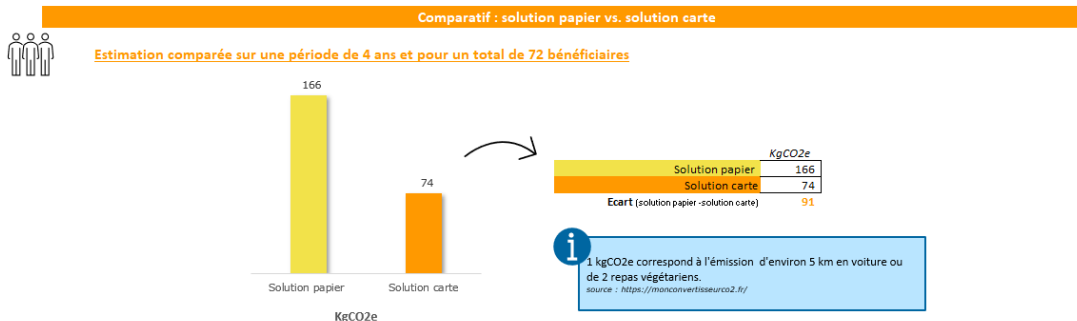
22.3.2 Notre Calculette empreinte Carbone

Nous pouvons estimer les émissions générées lors des différentes étapes de vie du produit UpDéjeuner : extraction de la matière première, fabrication, utilisation, transport et fin de vie.

Notre outil « Calculette Empreinte Carbone » a été conçu avec l'aide des équipes d'ECOACT (cabinet de conseil expert sur la question climatique) et est certifié par un organisme indépendant : Bureau Veritas.

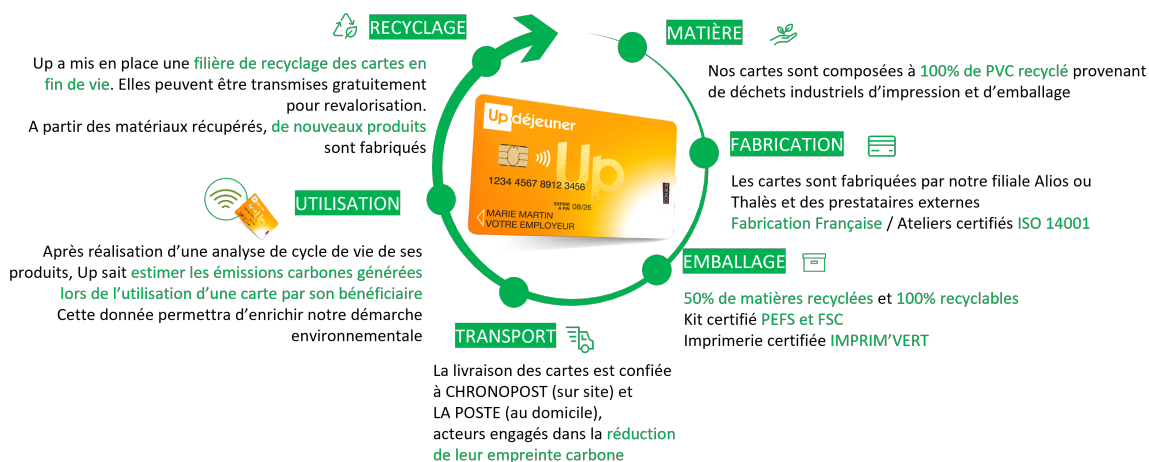
Sur l'hypothèse de 227 jours travaillés pour chacun de vos agents et d'une utilisation par jours travaillés de la carte pendant 4 ans pour 72 agents, les émissions générées seraient d'environ **74 kgCO2eq**, selon le postes du cycle de vie présentés ci-dessous :





22.4 Le cycle de vie de la carte UpDéjeuner

Nous veillons à ce que le cycle de vie de nos solutions soit le plus vertueux, de la conception jusqu'à leur fin de vie.



Nous nous appuyons sur un partenariat existant entre notre filiale Alios (qui produit des cartes en petite et moyenne série) et son fournisseur pour le recyclage.

22.4.1 Matière de la carte UpDéjeuner

La conservation des ressources est cruciale pour assurer la durabilité de toute entreprise. Nous nous efforçons de réduire notre impact environnemental en favorisant l'éco-conception, en adoptant une utilisation responsable et en promouvant la valorisation des ressources. La préservation des ressources est vitale pour la durabilité de toute activité.

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.

La carte UpDéjeuner est fabriquée à 100 % avec des matières recyclées et biodégradables.

Elle est composée d'**ABS/PVC recyclée** résistante haute chaleur.

Les corps de carte sélectionnés par UpCoop présentent une économie carbone significative : -36 % d'émission carbone par rapport à un corps de carte en PVC standard (7g d'équivalent CO2).

Les matériaux recyclés proviennent de déchets industriels d'impression et d'emballage (recyclage des déchets AVANT qu'ils ne finissent dans les décharges, dans les forêts, sur les côtes et dans les océans).

Ces rebuts, ainsi réutilisés, ne viendront plus ajouter au volume croissant de déchets plastiques qui polluent chaque jour davantage nos océans.

22.4.2 Fabrication de la carte UpDéjeuner

La carte UpDéjeuner est fabriquée en France à Saint Lô, par notre filiale **Alios**.

- certifiée ISO 14 001 ;
- dont la démarche RSE a obtenu le niveau **ECOVADIS platinum** ;
- site conforme PCI CPP et agréés Vendor Mastercard.

La carte UpDéjeuner, dans des conditions d'utilisation normale, a une durée de vie d'en moyenne 4 ans. Pour répondre à cette problématique, elle respecte les **normes ISO 7816 et ISO 10373** pour la résistance aux rayures et aux utilisations quotidiennes, avec des contrôles réguliers effectués tout au long du processus de fabrication de la carte ainsi qu'un contrôle final avant l'envoi de la carte.

Alios intègre de plus 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.



Plus d'information sur Alios dans la partie « Moyens humains ».

L'entreprise française de solutions technologiques de pointe, **Thales**, peut aussi être sollicitée si nécessaire pour la production de la carte.



Plus d'information sur Thales dans la partie « Moyens humains ».

22.4.3 Emballage de la carte UpDéjeuner

Nous proposons une large gamme d'emballages afin de choisir le contenant le plus adapté à votre commande et ainsi limiter le gaspillage de matière.

Notre kit d'envoi de la carte UpDéjeuner est certifié **FSC** et **PEFC** et l'imprimerie est certifiée **IMPRIMVERT**.

Ces certifications assurent une gestion forestière respectueuse de l'environnement, socialement responsable et économiquement viable.

Nous recherchons constamment les emballages **les plus respectueux de l'environnement** compatibles avec nos contraintes de sécurité. Pour plus de sécurité, nous avons des cartons avec cannelure. Nos emballages cartons comprennent un minimum de 50 % de matières recyclées et sont 100 % recyclables. Un logo est d'ailleurs imprimé afin d'inciter nos clients à placer le carton dans la poubelle de déchets valorisables.

Une partie de nos pochettes plastiques est imprimée avec des encres non toxiques et non polluantes afin de diminuer l'impact de ces pochettes une fois jetées.

Nous faisons le choix de ne pas utiliser d'**encres végétales** actuellement car l'origine de ces encres est très controversée : monoculture, production au détriment des cultures vivrières, déforestation de forêts primaires pour fabriquer l'huile de palme. Faute de pouvoir être rassurés sur l'origine des huiles végétales, nous préférons nous fournir en encres non toxiques et non polluantes auprès d'un fournisseur très investi dans la protection de l'environnement.

Les emballages de vos commandes sur site varient en fonction de la taille des commandes et du mode de livraison.

Pour l'envoi au domicile des agents, nos enveloppes sont blanches avec simple fenêtre :

- Format : 110×220 mm DL ;
- Fenêtre : 45×100 mm ;
- Poids : 80 g.

Entreprise responsable, le groupe Up s'acquitte chaque année de la taxe éco-emballage afin de participer aux frais des collectivités de traitement des déchets.

22.4.4 Livraison



chronopost

Chronopost s'engage activement pour l'environnement en proposant des solutions de livraison écoresponsables.

Dès 2005, date de la première livraison électrique avec l'ouverture du premier Espace Logistique Urbain de Concorde, ils repensent leurs méthodes afin de réduire leur empreinte carbone.

Depuis 2019, Chronopost a investi 25 millions d'euros pour assurer une livraison à plus faible émission sur le dernier kilomètre.

En 2022, Chronopost atteint 25% de colis livrés en véhicules à faibles émissions et vise 1 colis sur 2 en 2025.

Ils atteignent la neutralité carbone en combinant des initiatives de réduction, telles que le déploiement d'une flotte de véhicules propres, avec la compensation des émissions de transport résiduelles pour diminuer leur empreinte carbone.

Quelques chiffres :

- 135 véhicules à faibles émissions
- 400 000 km/an d'acheminement durable
- 1000 bornes de recharge pour leurs véhicules électriques

Leurs engagements sur le dernier kilomètre :

Chronopost 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...

Chronopost a pour objectif que 50 % des livraisons soient réalisées par des véhicules à faibles émissions d'ici à 2025.

La démarche RSE (Responsabilité Sociale et Environnementale des entreprises) de Chronopost est évaluée chaque année depuis 2015 par Ecovadis, un organisme de notation indépendant. En 2022, Chronopost fait partie des 1% des entreprises les mieux notées de son secteur, avec la note de 78/100 et obtient la médaille de platine.

22.4.5 Utilisation de la carte UpDéjeuner

Nos solutions que nous proposons évoluent vers plus dématérialisation. Leur conception respectueuse de l'environnement est l'une de nos principales préoccupations.

Après réalisation d'une analyse de cycle de vie de nos produits, nous savons estimer les émissions carbonées générées lors de l'utilisation d'un titre papier vs une carte UpDéjeuner lors de l'utilisation par son bénéficiaire.

Cette donnée nous permet d'enrichir davantage notre démarche environnementale.

Avec l'aide d'un cabinet de conseil expert sur la question climatique, nous avons conçu un outil permettant d'estimer et de comparer l'empreinte carbone de nos produits sur son support papier et son support carte UpDéjeuner.

Certifié par Bureau Veritas, cet outil estime* que les émissions de gaz à effet de serre générées par la solution carte UpDéjeuner sont presque moitié moindre que les émissions générées pour l'équivalence en papier.

**Estimation réalisée sur l'ensemble du cycle de vie du produit sur support papier et carte UpDéjeuner – sur la base d'une durée de 4 ans (durée de vie d'une carte)*

Pour plus d'informations, voir la partie « La neutralité carbone de la carte UpDéjeuner ».

22.4.6 Recyclage de la carte UpDéjeuner



Notre système de recyclage en bref :

- Nous passons par un prestataire basé en France
- 100% des matériaux sont recyclés et revalorisés
- Nous recyclons nos cartes et celles de nos concurrents

Nous nous appuyons sur un partenariat existant entre **notre filiale Alios et son fournisseur français spécialisé dans le recyclage**.

Tout d'abord, la collecte de la carte UpDéjeuner se fera soit par envoi groupé, gérée par votre structure via l'urne, soit en individuel, gérée par vos agents.

En fonction de votre choix, nous vous transmettrons les éléments permettant sa réalisation (urne...).

Pour la collectivité



Pour l'agent



Les frais de retour sont pris en charge par le groupe Up. Il n'y a aucun frais supplémentaire au moment de l'envoi.

Le process de recyclage mis en œuvre permet une **valorisation de 100% des matériaux de la carte** (et de celles de nos concurrents) :

- Les matériaux précieux présents dans la puce de la carte seront récupérés ;
- La carte UpDéjeuner sera broyée et la matière plastique servira à la production de tubes en PVC.

Le process de recyclage pour votre marché :

1. Tri des matières : séparation des matières PVC recyclé et matière mixte (puce)
2. Recyclage PVC 100% recyclé : matière PVC recyclée broyée, traitée et reconditionnée
3. Recyclage matière mixte : passage dans un four pour réparer le cuivre, les métaux précieux et le plomb

Dans le cadre de votre marché, ce seront 0,360 kgs qui seront ainsi recyclés.

“Down recycling” ou “fixed stock recycling”

En plus de servir en premier lieu d'agent réducteur, le plastique de la carte est utilisé comme combustible pour le four.

Pourquoi recycler la carte ?

Ce mode de traitement permet, par rapport aux extractions minières, d'éviter : la formation de déchets miniers, la consommation d'eau, le rejet dans l'atmosphère de l'oxyde de soufre (responsable des pluies acides), le rejet dans l'atmosphère de mercure et d'arsenic, le rejet de cyanure, l'émission de Gaz à Effet de Serre.

En plus d'être économique, la récupération des métaux permet une diminution importante de l'empreinte écologique de leur utilisation.

22.5 Un Siège neutre en carbone

UpGardens, le siège de notre Groupe où travaillent les équipes en charge de votre marché, est labellisé **HQE** et certifié **BREEAM**. Cela a de nombreuses conséquences positives sur l'impact environnemental de notre prestation :

La certification **HQE** (Haute Qualité Environnementale) est un label français qui vise à évaluer et à promouvoir la qualité environnementale des bâtiments et des aménagements :

1. **Performance environnementale** : La labellisation encourage la mise en œuvre de pratiques et de technologies visant à réduire l'impact environnemental de UpGardens tout au long de leur cycle de vie, de la conception à la déconstruction. Cela inclut des critères tels que la gestion de l'énergie, la gestion de l'eau, la gestion des déchets, l'utilisation de matériaux durables et la biodiversité. En adoptant ces mesures, UpGardens contribue à la préservation des ressources naturelles et à la réduction des émissions de gaz à effet de serre.
2. **Valorisation immobilière** : UpGardens bénéficie d'une meilleure valorisation immobilière en raison de leur qualité environnementale supérieure. La labellisation HQE est perçue comme un gage de qualité et de durabilité.

La certification **BREEAM** (Building Research Establishment Environmental Assessment Method) est une méthode d'évaluation de la performance environnementale des bâtiments développée au Royaume-Uni. Elle vise à encourager la conception, la construction et l'exploitation de bâtiments durables en évaluant leur impact sur l'environnement selon plusieurs critères :

1. **Promotion du développement durable** : UpGardens est un bâtiment respectueux de l'environnement depuis sa conception à sa construction. La certification évalue la performance de UpGardens dans plusieurs domaines clés tels que la gestion de l'énergie, l'utilisation de l'eau, les matériaux utilisés, la santé et le bien-être des salariés, ainsi que l'impact sur l'écosystème local. Cela favorise le développement durable en réduisant l'empreinte environnementale de UpGardens et en favorisant des pratiques de construction plus responsables.
2. **Réduction des coûts d'exploitation** : UpGardens est conçu pour être plus économes en ressources et plus efficaces sur le plan énergétique. Cela se traduit généralement par des économies à long terme sur les factures d'énergie et d'eau, ainsi que des coûts d'entretien et de gestion réduits.

Réalisé en 2023, l'emménagement dans ce nouveau siège a permis de réduire de 49% les émissions de gaz à effet de serre liées à l'immobilisation de notre parc immobilier.

80% du mobilier et du matériel ont été recyclés.

Outre notre siège, nous rationalisons peu à peu notre parc immobilier pour limiter notre impact environnemental.

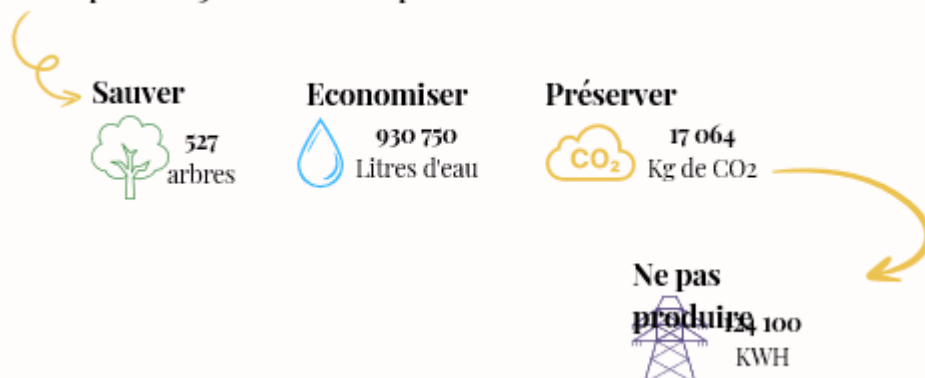
22.6 La gestion des déchets sur site

Concernant les déchets liés à votre marché, nous avons mis en place sur nos différents sites, et depuis plusieurs années, des filières de tri et de valorisation (papiers, cartons, piles, bouteilles plastiques, canettes, chiffons souillés...). Un suivi des quantités de déchets triés est régulièrement transmis aux collaborateurs.

Dans le cadre de notre démarche environnementale, nous nous assurons, via les bordereaux de suivi, que ces déchets intègrent des filières agréées et qui favorisent au maximum le recyclage.

L'attribution du marché de la gestion et du recyclage des déchets de notre siège est allée à l'entreprise adaptée Cèdre, implantée à Gennevilliers. Cette structure emploie plus de 80 % de travailleurs en situation de handicap.

Par exemple en 2023 nos collectes ont permis de :



22.7 Notre fournisseur d'énergie

Pour la consommation énergétique en France et dans le cadre de votre projet, nous avons fait le choix de passer par la coopérative **Enercoop** qui fournit l'électricité 100% renouvelable de notre siège et de la plupart de nos agences régionales. Le recours à ce type d'énergie nous permet d'éviter l'émission de 43 tonnes équivalent CO₂.

Chez Enercoop, l'électricité est issue de sources renouvelables comme l'eau, le soleil, vent ou la biomasse. Elle est produite par plus de 471 sites partout en France, dont la moitié appartient à des citoyens ou des collectivités. Preuve de ses qualités, l'électricité vendue par Enercoop a été définie comme un « choix très engagé » par le label VertVolt créé par l'ADEME (Agence de la Transition Écologique) visant à apporter plus de transparence sur les offres d'électricité renouvelable et leur véritable impact sur la transition énergétique en France.

22.8 Notre flotte de véhicules

Nous encourageons les équipes mobilisées sur votre marché à avoir recours aux **mobilités alternatives**. En responsabilisant les équipes en charge de votre marché et en combinant une flotte de véhicules hybrides ou électriques à un approvisionnement en électricité renouvelable, nous souhaitons promouvoir une **vision décarbonée des déplacements**.

Notre siège intègre des **places de parking électriques** (40 bornes sur 310 places, soit 12% de plus que la moyenne) pour notre flotte et les véhicules individuels de nos salariés. Une **flotte de 10 vélos** est par ailleurs à disposition de tous.

En complément, un module de co-voiturage est à disposition des salariés, et le Pass Navigo ou autres **titres d'abonnement de transport public** sont remboursés à hauteur de 75%, pour les inciter à favoriser les transports en commun.

22.9 Nos actions pour un numérique responsable

La prise de conscience des impacts environnementaux et sociaux du numérique s'est accélérée, mettant les entreprises face à une nécessaire réflexion autour de leur stratégie numérique.

Dans le cadre de votre marché, UpCoop s'engage à :

- Optimiser les outils numériques pour limiter leurs impacts environnementaux ;
- Développer des services accessibles, inclusifs et durables ;
- Promouvoir des pratiques numériques éthiques et responsables ;
- Contribuer à rendre le numérique mesurable, transparent et lisible ;
- Encourager l'émergence de nouveaux comportements et valeurs.

En témoignent les nombreuses actions entreprises :

- Programmation de cleanup digitaux : réduction de 18% du stockage des emails en 2024 ;
- Implication et respect des données à caractère personnel ;
- Allongement de la durée de vie des équipements IT ;
- Digitalisation des données au sein des espaces collaboratifs ;
- Sensibilisation des collaborateurs à la sobriété numérique et à la cybersécurité ;
- Mise en place d'Acceo (application pour l'accessibilité par téléphone et face à face aux sourds, malentendants, sourdaveugles et aphasiques) sur nos espaces d'Assistance ;
- Une version accessible de notre site Groupe.

Ces actions sont évaluées pour nous améliorer en permanence.

UpCoop a d'ailleurs signé en avril 2024 la Charte du Numérique Responsable et travaille sur une labellisation « Numérique Responsable - Premier Niveau ».

Qu'est-ce que la Charte du Numérique Responsable ?

La Charte Numérique Responsable a été élaborée par l'Institut du Numérique Responsable (INR), en partenariat avec le Commissariat général au développement durable (CGDD) du Ministère de la transition écologique et solidaire, le WWF, l'ADEME et la Fing (think-tank de référence sur les transformations numériques).

Des actions concrètes :

- Cette initiative souligne notre engagement envers la durabilité numérique et la protection de l'environnement en ligne ;
- Nous continuons à sensibiliser nos salariés à faire le vide régulièrement dans leur boîte mail.

22.10 Formation, mobilisation et communication

Afin de mieux appréhender les problématiques environnementales et d'y apporter une réponse interne collective, **les collaborateurs en lien avec votre marché sont fréquemment mobilisés et sensibilisés.**

Les équipes qui vous accompagnent ont notamment réalisé la **Fresque du Climat** ou participé au **World CleanUp Day**.

Les consignes à appliquer en matière d'environnement, les écogestes à retenir ou bien les avancées liées à la mise en œuvre de notre politique font l'objet de **communications régulières (réseau intranet, emailing...)**.

Afin d'informer nos parties prenantes de nos ambitions et de nos résultats en la matière, **certaines communications peuvent être diffusées à l'externe.**

22.11 Nos certifications environnementales

Elles guident et valident les engagements liés à votre prestation.

22.11.1 Les certifications environnementales de la carte UpDéjeuner

Alios

Notre filiale a obtenu la certification **Underwriters Laboratories**, l'une des organisations les plus importantes pour les tests de sécurité et la certification des matériaux, des composants et produits finis. Dans cette démarche, notre filiale Alios a le contrôle de la chaîne de valeur (puce, corps de cartes, transport, personnalisation, services digitaux et cycle de recyclage) visant à améliorer l'empreinte carbone.

Thales

Thales est certifiée **ISO 14001**. Cette norme internationale atteste de notre engagement à mettre en œuvre un système de management environnemental efficace pour réduire notre impact sur l'environnement et améliorer continuellement les performances environnementales.

Notre kit d'envoi de la carte est certifié **FSC** et **PEFC**. L'imprimerie est certifiée **IMPRIMVERT** s'engageant à réduire les impacts environnementaux dus à son activité.

La certification **PEFC** garantit :

- 100 % des fibres de bois sont issues de forêts gérées durablement ;
- La traçabilité du papier utilisé, depuis l'exploitation forestière jusqu'au produit final et assure que les fibres de bois proviennent de forêts dont la gestion prend en compte la biodiversité et le droit des populations ;
- L'ensemble des intervenants de la forêt jusqu'au client sont responsables.

La certification **FSC** garantit :

- Les forêts gérées de manière à préserver leur santé à long terme ;
- La protection des cours d'eau, des zones humides et des autres habitats aquatiques lors des opérations forestières ;
- La préservation de la diversité génétique des arbres et des autres espèces végétales dans les forêts certifiées.

La certification **IMPRIMVERT** garantit :

- La mise en place de pratiques visant à réduire la production de déchets dangereux, ainsi que leur tri, leur recyclage et leur élimination appropriée ;
- L'utilisation sûre et responsable des produits chimiques dans le processus d'impression, en limitant l'utilisation de substances toxiques et en favorisant l'adoption de pratiques respectueuses de l'environnement ;
- L'adoption de mesures visant à améliorer l'efficacité énergétique des équipements d'impression, ainsi que la réduction de la consommation de ressources telles que l'eau et le papier.

22.11.2 Les certifications environnementales de Up

Conscient de son rôle dans la transition écologique, UpCoop s'engage à agir en prenant en compte et en réduisant l'impact environnemental de ses produits et activités sur votre marché.



Depuis 1998, UpCoop est certifiée **ISO 9001** garantissant une **fabrication éco-responsable**.

ISO 14001

BUREAU VERITAS
Certification

Depuis 2009, UpCoop est **certifié ISO 14001** garantissant ainsi un management environnemental sur l'ensemble de nos activités : conception, fabrication, commercialisation et livraison. Nous sommes le **seul émetteur à certifier notre siège social et l'ensemble de nos agences commerciales en France.**



L'évaluation a pour objectif de promouvoir l'intégration de critères de développement durable dans les relations clients et fournisseurs.

Un score environnemental de **80/100**.

Notre soutien aux dix principes du **Pacte mondial des Nations Unies**, dont les 3 dédiés à l'environnement, est inhérent à notre modèle issu de racines militantes.

- **Principe 7** : Les entreprises sont invitées à appliquer l'approche de précaution face aux problèmes touchant l'environnement.
- **Principe 8** : Les entreprises sont invitées à prendre des initiatives tendant à promouvoir une plus grande responsabilité en matière d'environnement.
- **Principe 9** : Les entreprises sont invitées à favoriser la mise au point et la diffusion de technologies respectueuses de l'environnement.

22.12 Nos actions environnementales en cours de développement

Nos équipes dédiées travaillent au quotidien pour renforcer notre politique environnementale et les actions pouvant être déclinées dans le cadre de votre marché, en fonction des réglementations mentionnées précédemment.

Voici quelques exemples de travaux en cours dans notre entreprise, qui pourraient être mis en place d'ici la fin de votre marché :

- Le cycle de vie complet du produit, et son coût ;
- L'optimisation continue de la composition des produits (toxicité, recyclage, réutilisable, polluant, ...) ;
- La gestion des emballages ;
- L'optimisation de la flotte de véhicules (identification et révision)
- Les modalités de livraison ;
- Le caractère réutilisable, le recyclage et le reconditionné ;
- La gestion, le suivi et la valorisation des déchets générés par l'exécution du marché ;
- L'élimination des produits jetables : remplacer les produits jetables par des alternatives réutilisables et miser sur les ressources renouvelables et le recyclage ;
- L'intégration des dispositions environnementales et sociales dans les contrats de services (restauration, nettoyage, entretien des parcs) et les travaux de construction (gestion des déchets, utilisation de matériaux biosourcés) ;
- La réduction des émissions de gaz à effet de serre et toutes autres pollutions ;
- Le gaspillage alimentaire et énergétique ;
- Le développement des énergies renouvelables, la réduction des prélèvements des ressources (dont la lutte contre la déforestation) et les économies d'énergie.

23. Notre politique environnementale Groupe



Vos bénéfices :

Une certification 14001 (depuis 2009) garante de notre adéquation avec les enjeux environnementaux ;
Des produits et services neutres en carbone, sans aucun surcoût.

23.1 Notre politique environnementale de la coopérative

Conscient de son rôle dans la transition écologique, UpCoop s'engage à agir en prenant en compte et en réduisant l'impact environnemental de ses produits et activités.

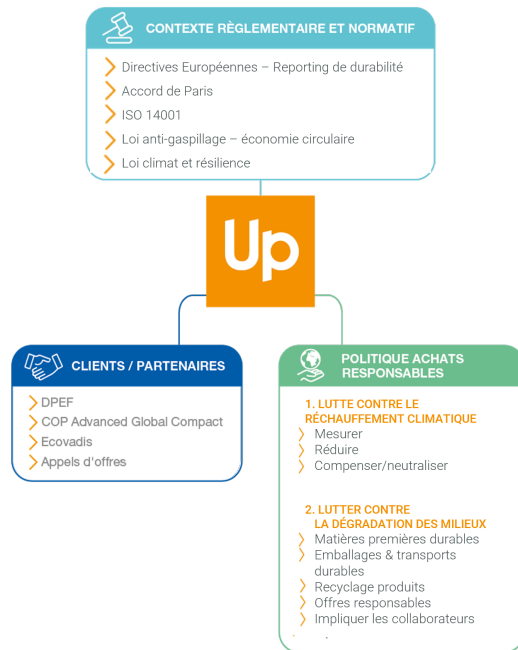
La coopérative s'est fixé 8 axes de progrès conformes à la norme internationale environnementale ISO 14001 via sa politique environnementale :

- Sensibiliser les collaborateurs aux questions climatiques et de préservation des milieux et les former aux enjeux environnementaux liés à leur expertise métier.
- Poursuivre la recherche de matières premières écoresponsables pour nos produits et emballages.
- Mettre en œuvre la stratégie achat de la Coopérative axée sur un plan de décarbonation et le recours aux fournisseurs locaux.
- Formaliser et déployer une politique du numérique responsable.
- Réduire l'impact environnemental des déplacements professionnels et encourager les collaborateurs à utiliser des modes de transports alternatifs.
- Accélérer la part verte de nos investissements financiers.
- Développer les offres qui donnent le pouvoir d'agir pour une consommation responsable.
- Formaliser une trajectoire de réduction de nos émissions carbone alignée sur l'Accord de Paris.

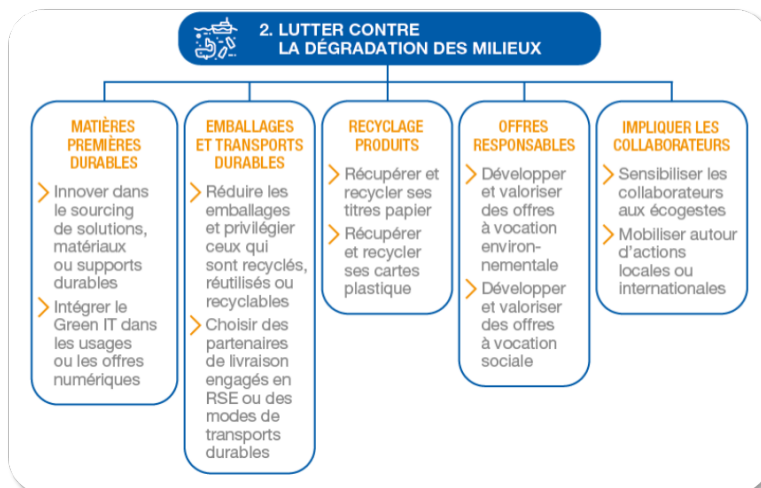
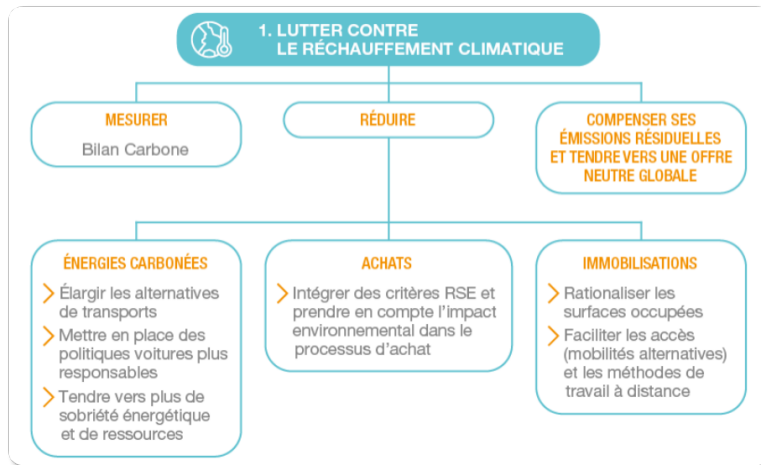
Pour chaque axe de cette politique, des actions sont mises en place et suivies trimestriellement.

La politique environnementale de Up prend en compte les dernières évolutions réglementaires afin de poursuivre les efforts déjà engagés vers une diminution d'impacts de ses activités.

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



23.1.1 Nos objectifs



23.2 Focus sur les achats responsables



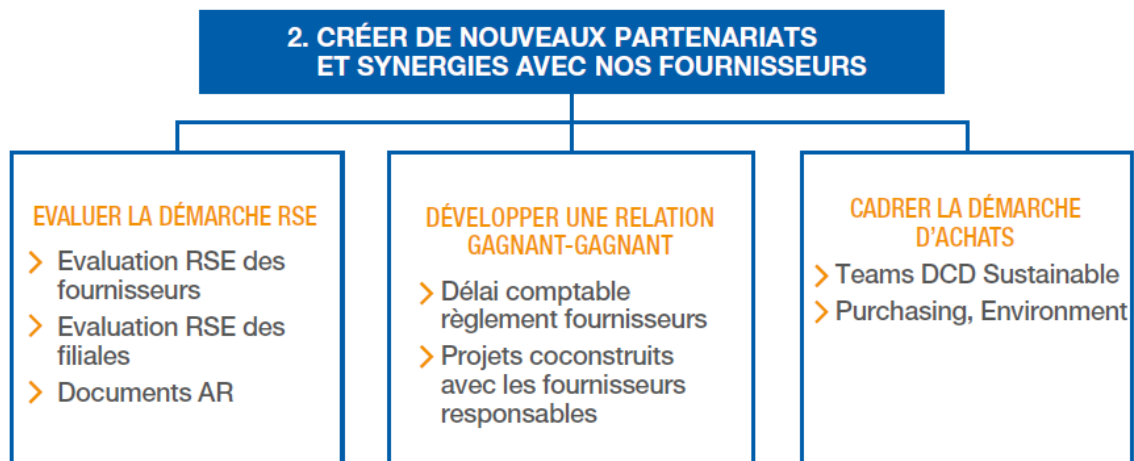
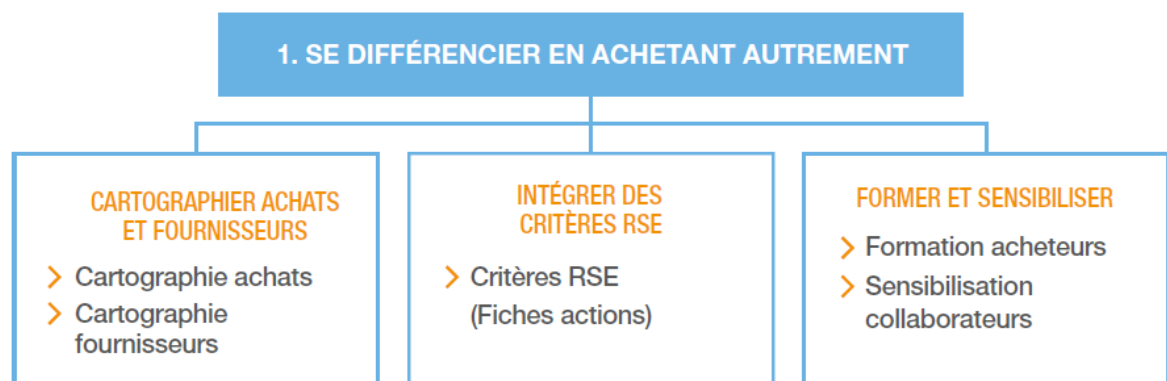
Vos bénéfices :

- Bénéficier d'achats socialement responsables ;
- Concourir au développement du secteur de l'Économie Sociale et Solidaire (ESS) et de la plus-value sociétale ;
- Diminuer votre empreinte carbone et énergétique.

Une politique et une charte d'achats responsables internationale déployées auprès des Directions des achats de tous les pays du Groupe.

La maison mère UpCoop est signataire de la charte RFAR qui labellise ses Relations Fournisseurs & Achats Responsables.

Nos enjeux	Nos objectifs
<ul style="list-style-type: none"> - 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. 	<ul style="list-style-type: none"> - Se différencier auprès de nos parties prenantes externes, en achetant autrement ; - Créer de nouveaux partenariats et synergies avec nos fournisseurs ;

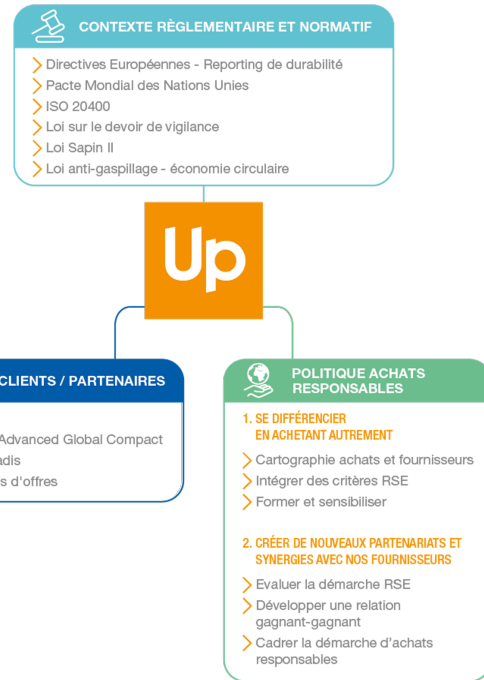


Pour Up, être un acteur économique différent et engagé implique **d'acheter autrement**.

Afin de construire des relations durables avec ses fournisseurs, Up a mis en place une **démarche d'achats responsables**.

Cette démarche répond aux **réglementations internationales et françaises** :

- Iso 20400
- Le devoir de vigilance
- La loi sapin II
- La loi anti-gaspillage pour une économie circulaire



Conformément à sa politique d'achats responsables, UpCoop développe 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 (ESAT)... 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 est maintenue en 2024 avec une ouverture sur les entreprises à mission.

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

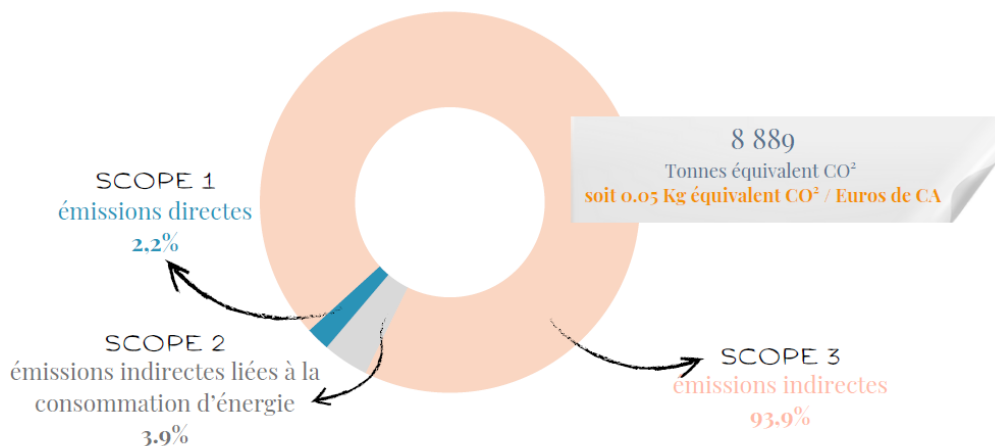
23.3 Focus sur la neutralité carbone

Dans le cadre de sa responsabilité sociétale, UpCoop **s'est engagée dans une démarche de neutralité carbone par la mesure, la réduction et la compensation volontaire** de ses émissions de gaz à effet de serre, afin de vous offrir des produits et services neutres en carbone, sans aucun surcoût, tout en développant sa culture d'engagement, de solidarité et d'intérêt collectif.

Depuis 2010, nous développons une stratégie afin de répondre aux enjeux climatiques internationaux de l'Accord de Paris (objectif 2°C) et à la nécessité de réduire les émissions carbone liées à nos activités. Pleinement intégré au projet de responsabilité sociétale de l'entreprise, notre engagement dans la lutte contre le réchauffement climatique couvre les 3 volets liés à l'atténuation des émissions de gaz à effet de serre :

- **La mesure** : nous avons réalisé notre bilan carbone depuis 2010, pour identifier nos postes d'émissions les plus impactants et mettre en place des indicateurs de suivi ;
- **La réduction** : nous avons établi un plan d'actions pour réduire nos principaux postes d'émissions (produits et services, achats, déplacements, énergie, déchets...) ;
- **La contribution** : nous contribuons à la neutralité carbone mondiale en finançant des projets à forts bénéfices environnementaux et sociaux, certifiés par des standards exigeants, Gold Standard et Carbon Verified Standard.
Ces projets 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,

UpCoop a réalisé son bilan carbone en 2023 sur les données 2022. Pour rappel, un Bilan Carbone® est une estimation théorique des émissions de gaz à effet de serre générées par les activités d'une organisation. 100% de nos filiales ont mesuré leur empreinte carbone en 2023.



*Notre comptabilisation porte sur les SCOPE 1, 2 et SCOPE 3 partiellement. L'impact de l'utilisation de nos produits et services est complexe à évaluer et peut être négligé. Les émissions liées à de sous-traitance interne au Groupe ne sont pas comptabilisées

En 2024, nous sommes accompagnés par un cabinet extérieur pour formaliser notre trajectoire bas carbone et la faire valider par le SBTi.

Cela aboutira à la formalisation d'un programme de décarbonation visant à réduire de 42% l'empreinte carbone du Groupe à horizon 2030.

Choisir UpCoop, c'est participer à la définition de mesures et d'objectifs précis dans la lutte contre le changement climatique et la dégradation des milieux. En permettant de maintenir et d'enrichir notre démarche de neutralité carbone, vous répondez aux engagements environnementaux et de développement durable de la Loi « Climat et Résilience ».



Pour en savoir plus, [cliquez ici](#) !

23.4 Quelques chiffres clés

ENVIRONNEMENT

DONNÉES 2023

16 filiales réalisent leur bilan carbone chaque année

10 produits à vocation environnementale

Une politique environnementale internationale déployée auprès de tous les pays du Groupe et intégrant les objectifs de l'Accord de Paris sur le climat et de la loi Climat et Résilience.

90,18 %
du papier de production est issu de forêts gérées durablement

100 %
En France, le papier de production est issu de forêts gérées durablement et certifié PEFC

84,81 %
de l'électricité consommée par nos sièges sociaux est issue d'énergies renouvelables

100 %
En France, l'électricité consommée par nos sièges sociaux est issue d'énergies renouvelables

En France, UpCoop, a formalisé sa stratégie carbone et a décidé de compenser ses émissions résiduelles par le soutien de projets à forts bénéfices sociaux et environnementaux.

La trajectoire bas carbone à horizon 2030 est en cours de révision pour se fixer de nouveaux objectifs de réduction de l'empreinte carbone du groupe Up.

23.5 Quelques faits marquants

> MOINS DE PLASTIQUE

Réduire le plastique pour mieux protéger l'environnement.
Chez Up Givve, filiale allemande, jusqu'à 20 % de plastique recyclé compose les cartes et leur production consomme de l'énergie verte.
Chez Alios, en France, il a été mis en place un système de recyclage qui a permis de collecter près de 33 000 cartes au siège social, depuis 2020. Nous contribuons ainsi à réduire le plastique et à protéger notre environnement.

> UN PARTENARIAT POUR UNE MOBILITÉ DURABLE

Parce que la pandémie a aussi bouleversé la mobilité des salariés, la filiale Up Monizze s'est associée au leader du marché de la location leasing de vélo, C.tec, pour proposer une solution pour les PME. Avec cette solution, la filiale Up en Belgique sensibilise ses clients à un mode de transport alternatif plus respectueux de l'environnement. Un partenariat gagnant-gagnant pour tous : les partenaires, les clients et les bénéficiaires... et surtout la planète !



Plus d'informations sur notre programme environnemental dans notre Déclaration de Performance Extra-Financière en annexe.

Nos engagements sociétaux



24. Dynamisme des territoires : accompagner les commerçants dans leur développement



Vos bénéfices :

Un fort partenariat avec les commerçants pour des territoires dynamiques ;
Des services qui créent le lien avec les commerçants et pérennisent les relations.

24.1 60 ans d'expérience pour le meilleur réseau en France

UpCoop vous propose le meilleur réseau en France, construit et consolidé depuis 60 ans : plus de **244 000 commerçants sont affiliés**.

Nous sommes soucieux de contribuer au quotidien à la transformation de notre environnement économique et social, et d'accompagner les structures dans le développement de leurs territoires. Notre équipe dédiée « réseau commerçants » est répartie dans toute France pour une meilleure proximité. Cette organisation vous assure un réseau de commerçants et une couverture géographique adaptée aux habitudes de restauration de vos agents.

*La liste des commerces agréés et pouvant accepter les titres-restaurant est mise à disposition des 14 émetteurs reconnus par la CNTR (Commission Nationale des Titres-Restaurant). Ainsi, l'ensemble des émetteurs a, et doit déclarer, le même nombre de commerces agréés dans le cadre des réponses à des appels d'offres, qu'il s'agisse d'un chiffrage local ou national.
Fin août 2024, ce nombre était de 244 000 commerçants agréés au niveau national.*

24.2 UpCoop, un acteur au service de vos commerçants

24.2.1 UpCoop partenaire de l'UMIH !

L'**Union des Métiers et des Industries de l'Hôtellerie** fédère 72 % des entreprises syndiquées indépendantes et est présente sur tout le territoire. Il s'agit du premier syndicat patronal du secteur CHR (cafés - hôtels - restaurants - discothèques) et c'est l'un des plus importants syndicats patronaux français.

UpCoop est partenaire depuis de nombreuses années et entretient des relations très proches avec l'UMIH et d'autres syndicats représentatifs de la profession de la restauration organisée tels que le **GHR (Groupement de l'Hôtellerie & Restaurations de France)** et le **SNARR (Syndicat National de l'Alimentation et de la Restauration Rapide)**.

Ces partenariats permettent des échanges privilégiés avec les représentants professionnels du secteur de la restauration afin de faire avancer les sujets tels que la dématérialisation des titres et d'accompagner le secteur dans son quotidien.

24.2.2 Le développement du Pôle Réseau Commerçants



Fidéliser leur clientèle

Jusqu'à **25 €/jour*** pour le déjeuner en semaine.

*Article R3262 du code du travail.

25 €



Augmenter le trafic sur leur point de vente

1,2 M

1,2 million de salariés règlent chaque jour leur repas avec un UpDéjeuner®.



Levier de qualité de vie au travail

82 % des salariés affirment que le titre-restaurant constitue un élément de la qualité de vie au travail, 72 % qu'il permet de se sentir mieux au travail.

Source : CRÉDOC N°SOU2019-4756 juillet 2021



Améliorer leur visibilité

40 000 entreprises et collectivités financent des titres UpDéjeuner® à leurs salariés.

Nous accompagnons les structures dans la valorisation de leur projet auprès du tissu économique local.

24.3 Des services dédiés à la relation avec vos commerçants

UpCoop est à l'écoute des besoins des restaurateurs et des commerces de bouche.

Pour ce faire, UpCoop a développé plusieurs outils mis à disposition de vos commerçants pour **les soutenir et les aider dans la gestion quotidienne**.

24.3.1 Le portail commerçants



UpCoop a déployé un portail dédié à la relation clients : moncommerce.up.coop/.

Découvrez le [portail « commerçants »](#).

Le commerçant accède à l'ensemble de ses documents comptables liés à son activité Up.

Cet espace dédié à vos commerçants leur facilite la gestion quotidienne des titres de restauration.

Fonctionnalités :

- Accès à leurs factures et à l'ensemble de leurs documents comptables liés à leur activité UpCoop ;
- Consultation de l'ensemble de leurs transactions ainsi que leur historique ;
- Visualisation en un coup d'œil de leurs différents indicateurs ;
- Accès à des offres exclusives de nos partenaires ;
- Accès à la plateforme de vidéos tutoriels pour les aider dans leur compréhension des outils ;
- Consultation de notre centre d'aide (questions / réponses) disponible 7J/7 et 24H/24



Exemple de vidéo tutoriel : [Comment gérer plusieurs établissements](#)

Si les commerçants ne trouvent pas la réponse à leurs questions, ils peuvent nous contacter directement par :

- Chat « contact » ;
- Mail : reseau.repas@up.coop ;
- Téléphone : 0825 084 288.

La co-construction au sein du Pôle Réseau Commerçants

Nous avons mis en place un club utilisateurs, regroupant une quinzaine de commerçants affiliés (enseignes et indépendants), ayant pour vocation de co-construire avec eux l'offre de demain.

Nous échangeons de façon régulière sur les problématiques de leur quotidien et sur les évolutions dont ils souhaiteraient bénéficier sur le portail commerçant.

24.3.2 Des services innovants adaptés aux besoins de vos commerçants

UpCoop a négocié pour vos commerçants des offres exclusives auprès d'une sélection de partenaires pour répondre à leurs besoins.



BADAKAN

Gérer le recrutement



HOP HOP FOOD

Proposer des offres anti-gaspi



PARTOO

Augmenter leur visibilité internet



AZOPIO

Faciliter leur gestion comptable



SIMPLÉBO

Mettre à jour ou créer leur site internet

Grâce à notre programme bénéficiaires **Up+**, vos commerçants peuvent proposer des missions aux porteurs de la carte UpDéjeuner, et ainsi augmenter leur nombre de clients et panier potentiel.

24.3.3 Des campagnes de communication et e-news thématiques

Nous organisons des campagnes de communication thématiques à destination de nos affiliés pour les tenir informés de l'actualité des titres de restauration (législation, nouveautés...).

UpCoop propose des **e-news repas** spécialement conçues pour les commerçants, avec :

- Des actualités du marché de la restauration ;
- Des astuces pour simplifier leur activité au quotidien ;
- Des informations sur les services UpCoop ;
- Mais surtout une interactivité, afin d'instaurer un vrai dialogue entre UpCoop et ces acteurs majeurs de notre écosystème.

24.3.4 Des jeux concours

Afin de renforcer le lien de proximité avec nos affiliés repas, nous organisons régulièrement des jeux concours.



24.4 L'affiliation au réseau commerçants

24.4.1 Une affiliation au réseau UpDéjeuner simple et rapide

Lorsqu'un commerçant souhaite accepter les titres-restaurant UpDéjeuner comme mode de paiement. Il doit suivre 2 étapes :

1. Obtenir l'agrément auprès de la CNTR	2. S'affilier auprès de Up	Bienvenue chez UpDéjeuner !
<p>Pour faire sa demande d'agrément, le commerçant doit se rendre sur le site de la CNTR, télécharger les éléments constitutifs du dossier puis renvoyer l'ensemble par courrier à la CNTR. Le restaurateur est éligible si son activité correspond à l'une des catégories suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Restauration de type traditionnel ; - Hôtel avec restaurant ; - Restauration de type rapide ; - Les autres commerces alimentaires ; - Les détaillants fruits et légumes. <p>Après avis favorable de la CNTR, le commerçant peut accepter les titres-restaurant et c'est UpCoop qui prend le relais.</p>	<p>Dès l'obtention de l'agrément, UpCoop est notifié par la CNTR. Les équipes UpCoop envoient un email lui proposant de procéder à l'affiliation. Cet email intègre le numéro d'agrément CNTR ainsi qu'un lien permettant de s'affilier simplement en quelques clics au réseau UpDéjeuner. Il peut également se rendre directement sur le portail commerçant, et saisir les différents renseignements nécessaires à la constitution de son dossier. Si le commerçant n'a pas communiqué son adresse mail lors de la constitution de son dossier CNTR ou que le mail est erroné, il reçoit un SMS ou un courrier. Après validation par les équipes Up, le commerçant reçoit un mail de confirmation et peut accepter les titres UpDéjeuner en mode de paiement.</p>	<p>Sous 15 jours, le commerçant est contacté par le service commercial qui lui souhaite la bienvenue dans le réseau. Le commercial s'assure que tout s'est bien déroulé lors de l'affiliation, répond aux éventuelles questions et présente différents services mis à la disposition du commerçant pour l'aider à la gestion de son activité. C'est également l'occasion de revenir sur l'utilisation du portail commerçant et de lui présenter le centre d'aide dont il dispose en cas de questions : Assistance Up Le commerçant reçoit par courrier un kit de bienvenue. Ce kit comprend :</p> <ul style="list-style-type: none"> - 1 notice explicative ; - 1 vitrophanie à coller sur sa vitrine afin de montrer à ses clients qu'il accepte les titres-restaurant de la marque UpDéjeuner ; - 1 document l'informant des modalités de remises des chèques UpDéjeuner (s'il les accepte) ; - Des enveloppes et de bordereaux de remise de chèques.



**DÉVELOPPEZ
VOTRE CLIENTÈLE !**

**FAITES SAVOIR
QUE VOUS ACCEPTEZ
LES TITRES
UPDÉJEUNER.**

Pour cela, il vous suffit d'apposer ce sticker sur votre caisse ou sur votre vitrine. Pour plus d'efficacité, l'idéal est de nettoyer la surface sur laquelle vous souhaitez poser votre sticker. En cas de pose sur la vitrine, pensez à le mettre à l'intérieur et non à l'extérieur.

UNE QUESTION ? CONTACTEZ VOTRE SERVICE RELATIONS CLIENTS UPSCOOP

0 825 084 288 Service 0.20 € / min + prix appel ou reseau.repas@up.coop

exemple de vitrophanie UpDéjeuner

24.4.2 Notre stratégie d'affiliation

Si le commerçant est affilié à la CNTR mais ne s'est pas affilié au bout de trois semaines à UpCoop, il est contacté par téléphone par notre Service Affiliation.

Le commerçant est joignable et peut décider de s'affilier de façon autonome ultérieurement ou profiter de l'appel en cours pour s'affilier :

- Affiliation accompagnée : le conseiller commercial accompagne le commerçant par téléphone tout au long de sa démarche d'affiliation.
- Affiliation autonome : le conseiller commercial explique la démarche d'affiliation et le commerçant s'affilie plus tard. Si au bout de dix jours, le commerçant ne s'est toujours pas affilié, le conseiller commercial le rappelle.

Le commerçant n'est pas joignable la 1^{ère} fois, un nouvel appel est réalisé par le conseiller commercial. Après un 2^{ème} appel où il n'est toujours pas joignable, un message vocal est laissé.

En parallèle de ces actions d'appels qui permettent de créer du lien avec nos clients, des campagnes de « social ads » sont réalisées sur les réseaux sociaux pour valoriser les bénéfiques à rejoindre le réseau UpDéjeuner. Ces campagnes se présentent sous forme de gifs animés, de carrousel d'images sur Instagram et Facebook et sont présentes tout au long de l'année.

Ces campagnes sont complétées par des actions de « Google Ads » (publicités sur Google).

24.5 Le règlement de la carte UpDéjeuner de nos affiliés

Afin de pouvoir se faire régler, il leur reste encore quelques démarches à effectuer.

- Pour la carte portant le logo **CONECS** :

Ils doivent mettre à jour leur TPE en appelant leur mainteneur, muni de leur « carte de domiciliation CONECS » reçue par courrier.

- Pour les **autres cartes** :

Afin de garantir l'autorisation de la transaction, ils doivent communiquer à UpCoop leurs données monétiques.

Le règlement se fait par virement de façon hebdomadaire. Les commerçants retrouvent leurs factures sur leur portail.

25. Nos engagements dans le domaine de l'alimentation



Vos bénéfices :

Des actions solidaires pour aller plus loin que la fourniture d'un moyen de paiement ;
Des partenariats avec des acteurs exigeants dans le bien commun.

Pour UpCoop, appartenir au secteur de l'Économie Sociale et Solidaire s'accompagne d'une double **exigence de solidarité et de responsabilité**. Les nombreuses actions de soutien à la société civile engagées par UpCoop depuis plusieurs années démontrent, au quotidien, sa volonté et sa capacité à **s'engager en faveur du bien commun**. C'est sur ce terreau fertile que nous déployons des **actions solidaires, dans l'esprit et les valeurs de l'Économie Sociale et Solidaire**.

A travers ses partenariats solidaires, **nous luttons contre la précarité et le gaspillage alimentaire, en faveur de l'émergence de modèles alimentaires durables**, pour rendre accessible une alimentation de qualité au plus grand nombre. Les projets soutenus contribuent à **l'autonomie des populations**, en défendant le principe que le soutien apporté doit être digne, utile et durable. Ces projets à fort ancrage territorial mêlent **engagement environnemental, social, culturel et pédagogique**.

Dans le cadre de votre marché, UpCoop peut mobiliser ces partenaires pour intervenir auprès de vos bénéficiaires, ou mettre en place des actions engagées spécifiques.

25.1 « Je Dej, Je Donne » en partenariat avec Action contre La Faim



Des titres-restaurant UpDéjeuner pour l'accès à une alimentation saine et durable.

En 1999, le groupe Up lançait la première collecte nationale de dons en entreprises via le chèque UpDéjeuner. Suite à ce succès, il crée en 2009 L'opération « Je Dej, Je Donne » en partenariat avec Action contre la Faim. Elle donne la possibilité à chaque détenteur de titres UpDéjeuner d'en faire don en soutien à Action contre la Faim.

« Je Dej, Je Donne » est un dispositif de dons, simple et concret, pour agir en soutien aux populations pour qui se nourrir est encore un combat quotidien. Action contre la Faim agit pour sécuriser l'accès à une alimentation saine pour tous.



© Toby Madden

500 €

=

Permet de fournir 1kg de semences de riz à 400 familles pour subvenir à ses besoins alimentaires.



© Christophe Da Silva

2 300 €

=

Permet la mise en place d'une parcelle de production de tomates avec des intrants exclusivement biologiques afin de favoriser des modes de production agro-écologique.



© Stéphane Rakotomalala

3 900 €

=

Permet l'installation 9 pompes à main pour permettre à des populations d'avoir accès à l'eau pour s'hydrater, cuisiner et se laver.

Un don de **48€** ne coûte que **12€** après réduction fiscale*.

**Le don de titres restaurant permet de bénéficier d'une réduction d'impôt équivalente à 75% du montant du don dans la limite de 1 000€ (en 2024). Si les dons dépassent cette somme, la réduction fiscale passe à 66% du montant du don, dans la limite de 20% des revenus imposables.*

Plus de **8 millions d'euros** ont été collectés depuis 2009.

UpCoop vous propose de participer à cette opération et de proposer ainsi une animation solidaire à vos agents.

Plus d'informations dans la partie « Méthodologie ».



Pour en savoir plus : jedej-jedonne.org/jengage-mon-entreprise/.

25.2 Bleu-Blanc-Cœur, pour une alimentation saine et durable



UpCoop est fier de soutenir la démarche Bleu-Blanc-Cœur depuis 2012.

Faire la promotion d'une alimentation saine pour tous : un engagement de Up

Favoriser l'équilibre alimentaire, c'est encourager le lien social et participer au développement local.

Reconnu pour sa responsabilité sociétale, UpCoop a pour ambition d'améliorer la qualité de vie de tous les bénéficiaires de ses titres et continue de soutenir des associations luttant dans le domaine de l'alimentation.

L'association Bleu-Blanc-Cœur fédère tous les acteurs de la chaîne alimentaire.

UpCoop vous propose de proposer une animation sur l'alimentation à vos agents.

Plus d'informations dans la partie « Méthodologie ».

Pour en savoir plus : bleu-blanc-coeur.org/.

25.3 UpCoop, partenaire de La Tablée des Chefs

La Tablée des Chefs

L'association La Tablée des Chefs a été fondée en 2002 au Québec et est présente en France et au Mexique depuis 2013. La mission de l'association est de nourrir les familles dans le besoin et de développer l'éducation culinaire des jeunes.

Les actions se déclinent en deux grands axes d'intervention :

- NOURRIR : Production et distribution de repas destinés aux bénéficiaires d'associations d'aide alimentaire pour lutter contre la précarité alimentaire.
- ÉDUQUER : Conception et réalisation de programmes d'éducation culinaire et de sensibilisation à une alimentation saine, dans des collèges en réseau d'éducation prioritaire et des maisons d'enfants à caractère social, afin de développer l'autonomie alimentaire des générations futures et de les inspirer.

25.4 UpCoop, partenaire de Bio Culture



Bio Culture et UpCoop ont décidé de s'allier afin de mettre en place des actions communes autour de valeurs humaines et sociétales fortes : accessibilité au plus grand nombre à une alimentation de qualité, donner aux bénéficiaires UpDéjeuner la possibilité de consommer responsable en privilégiant les produits locaux, les circuits courts et soutenir 30 agriculteurs bio en France et en Île-de-France, et leur juste rémunération.

Bio Culture est une entreprise de l'Économique Sociale et Solidaire qui confectionne et livre des paniers bio et locaux depuis 2007.

Fort d'un réseau de plus de 30 agriculteurs bio en France et en Île-de-France, les paniers Bio Culture sont un gage de qualité.

Son objectif : PROPOSER DES PANIERS 100% BIO, FRANÇAIS ET DE SAISON

Leur offre : des paniers 100% bio, français et de saison, déclinés en fonction du nombre de personnes et de l'offre de producteurs régionaux. Des producteurs certifiés en agriculture biologique certification AB (agriculture biologique) et certification Ecocert FR-BIO-01.

Pour les bénéficiaires UpDéjeuner :

- Faire découvrir l'offre Bio Culture et soutenir les agriculteurs bio ;
- Sensibiliser à la démarche Consommation responsable ;
- Des missions Up+ Bio Culture.

25.5 UpCoop, partenaire de Bistrot de Pays



La Fédération Nationale des Bistrots de Pays et UpCoop ont décidé de s'allier pour valoriser les restaurants de villages : des lieux de vie et d'activité de plus en plus précieux au sein de nos territoires, 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...

Le label Bistrot de Pays créé en 1993 dans les Alpes de Haute-Provence a pour vocation de soutenir le bistrot de village comme lieu social et pôle de services commerciaux en milieu rural.

Son objectif : COMMUNIQUER, ACCOMPAGNER ET FÉDÉRER LES BISTROTS

Bistrot de Pays répond à une réelle attente sociale. La clientèle vient retrouver dans ce réseau les valeurs fortes du monde rural : convivialité, authenticité, juste rapport qualité/prix...

Les bistrotiers bénéficient d'un accompagnement humain et de formations adaptées à leurs besoins (transition numérique, approvisionnement de proximité, gestion/rentabilité...).

Les bailleurs publics, le plus souvent les communes peuvent également bénéficier de l'expertise du label.

Pour les bénéficiaires UpDéjeuner :

- Faire découvrir et identifier les restaurants labellisés au label Bistrot de Pays acceptant les titres UpDéjeuner ;
- Sensibiliser à la démarche Consommation responsable.

25.6 UpCoop, partenaire de Écotable



Pour rendre accessible une alimentation de qualité au plus grand nombre, la coopérative UpCoop et Écotable ont décidé de s'allier en signant un partenariat exclusif et innovant.

Ce partenariat se traduit par la mise en place d'actions communes autour de valeurs humaines et sociétales fortes : donner aux bénéficiaires des titres-restaurant UpDéjeuner la possibilité de consommer responsable.

Écotable est une entreprise de l'Économie Sociale et Solidaire qui a pour mission d'accompagner le secteur de la restauration vers plus d'écoresponsabilité.

Son objectif : FACILITER LA TRANSITION ÉCOLOGIQUE DES RESTAURATEURS ET PROMOUVOIR CE LABEL

Écotable leur propose :

- Une plateforme Impact, leur plateforme de restauration durable qui propose plusieurs outils permettant aux restaurateurs de mesurer leur impact, d'identifier des prestataires engagés, de mettre en place de bonnes pratiques au sein de leurs équipes. impact.ecotable.fr ;
- Des formations : Écotable a développé des formations à l'écoresponsabilité qui passent en revue les axes d'analyse de notre audit environnemental : approvisionnement, santé, carte, déchets, ressources, communication, éthique et social, non alimentaire ;
- Du conseil : Écotable accompagne les indépendants, chaînes et acteurs de l'événementiel soucieux de leur impact environnemental.

Pour les bénéficiaires UpDéjeuner :

- Faire découvrir le label Écotable qui permet d'identifier des restaurants écoresponsables dans toute la France ;
- Sensibiliser à la démarche Consommation responsable ;
- Des missions Up+ auprès des restaurateurs affiliés UpDéjeuner et labellisés Écotable.

25.7 UpCoop, partenaire de Recettes & Cabas



Recettes & Cabas et UpCoop allient leurs forces et valeurs pour donner aux bénéficiaires UpDéjeuner la possibilité de consommer responsable en proposant des recettes privilégiant les produits locaux, de saison, le fait maison... et luttant contre le gaspillage alimentaire.

Lancée en 2011, Recettes & Cabas est une entreprise e-commerce précurseur des paniers prêts à cuisiner en France.

Son objectif : Nous simplifier la vie et nous permettre de bien manger au quotidien.

Leur offre : Nous proposer des paniers à cuisiner contenant des recettes et les ingrédients associés en privilégiant des produits de qualité, frais, de saison, non transformés et dosés en juste quantité.

25.8 UpCoop, partenaire de Réseau Vrac et Réemploi



Afin de répondre aux enjeux des transitions alimentaire et écologique, UpCoop et Réseau Vrac et Réemploi ont noué un partenariat visant à promouvoir l'achat de produits en vrac. Un geste du quotidien à la fois vertueux pour l'environnement et le consommateur.

Réseau Vrac et Réemploi est l'organisation interprofessionnelle qui fédère et accompagne les professionnels de la filière vrac et réemploi depuis 2016.

Il s'agit de l'unique expert de ces 2 sujets d'avenir en France.

L'objectif : DÉMOCRATISER LA VENTE EN VRAC ET LE RÉEMPLOI DES EMBALLAGES

L'association compte aujourd'hui 1 200 adhérents : commerçants, réseaux de magasins, fournisseurs, prestataires de service, opérateurs de réemploi et porteurs de projet.

Pour les bénéficiaires UpDéjeuner :

- Faire découvrir et identifier les adhérents au Réseau Vrac et Réemploi acceptant les titres UpDéjeuner ;
- Sensibiliser à la démarche Consommation responsable ;
- Des missions Up+ auprès des commerçants affiliés UpDéjeuner et adhérents au Réseau Vrac et Réemploi.

25.9 UpCoop, partenaire de HopHopFood



Le nombre de bénéficiaires de l'aide alimentaire a doublé en France en 10 ans pour atteindre 8 millions de personnes, sans compter les personnes qui n'y recourent pas faute d'accès. Face à cette situation alarmante et conformément à ses valeurs coopératives, UpCoop a choisi de s'engager contre la précarité et le gaspillage alimentaire en concluant un partenariat avec HopHopFood.

Les **244 000 commerces et restaurants** du réseau UpDéjeuner sont invités à lister leurs invendus sur l'appli antigaspi HopHopFood pour les proposer gratuitement aux personnes en difficulté.

Depuis sa création, l'association a permis de récupérer plus de **950 tonnes de nourriture** soit l'équivalent de **2,7 millions de repas** tout en économisant 1155 tonnes de CO2 en évitant le gaspillage alimentaire.

Le cœur du dispositif est une application antigaspi où particuliers et professionnels peuvent lister leurs dons, invendus ou non, et définir un lieu et un horaire pour que les personnes en situation de précarité puissent les récupérer gratuitement.

25.11 UpCoop, partenaire de Clorofil



Dans le cadre de sa démarche "Agir pour une consommation plus responsable", UpCoop s'associe à l'entreprise Clorofil, pour accompagner les établissements, cafés, hôtels, restaurants (CHR) affiliés à UpDéjeuner à réduire leur empreinte carbone.

Clorofil est une société du groupe Majorian, premier prestataire de services pour les entrepreneurs indépendants de l'hospitalité et de la restauration.

Son objectif :

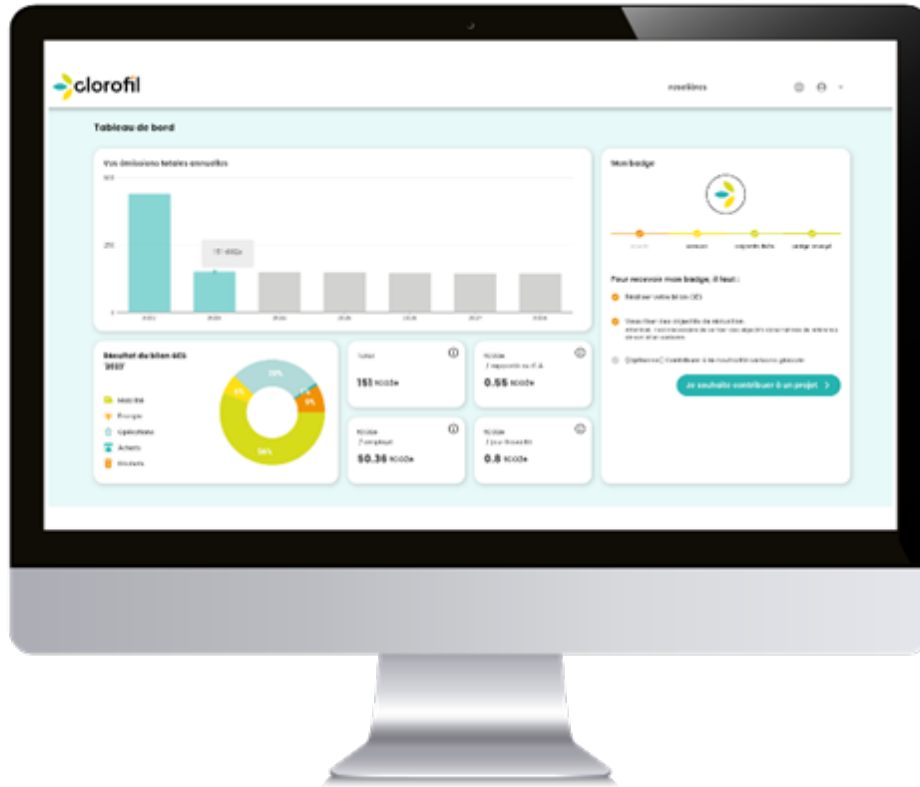
CONTRIBUER À LA RÉDUCTION DE L'EMPREINTE CARBONE DES SECTEURS DE L'HOSPITALITÉ ET DE LA RESTAURATION.

Son offre :

Avec un outil simple d'utilisation, permettre aux restaurateurs, hôteliers de mesurer, réduire, contribuer et communiquer sur leur empreinte carbone dans 5 catégories : mobilité, énergie, prestations hôtelières/restauration, achats et déchets.

Pour les affiliés UpDéjeuner :

- Sensibiliser et accompagner à la réduction de l'empreinte carbone ;
- Découvrir l'offre Clorofil ;
- Bénéficier des tarifs préférentiels.



26. Notre programme sociétal Groupe



Vos bénéficiaires :

Un engagement commun en faveur de l'intérêt général ;
Un renforcement du lien social sur vos territoires.

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

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 à 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.

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 UpCoop 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.

26.2 La Fondation Up

Faire du bien au quotidien pour les publics les plus fragiles.

Son ambition : impulser du pouvoir d'agir ensemble, aux personnes en situation d'isolement ou de dépendance (« les invisibles »), toutes générations confondues, en leur permettant d'accéder à l'essentiel pour s'épanouir plus librement.



Alimentation

Pour tous, c'est se nourrir. Notre ambition est de favoriser la production, le partage et « l'agir ensemble ».

13

PROJETS SOUTENUS



Logement

Pour tous, c'est se loger. Notre ambition est de favoriser l'accessibilité, l'autonomie et le « vivre ensemble ».

5

PROJETS SOUTENUS



Education et culture

Pour tous, c'est apprendre et comprendre. Notre ambition est de favoriser la compréhension du monde, le libre accès à la culture et le « progresser ensemble ».

27

PROJETS SOUTENUS



Santé

Pour tous, c'est prendre soin de soi. Notre ambition est de favoriser l'épanouissement des patients comme de leur entourage, des soignants et « faire face ensemble ».

13

PROJETS SOUTENUS



Découvrir notre Fondation [en vidéo](#).

Nos projets soutenus en France, 2023-2025 :

Alimentation

Logement

Education et culture

Santé



Pour en savoir plus sur les projets soutenus : fondation-up.org.

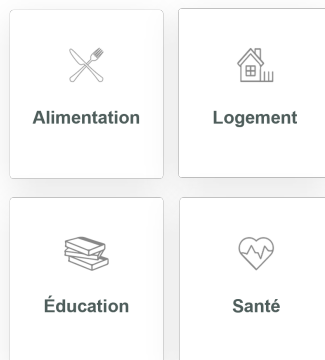
26.3 Quelques chiffres clés

SOCIÉTAL

DONNÉES 2023

Une **Fondation d'entreprise internationale** dont la vocation est d'impulser le pouvoir d'agir ensemble et de favoriser le lien social pour les personnes en situation d'isolement ou de dépendance.

4 domaines d'intervention :



26.4 Quelques faits marquants

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 microdon 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.

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. Au côté des acteurs de l'intérêt général, des producteurs, des restaurateurs, des distributeurs et des pouvoirs publics, elle agit pour l'accès de tous à une alimentation de qualité, respectueuse de la santé et de l'environnement.



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 : [voir la vidéo](#)

Présentation du groupe Up



27. Le groupe Up et sa maison mère



Vos bénéficiaires :

Une entreprise experte du titre-restaurant depuis 60 ans ;
Des solutions de paiement et des services innovants, à utilité sociale et locale ;
Une présence internationale.

27.1 Un groupe international ancré dans le digital

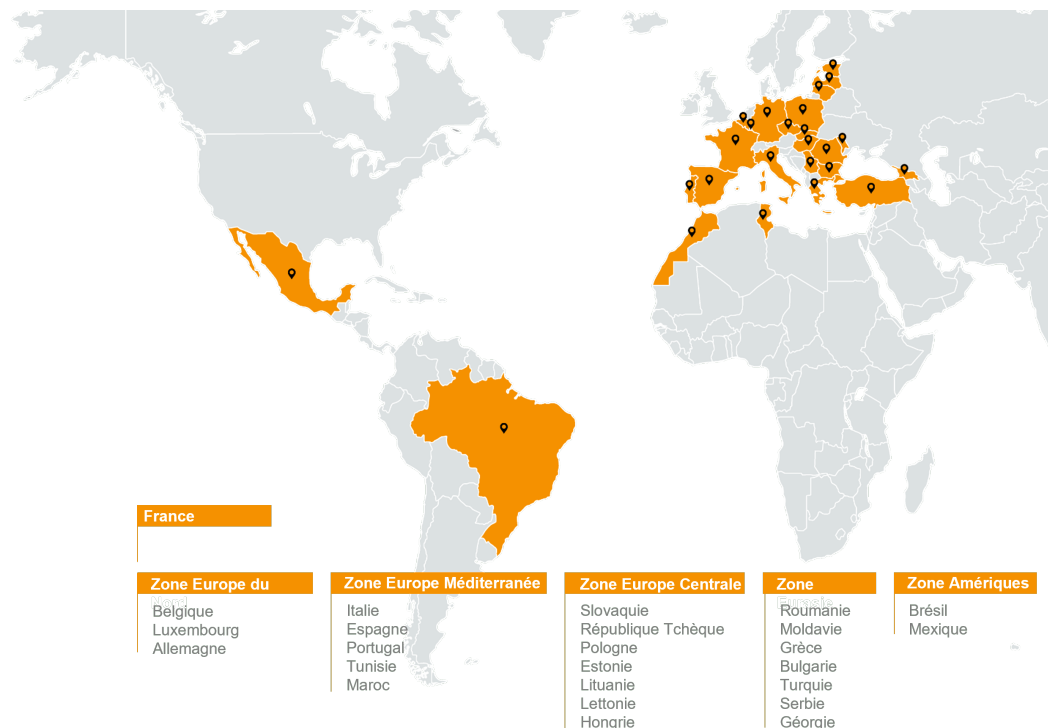
Le groupe Up crée des **solutions de paiement et des services à utilité sociale et locale** qui donnent aux entreprises et aux collectivités les moyens d'agir pour **améliorer le pouvoir d'achat et la qualité de vie des agents et des citoyens dans les territoires**.

Ces solutions permettent à l'action publique de gagner en efficacité et en visibilité. Elles favorisent l'engagement des agents et leur donnent les moyens d'agir pour toutes les populations, au plus près des territoires.

Ses marques notoires en France sont le titre-restaurant UpDéjeuner, le CESU Chèque Domicile, les titres cadeaux-culture UpCadhoc, Chèque Culture et Chèque Lire, ainsi que les solutions d'aide publique CAP Chèque de Services, UpCohésia et UpEpass.

Avec 23 millions de bénéficiaires et 78% de volume de transactions dématérialisées, **le Groupe est un des leaders des solutions de paiement dématérialisées depuis 15 ans**. Il émet chaque année près de 9,6 milliards d'euros de volume d'émission en solution dématérialisée pour le compte de ses clients dans le cadre de sa politique Ressources Humaines ou de soutien aux populations.

Présent dans 25 pays sur 4 continents, le groupe Up compte 3 210 salariés dans le monde et a réalisé un chiffre d'affaires de 759 millions d'euros en 2023.





DONNÉES 2023

27.2 L'engagement au cœur de ce que nous faisons et de ce que nous sommes

Les 3 210 salariés du Groupe se mobilisent pour une Société plus juste, plus solidaire et plus durable.

Un projet commun riche de sens : générer un impact positif pour l'ensemble de nos parties prenantes.

La stratégie d'entreprise du groupe Up encourage ses salariés à œuvrer au quotidien en faveur de la démocratie participative, de la justice sociale, du partage de la valeur, de la solidarité territoriale et de la consommation responsable.

27.3 UpCoop, une coopérative française

Créé en 1964, le groupe Up (anciennement Groupe Chèque Déjeuner) s'est construit autour d'un modèle de gouvernance démocratique qui associe directement les collaborateurs à la réussite de leur entreprise.

UpCoop, la maison mère du Groupe, est une société coopérative et participative (Scop). Elle est construite sur des principes singuliers :

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

Les salariés sociétaires sont les seuls actionnaires. Ils assurent la gestion démocratique, sur le principe de 1 personne = 1 voix. Ils participent chaque année à une Assemblée Générale où ils votent les orientations stratégiques et élisent leurs Conseil d'Administration et PDG.

Nous défendons ce modèle qui repose sur la transparence et la responsabilité sociale. Les principes coopératifs nous permettent de mettre en pratique des valeurs fondatrices, telles qu'un pouvoir démocratique exercé par et pour tous, une organisation autonome et indépendante, au service d'objectifs de développement durable.

À travers ce modèle, nous affirmons que l'humain est au cœur de nos priorités, et que nos missions sont, de fait, au service du bien commun. Le groupe Up contribue ainsi à **une société plus durable qui met l'humain au cœur de l'économie.**

C'est cette attention à l'autre qui guide le développement de nos produits et services, des produits justes sur le plan économique et performants sur le plan social.

UpCoop est la 2ème coopérative française en nombre de salariés. Sa finalité et son modèle de gouvernance s'inscrivent dans un mouvement plus large, l'Économie Sociale et Solidaire (ESS), qui porte les ambitions d'une société plus juste, plus durable, et cherche à concilier solidarité, utilité sociale et performance économique.

27.4 UpCoop, une société à mission

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** : En interne et en externe, développer la culture de l'Économie Sociale et Solidaire et se positionner comme un acteur responsable et engagé, conscient de son impact sur la Société à travers une démarche RSE ambitieuse.
2. **Favoriser l'engagement des salariés grâce à un dialogue social innovant et à des conditions de travail attractives** : booster l'engagement des salariés au sein de l'entreprise en favorisant leur représentation dans les instances de direction et en proposant des opportunités de développement individuel et collectif.
3. **Conjuguer les offres de soutien au pouvoir d'achat avec l'incitation à la consommation locale et responsable** : offrir la possibilité d'une consommation plus responsable (ancrage territorial, économie circulaire, circuits courts, commerce de proximité...) tout en garantissant le soutien du pouvoir d'achat.
4. **Placer la solidarité et la proximité au cœur de l'action territoriale** : déployer des projets de mécénat avec la Fondation Up et renforcer nos actions dans les territoires avec les acteurs de la solidarité.
5. **Mieux protéger l'environnement et contribuer à la transition écologique** : agir sur notre impact environnemental en limitant notre empreinte carbone.

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

[Découvrez notre histoire en vidéo](#)

« Nous sommes une entreprise qui veille depuis sa création à une croissance équilibrée et responsable, attentive à sa démarche sociétale et environnementale ».

Youssef Achour

Président de UpCoop et du Groupe Up

27.5 Un acteur majeur de l'Économie Sociale et Solidaire

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

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

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

27.5.1 UpCoop affirme son appartenance à l'Économie Sociale et Solidaire de nombreuses manières.

Soutien du Mois de l'ESS

Dans le cadre du mois de l'ESS, en tant qu'entreprise coopérative, UpCoop souhaite promouvoir et valoriser le modèle qui la caractérise, notamment ce qui fait sa spécificité : gouvernance démocratique, pérennité et durabilité, implication de ses parties prenantes.

Le mois de l'ESS a toujours été l'occasion de mettre en avant des milliers de projets portés par des citoyens, des collectifs ou des entreprises qui contribuent, à leur échelle, à transformer positivement la société.

Plus que jamais, dans un contexte de crise sanitaire, économique et sociale, il nous apparaît indispensable de jouer ce rôle d'acteur des transitions au plus près des territoires.

Adhésion à 6 CRESS Régionales

En adhérant à 6 CRESS, dans les territoires où le groupe Up souhaite affirmer son appartenance à l'ESS, et promouvoir l'esprit collectif au cœur de l'économie et des territoires et favoriser l'inter coopération entre les entreprises de l'ESS à tous les niveaux (national, régional et local).

Présidence de la CRESS IDF

La CRESS Ile-de-France est l'interlocuteur privilégié des entreprises territoriales à différents niveaux : régional, départemental, intercommunal, celui des bassins d'emploi et des communes, dans l'élaboration des politiques publiques en lien avec le développement de l'ESS.

La Région Ile-de-France est le premier employeur de l'ESS en France avec 33 400 structures et près de 400 000 emplois recensés en 2021.

En avril 2022, Youssef ACHOUR, président du groupe Up, a été élu à la présidence de la CRESS IDF, pour un mandat de 3 ans.

Adhésion au Mouvement Impact France

La volonté de faire rayonner plus largement notre coopérative et nos valeurs se traduit également par l'adhésion de UpCoop au **Mouvement Impact France**.

La mission de cette organisation est de rassembler une communauté d'entreprises qui considèrent jouer un rôle et porter une responsabilité qui sont essentiels dans la construction d'un autre modèle d'entreprise, plus solidaire, plus équitable, plus soutenable. Elle développe des outils qui visent à mesurer l'impact écologique et social positif des entreprises dans la société.

Promotion des valeurs de l'ESS & du modèle coopératif

Le groupe Up souhaite inscrire sa démarche dans un véritable partenariat territorial, via la valorisation de votre tissu économique local, l'aide aux populations en difficulté et la prise en compte des spécificités de votre territoire.

Notre mission est de vous accompagner en proposant des solutions qui répondent à vos problématiques quotidiennes (autonomie, insertion, handicap, transition énergétique...) et à l'amélioration de la qualité de vie de vos agents.

Plus d'informations sur nos solutions et nos engagements sur up.coop.



27.6 Un groupe qui donne du sens

Nous donnons aux entreprises et aux collectivités les moyens d’agir, au plus près des territoires en faveur de l’amélioration du pouvoir d’achat et de la qualité de vie des salariés et des citoyens.

Chez UpCoop, les enjeux sociétaux nous fédèrent et nous stimulent.

Nous militons pour favoriser l’accès à une alimentation plus durable, à la culture et aux loisirs pour tous, à une consommation plus responsable et pour renforcer la cohésion sociale et territoriale.

Fidèles à notre modèle coopératif, nous contribuons ainsi à une société plus durable qui place l’Humain au cœur de l’économie.

27.7 Notre expertise et nos savoir-faire

Nos expertises



Service client



Services de monnaie électronique



Affaires publiques et réglementaires



Expertise monétique



Transformation digitale



Gestion de productions industrielles

Nos savoir-faire



Créer des solutions de paiement papier et dématérialisées



Créer des plateformes digitales



Créer des services à valeur ajoutée pour nos clients

27.8 Nos enjeux



Une consommation plus responsable



Une alimentation plus durable et plus équilibrée



L'accès à la culture pour tous



Un meilleur équilibre de vie professionnelle/vie personnelle



L'accompagnement des territoires et des politiques publiques

28. Un Groupe coopératif construit autour de la RSE



Vos bénéfices :

Collaborer avec une entreprise engagée au service de ses collaborateurs et de ses clients ;
Contribuer à une société plus durable qui met l'humain au cœur de l'économie.

28.1 Notre Gouvernance

Aujourd'hui impliqués à tous les niveaux de décisions de notre coopérative, nos collaborateurs ont les moyens de s'exprimer pleinement, autant sur notre fonctionnement interne que sur les grandes décisions stratégiques qui guident notre activité. C'est la garantie de donner à chacun du sens à son engagement professionnel, et à intégrer les considérations de toutes nos parties prenantes, dont nos clients.

GOUVERNANCE

DONNÉES 2023

 La maison-mère UpCoop située en France est une Société coopérative et participative (Scop) et entreprise à mission

100% du capital est détenu par les salariés-sociétaires



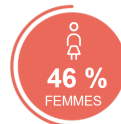
Acteur majeur de l'Économie Sociale et Solidaire dans le monde

Le Conseil d'administration est constitué de :

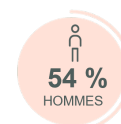
13
membres élus pour 4 ans par les salariés-sociétaires lors de l'Assemblée générale

3
membres représentants des partenaires sociaux

3
membres représentants du Comité Social et Économique de l'entreprise



EN 2023



GOUVERNANCE

En 2023, un nouveau Conseil d'Administration a été élu par les salariés-sociétaires de la maison-mère coopérative du Groupe Up.

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.

Trois élus sont des 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 Economique et Social.

Il est présidé par Youssef Achour.

Conseil d'Administration



Youssef Achour

Marina Ferreira

Julien Anglade

Marc Buisson

Awa Dia-Roger



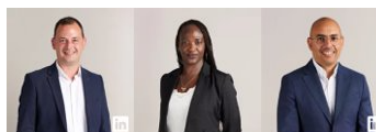
Véronique Charbonnier

Thierry Joli

Sophie Catois Druelle

Yassir Fichtali

Céline Lardy Bingaba



Sylvain Van Braekel

Khady Diop-Niang

Salem Benhammada

Les représentants des organisations syndicales :

- Anne Baltazar - Administratrice syndicale FO
- Sandy Penne - Administrateur syndical CGT
- Marie Andrée Seguin - Administratrice syndicale CFDT

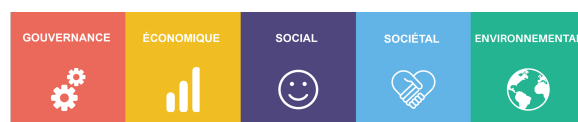
28.1.1 Certifications et labellisations RSE

- Certifié ISO 9001 en France, pour l'amélioration de nos performances et la satisfaction de nos clients.
- Certifié ISO 14001 en France, pour mieux maîtriser notre responsabilité environnementale.
- La Coopérative UpCoop est médaillée Gold EcoVadis et la filiale italienne Up Day est médaillée Platinum.
- 11 sociétés dans le Groupe ont été évaluées par EcoVadis ; CEV en France, Up Romania, Up Sí Vale au Mexique, Up Slovensko, Up Spain sont médailles d'or.
- 8 sociétés sont certifiées ISO 27001, norme sur la sécurité des systèmes d'information.
- Nos filiales sont également en cours de labellisation RSE, à travers des certifications locales, Bcorp, Afnor ou ISO 26000, dans les différents pays d'implantation du groupe Up.

28.2 La RSE au cœur de notre projet stratégique

La transformation digitale de nos solutions et de nos innovations est guidée par l'ambition de démultiplier notre impact à la faveur de **la démocratie participative, de la justice sociale, du partage de la valeur, de la solidarité territoriale et de la consommation responsable.**

Notre démarche RSE, établie autour de 5 piliers, nous permet de piloter le groupe Up en faisant rimer développement économique et mission sociétale.



Ainsi, le groupe Up agit en tant qu'acteur économique engagé socialement au cœur des territoires où il est implanté.

Créée en 1999, la Fondation Up coordonne la politique de mécénat du groupe Up, qui contribue à créer du lien social afin de lutter contre l'exclusion des personnes « invisibles » (personnes en marge de la société, isolées ou dépendantes). Elle vise à leur redonner accès à ce qui est essentiel pour s'épanouir librement dans la société, en soutenant des projets dans la durée, dans 4 grands domaines d'action : l'alimentation, le logement, la santé et l'éducation et la culture.

En 1999, le groupe Up crée aussi la première opération de collecte de titres-restaurant en entreprise et, en 2009, il lance l'opération « Je déj', je donne » en partenariat avec Action contre la Faim. En un peu plus de 10 ans, l'opération a déjà récolté plus de 6 millions d'euros.

Enfin, en adhérant au Pacte mondial des Nations Unies et en plaçant la lutte contre le réchauffement climatique dans son projet stratégique, UpCoop encourage ses filiales à mener des actions de fond et valorise les initiatives engagées de ses collaborateurs.

Ainsi, en France, la compensation des principales sociétés UpCoop permet de proposer des solutions neutres en carbone à ses clients - tout en soutenant des projets à forts bénéfices sociaux et environnementaux.

Par cette cohérence entre son activité et son modèle d'entreprise, UpCoop concilie naturellement les dimensions économique, sociale et environnementale, et place l'Humain au cœur d'une société plus juste et plus durable.

Plus d'informations sur notre démarche RSE dans notre DPEF en annexe.



AR Prefecture

017-211700281-20251030-D03_2025BIS-CC
Reçu le 30/10/2025
Publié le 30/10/2025

Magali BONNET

Responsable Régional Secteur Public
02 52 07 36 03
magali.bonnet@up.coop

Siège social UpCoop
9-11 Boulevard Louise Michel
92230 Gennevilliers
France

up.coop

