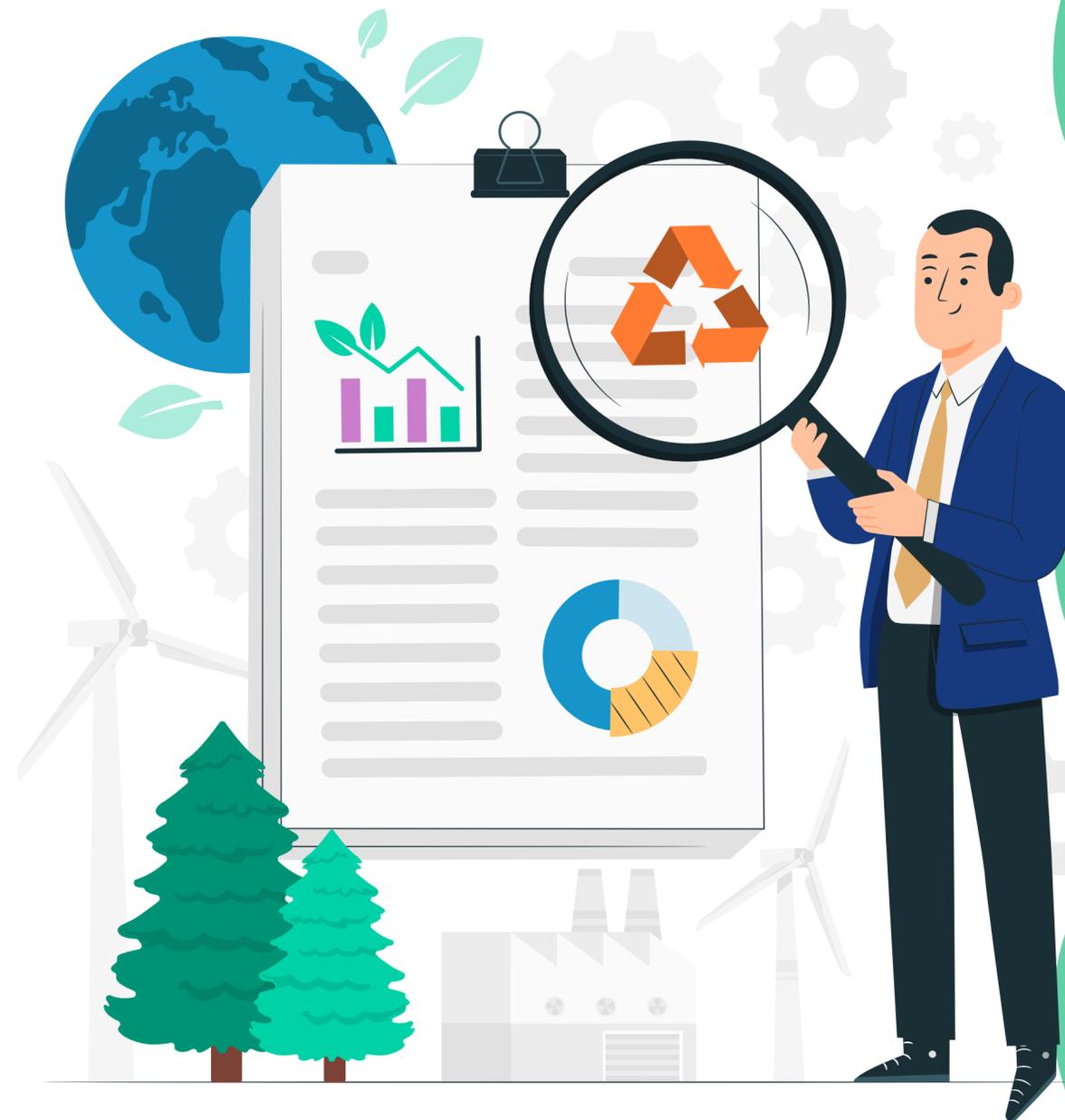


Rapport RSE .



Éditorial .

Depuis sa création, Lyra a toujours cherché à se distinguer par son agilité, dans un monde du paiement toujours plus innovant et en mouvement. Forte de ses capacités d'adaptation et consciente que l'Humain est sa principale richesse, Lyra est prête à accompagner les changements du monde d'aujourd'hui et à remporter l'adhésion de tous ses collaborateurs à cette aventure commune.

Même si notre activité historique, celle des terminaux de paiement, constitue toujours une part importante de notre chiffre d'affaires, Lyra a su anticiper les évolutions technologiques et accompagner les nouveaux usages en lançant dès 2010 son activité de plateforme de paiement en ligne PayZen et dès 2017, en élargissant son offre innovante à travers la création de son établissement de paiement, Lyra Collect, véritable solution 360° pour ses commerçants.

Les années de crise sanitaire ont aussi marqué un tournant qui nous ont amené à revoir notre perception des enjeux économiques, environnementaux et sociétaux. Lyra a depuis entamé une véritable réflexion face à ces nouveaux défis : quel rôle pouvons-nous jouer afin d'assurer notre propre résilience et notre pérennité tout en participant à la mutation d'un monde dont les paradigmes évoluent vite et en profondeur ?

Pour répondre à ces nouveaux défis, Lyra a poursuivi en 2023 les travaux lancés l'année précédente visant au déploiement et au développement d'une démarche RSE intégrée au fonctionnement quotidien et stratégique de l'entreprise.

C'est à cette fin qu'un large diagnostic de l'ensemble de nos pratiques a été réalisé au premier semestre 2023 et a abouti, après avoir intégré les attentes et les contraintes de nos parties prenantes internes et externes, à la définition des

4 piliers de notre stratégie RSE :

- > Nos Clients et les clients de nos clients
- > Éthique des affaires
- > Social
- > Environnement et green IT



ALAIN LACOUR, PRÉSIDENT DE LYRA



Éditorial

Notre Groupe

Notre chaîne de valeurs

Tendances liées à nos activités

Notre gouvernance

Nos défis en matière de RSE

Nos piliers

2

Notre Groupe .



Notre histoire et notre objectif

Lyra est avant tout une aventure humaine basée sur une ambition commune : révolutionner le monde du paiement en apportant de nouvelles technologies et un esprit novateur.

Une success story française qui dure depuis 23 ans !

Fondée en janvier 2001 à Toulouse, Lyra s'est rapidement imposée comme un acteur majeur dans le domaine des solutions de paiement. Notre connaissance approfondie des attentes du marché, notre expertise technique et réglementaire et la qualité de notre service client sont les clés de notre succès.

Les activités de Lyra ont rapidement franchi les frontières pour offrir un service global à ses clients. Aujourd'hui, 450 collaborateurs au travers de 11 filiales travaillent quotidiennement pour accompagner les clients de Lyra dans plus de 50 pays au sein de 3 marchés principaux, en Europe, Amérique Latine et Asie.



**Présence dans
11 pays**
sur 3 continents



**255 000
sites web**
62 000 en France



**+450
employés**
250 en France



20 milliards
de paiements
routés



**87 millions
d'euros**
de CA en 2023



Éditorial

Notre Groupe

Notre chaîne
de valeurs

Tendances liées
à nos activités

Notre
gouvernance

Nos défis en
matière de RSE

Nos piliers

Lyra Network

Lyra Network est un processeur de flux qui offre aux commerçants des solutions d'acceptation des paiements en ligne ou en proximité et assure le transfert du flux financier jusqu'à une banque acquéreur en garantissant la sécurité des transactions.

PRODUITS

Proximité : Solutions de connexions terminaux de paiement électroniques (TPE)

- > Acheminement et sécurisation des flux
- > Connectivité IP/GPRS, SIM, RTC
- > Clients bancaires et mainteneurs
- > 4 millions de TPE - 700 000 en France
- > 20 milliards de paiements - 5,5M en France

E-Commerce : Plateforme de paiement PAYZEN

- > Passerelle de paiement multi-acquéreur
- > Large disponibilité de moyens de paiement nationaux et internationaux
- > 10 000 marchands en direct
- > 13 marques blanches représentant 45 000 marchands

Lyra Collect

Lyra Collect est un établissement de paiement qui offre aux commerçants des solutions globales d'acceptation et d'acquisition de leurs paiements.

PRODUITS

Solution e-Commerce

- > Un service global de plateforme de d'acceptation et d'acquisition des flux

Solution de marketplace

- > Acquisition et gestion de devises

Solution d'acceptation des paiements de proximité

- > Solution omnicanale et innovante

3 marchés principaux

Europe

Asie

Amérique du Sud



Éditorial

Notre Groupe

Notre chaîne de valeurs

Tendances liées à nos activités

Notre gouvernance

Nos défis en matière de RSE

Nos piliers

3

Notre chaîne de valeurs .



PROTECTION
DES DONNÉES

OUTILS DE LUTTE CONTRE
LA FRAUDE ET LCBFT

SÉCURISATION DES
PAIEMENTS (PCI DSS)

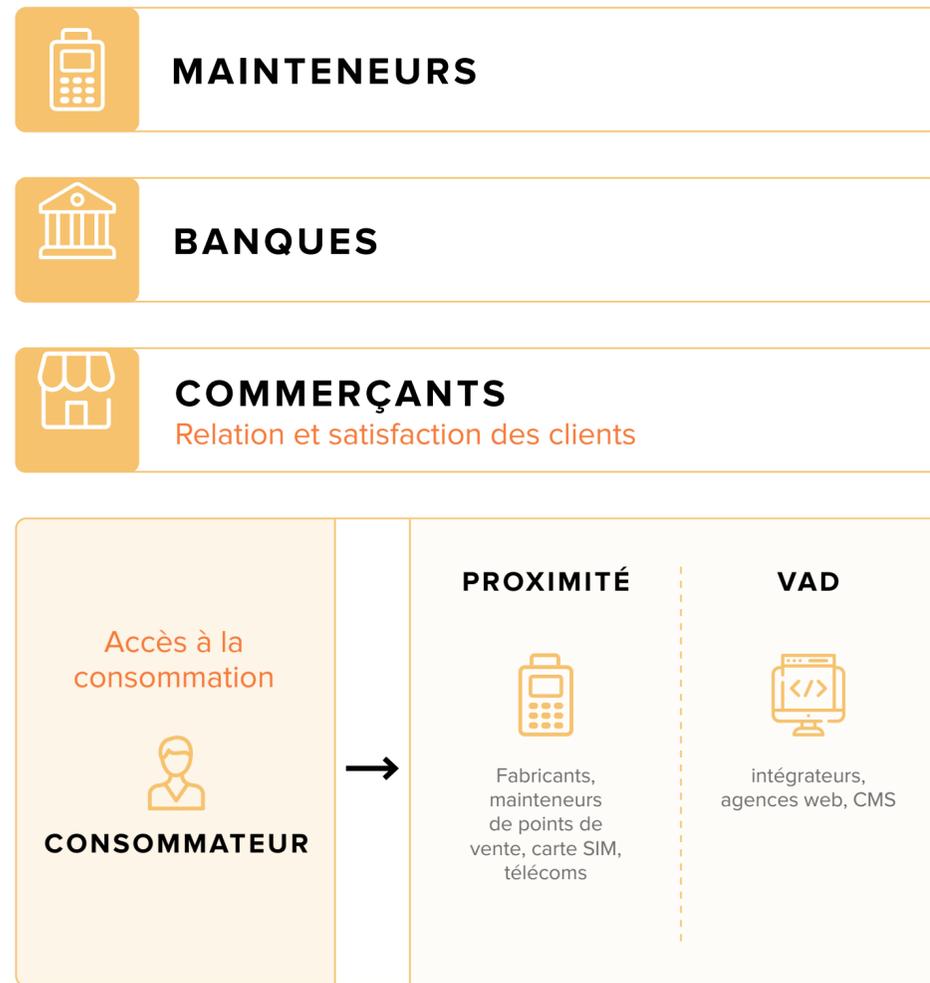
ENGAGEMENT SOCIAL POUR L'EXTERNALISATION
ET APPROVISIONNEMENT RESPONSABLE



Clients

Groupe Lyra

Outsourcing



Notre chaîne de valeurs

Éditorial

Notre Groupe

Tendances liées à nos activités

Notre gouvernance

Nos défis en matière de RSE

Nos piliers

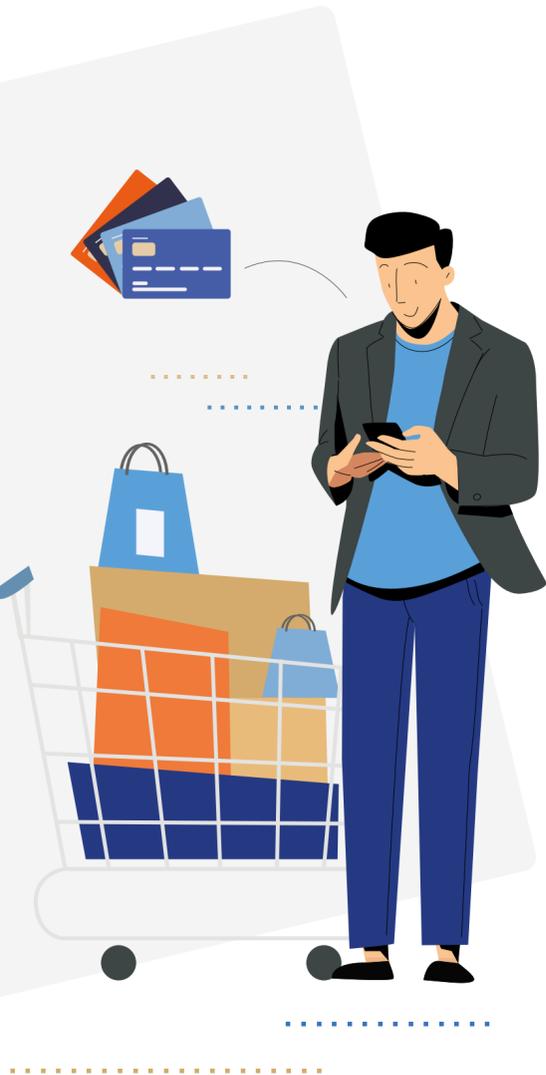
Sécurité - Simplicité
Services à forte valeur ajoutée

4

Tendances liées à nos activités .



Évolutions des technologies et des modes d'achat



CONSTAT

- › 92,5% des ménages ont un accès internet¹
- › 87% des ménages disposent d'un smartphone
- › 89% ont au moins un ordinateur chez eux²

Le chiffre d'affaires du e-commerce progresse de 13,8% en 2022 par rapport à 2021³, confirmant une tendance indépendante de la crise sanitaire.

RÉPONSES DE L'INDUSTRIE DU PAIEMENT

- › Des parcours de paiement diversifiés et fluides (Buy Now Pay Later, initiation de paiement, liens de paiement, paiement sans contact...).
- › Des moyens de paiement plus simples et mobiles (QR Code, Wallets...).
- › Une acceptation simplifiée : SoftPOS.

SoftPOS

Principale évolution technologique en cours dans le milieu du paiement, cette solution permet aux commerçants de pouvoir accepter les paiements via une application installée directement sur leur smartphone sans matériel supplémentaire.



Éditorial

Notre Groupe

Notre chaîne de valeurs

Tendances liées à nos activités

Notre gouvernance

Nos défis en matière de RSE

Nos piliers

1. INSEE, Accès et utilisation de l'internet dans l'Union européenne 2022.

2. ARCEP ET ARCOM, Baromètre du numérique 2022, « Enquête sur la diffusion des technologies de l'information et de la communication dans la société française ».

3. FEVAD, Rapport e-Commerce 2023.

Les attentes des collaborateurs évoluent

CONSTAT

- › Les salariés veulent travailler dans une entreprise partageant leurs propres valeurs
- › Apporter de la confiance, de l'autonomie, de la responsabilisation et un cadre de travail propice au bien être des salariés renforce leur engagement dans l'entreprise et permet de les fidéliser.
- › Pour une entreprise, avoir des employés engagés est donc un objectif stratégique fondamental.
- › Définir et identifier les attentes des salariés est un exercice devenu complexe, dans un environnement de travail de plus en plus flexible (télétravail, coworking, digital...).

RÉPONSES DES ENTREPRISES

- › L'entreprise doit se démarquer sur ses valeurs, sa capacité à se mobiliser sur des enjeux de société et à capitaliser sur cette mobilisation (RSE, qualité du service produit...).
- › L'entreprise ne se conçoit plus comme un seul lieu de travail, elle doit aussi être un lieu convivial, d'échanges et d'émulation (club de sport, de jeu, de lecture ; projets transverses ; ateliers collaboratifs...).
- › L'entreprise doit favoriser l'attractivité de la présence sur site (locaux accueillants, événements divers...) tout en garantissant un mode de travail hybride efficace.
- › Les salariés n'ont plus une vision linéaire de leur carrière et peuvent rapidement changer d'entreprise si cette dernière ne répond plus à leurs aspirations. L'entreprise doit être plus proactive encore dans la gestion et l'évolution des compétences. Donner une perspective sur les possibilités de développement professionnel (mobilités horizontales, verticales, changement de métier...) est un fort enjeu de fidélisation.



Durabilité

Les derniers rapports du Groupe d'experts intergouvernemental sur l'évolution du climat (GIEC) ne laissent aucun doute quant aux défis auxquels nous serons confrontés dans les années à venir. Les entreprises vont devoir évoluer et adapter leur modèle d'affaires afin de les aligner sur les enjeux du développement durable et les attentes légitimes de la société sur ces thématiques.

Lyra veut inscrire durablement son activité dans la lutte contre le changement climatique et souhaite soutenir les acteurs de sa chaîne de valeur dans leur transition vers une société plus vertueuse.



Éditorial

Notre Groupe

Notre chaîne de valeurs

Tendances liées à nos activités

Notre gouvernance

Nos défis en matière de RSE

Nos piliers

Règlementations : Contraintes et Opportunités

CONSTAT : des réglementations en vigueur toujours en cours d'assimilation

- > **2016** - La DSP2 permet l'émergence de nouveaux acteurs, dont Lyra Collect, grâce à l'Open Banking mais impose l'authentification forte.
- > **2016** - Renforcement de la lutte contre la corruption.
- > **2018** - Renforcement du cadre de protection des données personnelles.



Et à venir...

- > **2024 / 2025** - La norme PCI DSS v4.0 viendra renforcer les standards de sécurité du secteur du paiement tout en y ajoutant de la flexibilité et en améliorant les méthodes de validation existantes.
- > **2025** - Règlementation DORA visant au renforcement de la résilience opérationnelle du secteur financier via la gestion des risques informatiques et cyber ainsi que la gestion de la continuité des activités.
- > **2025** - CSRD¹, la CSDDD² ou encore la taxonomie verte relevant de la RSE. Les entreprises dans leur ensemble doivent dès à présent réfléchir à leur mise en conformité notamment par l'établissement d'objectifs quantifiés sur des indicateurs extra-financiers et par la mise en place de nouvelles pratiques durables intégrées au fonctionnement de l'entreprise.
- > **2026** - La DSP3 devrait encore renforcer les mesures de lutte contre la fraude et élargir le périmètre de la DSP2 à l'Open Finance qui devrait permettre aux acteurs du marché d'accéder avec transparence et confiance aux données liées aux produits et services financiers.

1. Corporate Sustainability Reporting Directive, DIRECTIVE (UE) 2022/2464 du Parlement européen et du Conseil européen du 14 décembre 2022 relative à la publication d'informations en matière de durabilité par les entreprises.
2. Directive du parlement européen et du conseil européen du 1er juin 2023 sur le devoir de vigilance des entreprises en matière de durabilité.



Éditorial

Notre Groupe

Notre chaîne de valeurs

Tendances liées à nos activités

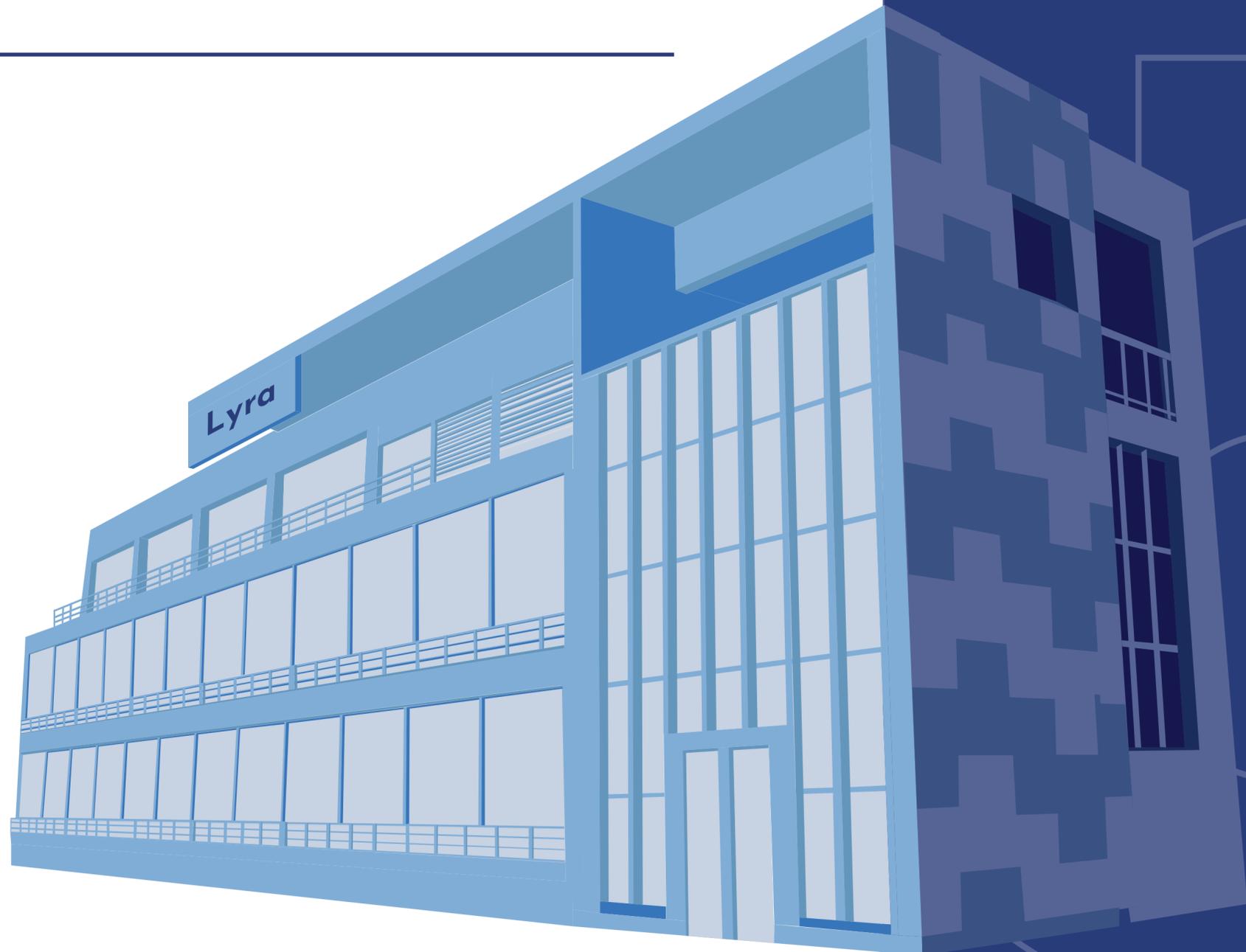
Notre gouvernance

Nos défis en matière de RSE

Nos piliers

5

Notre gouvernance.





De gauche à droite : Emmanuelle Ghara, Directrice Système d'Information – Alain Lacour, Président de Lyra – Rebecca Masse, Directrice Adjointe Lyra Collect – Aurélie Tible, Directrice Marketing – Cindy Abeillon, Responsable Marketing produit – Clothilde Leclerc, Directrice Administrative et Financière – Christophe Mariette, Directeur Commercial – Laure Laporte Riou, Directrice Ressources Humaines.

Lyra, un modèle d'indépendance et d'autonomie

Lyra est détenue depuis son origine par un actionnariat de personnes physiques historiques dont l'actionnaire majoritaire reste son fondateur, l'indépendance et la stabilité étant des marqueurs forts de l'ADN de l'entreprise. Fort de ces qualités, le Groupe Lyra se distingue des autres acteurs du marché par sa solidité et sa santé financière.

Comité de Direction

Réuni chaque semaine, le Comité de Direction est en charge de la définition de la stratégie de l'entreprise ainsi que de son pilotage quotidien. Les thématiques ainsi abordées sont variées et attirent à l'ensemble des directions tant sur le plan commercial, financier, marketing, technologique qu'humain et managérial. Les échanges autour de ces sujets permettent la mise en place d'arbitrages nécessaires à la bonne gouvernance de la société.



Éditorial

Notre Groupe

Notre chaîne de valeurs

Tendances liées à nos activités

Notre gouvernance

Nos défis en matière de RSE

Nos piliers



Nos défis en matière de RSE.



Nos Clients & les clients de nos clients

- > Construire une relation durable avec nos clients

L'éthique des affaires

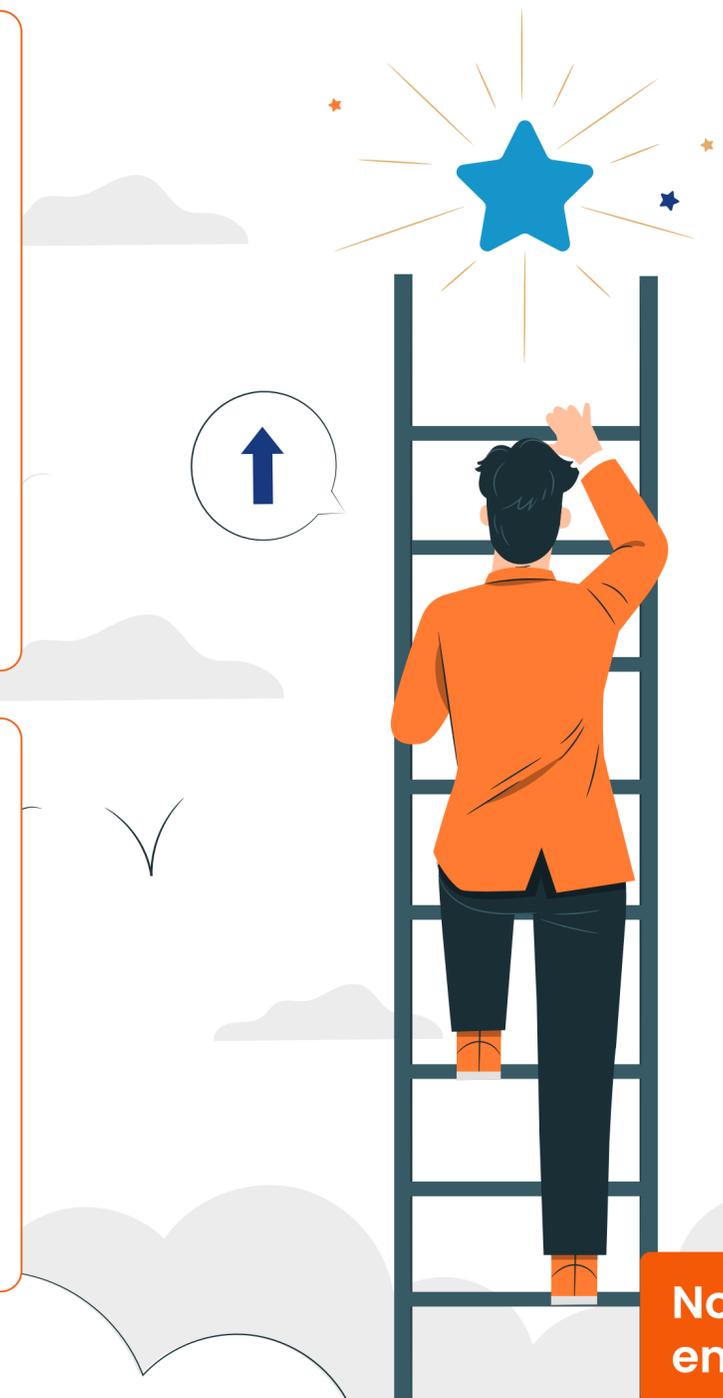
- > Sécurité informatique et confidentialité des données
- > Fraude et lutte contre le blanchiment d'argent et le financement du terrorisme
- > Corruption et pratiques anti-concurrentielles
- > Achats responsables

Social

- > Rétention et bien-être des talents
- > Attractivité et développement du capital intellectuel
- > Diversité, inclusion, égalité des chances

Environnement & green IT

- > Éco-responsabilité des produits
- > Éco-engagement interne



Nos défis en matière de RSE



Éditorial

Notre Groupe

Notre chaîne de valeurs

Tendances liées à nos activités

Notre gouvernance

Nos piliers

Nos piliers .

- › Nos Clients & les clients de nos clients
- › Éthique des affaires
- › Social
- › Environnement & Green IT





Nos Clients & les clients de nos clients

> Construire une relation durable avec nos clients

Assurer la satisfaction de nos partenaires et de nos commerçants par une continuité du service irréprochable et une offre de service au plus près des attentes actuelles et futures des consommateurs.

Construire une relation durable avec nos clients

Pour devenir un acteur majeur du paiement en France et à l'étranger, Lyra a dû se développer et surtout faire évoluer son offre afin de fournir à ses partenaires bancaires et commerçants l'accès aux nouveaux modes et moyens de paiement attendus par les consommateurs, proposant ainsi en 2022 plus de 150 moyens de paiement en ligne.

Lyra propose également à ses commerçants une documentation détaillée de ses services disponibles dans 6 langues différentes ainsi que l'acceptation de paiements dans de nombreuses devises, facilitant la conversion des paiements à l'international.

Relations et satisfactions de nos clients

Afin de pérenniser les relations existantes avec nos clients, nous organisons plusieurs fois par an des événements de formation et d'accompagnement tels que des conférences pratiques sur des sujets liés au paiement ou à l'utilisation des nouvelles fonctionnalités de nos outils. Des groupes de discussion avec nos clients sont également organisés régulièrement au travers desquels nous recueillons les axes d'amélioration de nos outils et services permettant ainsi à nos équipes de cibler les produits et améliorations pertinents et attendus par nos clients.

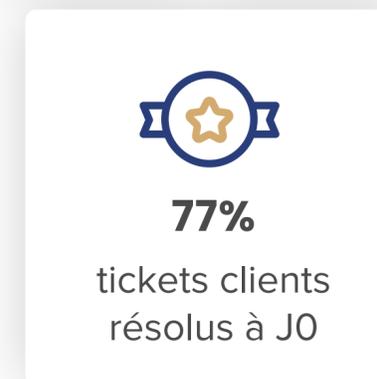
Depuis plusieurs années Lyra a également mis en place un questionnaire client visant à calculer le score NPS¹ mesurant le niveau de recommandation de nos clients en se basant sur une note allant de 100 à -100. Le résultat de ce score a permis de démontrer la qualité de services Lyra et de mettre en lumière des axes d'amélioration soulevés par certains clients.

Adaptation aux marchés et aux attentes des consommateurs

Le Groupe Lyra affiche sa volonté d'adaptation aux habitudes de paiement locales et aux infrastructures spécifiques des pays. Lyra a fait le choix d'aller au plus près de ses clients en s'implantant dans 11 pays, lui conférant ainsi une expertise des habitudes de paiement locaux et une connaissance fine des préférences des marchés internationaux (Amérique latine, Europe, Asie).

À titre d'exemple : la carte SIM est privilégiée au Brésil pour la monétique ; en e-Commerce, les espagnols utilisent majoritairement Bizum comme moyen de paiement lorsque les portugais recourent pour leur part plus largement à Multibanco. Lyra offre également une grande diversité de cinématiques de paiement afin de permettre à ses clients de répondre au mieux aux contraintes de leurs activités et d'être au plus près des attentes de leurs acheteurs.

1. Le Net Promoter Score est un outil permettant de mesurer l'expérience client pour évaluer la satisfaction et la fidélisation d'une clientèle vis-à-vis d'une entreprise ou d'un service.



Éditorial

Notre Groupe

Notre chaîne de valeurs

Tendances liées à nos activités

Notre gouvernance

Nos défis en matière de RSE

Nos piliers



L'éthique des affaires .

> Sécurité informatique et confidentialité des données

Assurer un haut niveau de protection des données personnelles en définissant un ensemble de mesures et de recommandations pour prévenir tout risque.

> Fraude et lutte contre le blanchiment d'argent et le financement du terrorisme

Réduire le risque de fraude et de blanchiment d'argent en s'adaptant aux nouvelles méthodes de fraude et en se conformant aux exigences réglementaires.

> Corruption et pratiques anti-concurrentielles

Intégrer les bonnes pratiques et réglementations applicables en matière de lutte contre la corruption et de pratiques commerciales.

> Achats responsables

Contrôler les risques sociaux et environnementaux dans notre chaîne d'approvisionnement et favoriser les fournisseurs engagés dans une démarche vertueuse.

Sécurité informatique et confidentialité des données (1/2)

En tant qu'acteur du monde du paiement, Lyra se doit de respecter et de maintenir les plus haut standards de sécurité et de confidentialité nécessaires pour garantir la fiabilité de ses solutions et la protection des données personnelles de ses clients et des consommateurs.

Lyra est certifiée PCI DSS 3.2 en France, Brésil et Inde. Nos systèmes sont audités chaque année par nos experts internes et par des tiers indépendants. Nous évaluons continuellement nos produits afin de nous conformer aux plus hauts standards de performance en matière de sécurité informatique. L'ensemble de nos solutions de paiement est développé en interne par nos équipes ce qui nous permet de nous assurer de leur fiabilité et sécurité avant toute mise en production. Par exemple, lors de l'entrée en vigueur de la DSP2¹ en 2019, Lyra a elle-même développé la brique technologique nécessaire à l'authentification forte et à la migration du protocole 3D Secure vers sa version 3DS2. Lyra est ainsi devenue l'un des premiers acteurs du paiement en France à proposer cette évolution visant à renforcer la sécurisation des paiements et protéger davantage les consommateurs.

Pour nous conformer au Règlement Général sur la Protection des données (ci-après « RGPD »), Lyra a également mis en place un certain nombre de mesures et notamment :

- › Session annuelle et obligatoire de sensibilisation à la sécurité du numérique pour l'ensemble des salariés visant à rappeler les bonnes pratiques en matière de gestion des données personnelles ;
- › Désignation en interne d'un délégué à la protection des données devenant l'interlocuteur prioritaire sur cette thématique ;
- › Rédaction de procédures et d'un cadre juridique spécifique appliqué à l'ensemble de nos relations avec nos parties prenantes externes ;
- › Formation et développement des compétences de nos équipes afin d'inclure le Privacy By Design et By Default dès la mise en oeuvre de projets impliquant un traitement de données personnelles.

La sécurité, notre priorité



1. Directive (UE) 2015/2366 du Parlement européen et du Conseil du 25 novembre 2015 concernant les services de paiement dans le marché intérieur.



Éditorial

Notre Groupe

Notre chaîne de valeurs

Tendances liées à nos activités

Notre gouvernance

Nos défis en matière de RSE

Nos piliers

Sécurité informatique et confidentialité des données (2/2)

Lyra a également mis en place de nombreuses mesures visant à assurer la sécurité de ses infrastructures et de ses données, en particulier :

- › Procédure d'intervention stricte de nos sous-traitants en cas d'intervention dans nos locaux ou sur nos systèmes d'information ;
- › Mesures de sécurité physique au sein de nos locaux (Système d'accès par badge ; gestion par périmètre des habilitations d'accès ; système de vidéo-surveillance et alarme avec télésurveilleur ; mécanisme de contrôle visuel des visiteurs...)
- › Développement d'une politique de sécurité organisationnelle par la nomination d'un Responsable de la Sécurité du Système d'Information (RSSI) et la mise en place d'une Politique Générale de Sécurité des Systèmes d'Informations (PGSSI) dont sont issus notamment la mise en place d'un plan de continuité d'activité (PCA) et une gestion des droits d'accès adaptée aux besoins opérationnels de chaque individu.



100%

employés ont reçu une formation dédiée à la sécurité / protection des données



Éditorial

Notre Groupe

Notre chaîne de valeurs

Tendances liées à nos activités

Notre gouvernance

Nos défis en matière de RSE

Nos piliers

Fraude et lutte contre le blanchiment d'argent et le financement du terrorisme

Lyra Collect, en tant qu'établissement de paiement, est assujettie à la réglementation bancaire et doit en conséquence agir en responsabilité afin de lutter contre la fraude et contre le blanchiment d'argent et le financement du terrorisme.

À ce titre un Responsable de la Conformité et du Contrôle Interne (RCCI) est en charge au sein de Lyra Collect de veiller à la mise en oeuvre des mesures de lutte contre le blanchiment d'argent et le financement du terrorisme et de s'assurer du respect de la réglementation bancaire.

Lyra Collect réalise un contrôle approfondi des KYC¹ pour toute entrée en relation. Ce contrôle est également renouvelé tout au long de la relation client afin de s'assurer que rien ne contrevient avec les obligations qui lui sont imposées. La connaissance de nos clients et de leurs activités est en effet une des pièces maîtresse dans la lutte contre le blanchiment d'argent et la lutte contre la fraude.

Une liste de pays et d'activités interdites a été constituée par notre département conformité. L'équipe Lyra Collect dédiée à la fraude et la LCBFT² s'appuie sur des outils de détection et de gestion des alertes basées sur des règles élaborées spécifiquement afin de circonscrire toute tentative de fraude et de répondre à ses obligations en matière de lutte contre le blanchiment d'argent et le financement du terrorisme. Le suivi quotidien de la fraude est également mené au service du client afin de l'accompagner au mieux dans la sécurisation de son activité et de son chiffre d'affaires.

1. Know Your Customer

2. Lutte contre le blanchiment des capitaux et le financement du terrorisme.



Éditorial

Notre Groupe

Notre chaîne de valeurs

Tendances liées à nos activités

Notre gouvernance

Nos défis en matière de RSE

Nos piliers

Corruption et pratiques anti-concurrentielles

En 2022, sans attendre son assujettissement à la loi Sapin II¹, Lyra a mis en place une politique visant à prévenir les conflits d'intérêts et une politique cadeaux et invitations afin de sensibiliser et d'engager ses salariés sur le sujet de la lutte contre la corruption et au trafic d'influence. Ces politiques ont été officiellement déployées en France en juin 2023.

Dans le même temps, Lyra a mis en place un dispositif d'alerte interne afin de se conformer à la loi Wasserman² entrée en vigueur en 2022. Ce dispositif permet à tout salarié, partenaire ou relation d'affaires de Lyra de signaler de bonne foi, des faits susceptibles d'être contraires aux obligations légales, réglementaires ou à la politique conflits d'intérêts de Lyra.

Afin d'assurer la gouvernance de cette thématique Lyra a mis en place un Comité Ethique et Conformité en charge du pilotage de ces sujets, également l'interlocuteur direct en cas de remontée d'alerte interne.

1. Loi n° 2016-1691 du 9 décembre 2016 relative à la transparence, à la lutte contre la corruption et à la modernisation de la vie économique.

2. Loi N°2022-401 du 21 mars 2022 visant à améliorer la protection des lanceurs d'alerte dite loi « Wasserman » et son décret d'application du 03 octobre 2022

Achats responsables

Lyra cherche à contribuer favorablement à l'évolution de son écosystème local. Pour cela, nous nous efforçons de privilégier des fournisseurs de proximité, engagés et proposant des produits responsables ou recyclables dans le choix de nos achats.

En tant que Fintech, nos achats sont principalement liés à du matériel informatique, fournitures de bureau et à l'entretien de nos locaux. Pour illustration, lors d'achats d'équipement de bureau, nous faisons appel à des fournisseurs engagés en matière de respect de l'environnement notamment quant à la nature et la composition des matériaux utilisés ou au volume d'emballage du matériel. Nous travaillons également depuis plusieurs années avec deux Établissements et Service d'Aide par le Travail (ESAT) favorisant l'insertion professionnelle de travailleurs handicapés.

Souhaitant poursuivre nos efforts sur cette voie, nous avons lancé en 2023 un nouveau projet visant à déployer plus largement notre stratégie d'achats responsables et de développement du tissu économique local. À ce titre une 1^{ère} étude sur nos principaux fournisseurs a été initiée en 2023 afin de recenser les comportements vertueux et proposer la mise en place de bonnes pratiques aux fournisseurs plus en marge sur ces thématiques.

Cette réflexion sera poursuivie en 2024 afin d'intégrer plus largement et systématiquement des critères sociaux et environnementaux dans nos achats.



Éditorial

Notre Groupe

Notre chaîne de valeurs

Tendances liées à nos activités

Notre gouvernance

Nos défis en matière de RSE

Nos piliers



Social .

> Rétention et bien-être des talents

Attirer et retenir les talents grâce à nos actions sur le bien-être au travail, la marque employeur et l'accompagnement managérial.

> Attraction et développement du capital intellectuel

Offrir à nos employés les possibilités de déployer leur potentiel, d'exercer leurs talents et d'accroître leurs compétences tout en soutenant le développement de notre région par une forte implication dans les tissus locaux.

> Diversité, inclusion égalité des chances

Promouvoir une entreprise inclusive et diversifiée à tous les niveaux de gouvernance.

Rétention et bien-être des talents (1/2)

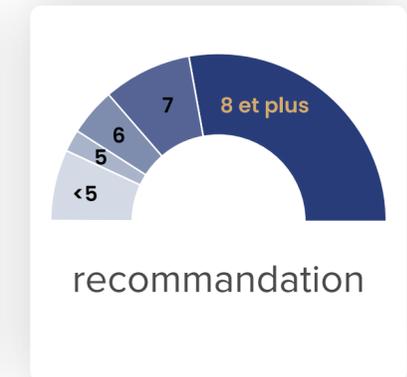
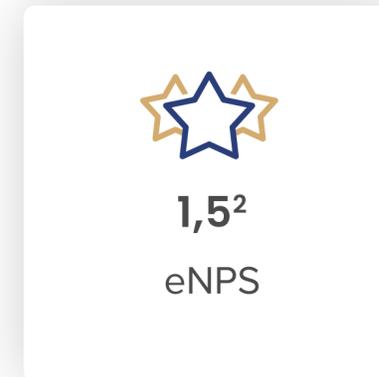
Consciente que le bien être de nos équipes est un atout majeur dans leur engagement durable dans l'entreprise et de sa réussite, Lyra oeuvre continuellement à offrir à ses collaborateurs un environnement de travail favorable à leur épanouissement.

Notre culture d'entreprise

Respect, écoute, bienveillance, proximité et entraide entre collaborateurs sont les fondamentaux qui incarnent le mieux le « Lyra Spirit ». Cet état d'esprit se ressent quotidiennement à Lyra et est encouragé par de nombreux événements mis en place tout au long de l'année (Teambuilding ; Ateliers collaboratifs, projets transverses, Afterwork ; journées à thèmes ; semaine du bien-être...).

Des équipements sportifs, instruments de musique, vestiaires spacieux et jeux de société sont mis à disposition des collaborateurs. Des espaces dédiés pour chaque activité et la constitution de clubs internes, favorisent d'autant plus les interactions transversales, le partage et la cohésion à tous les niveaux de l'entreprise.

Dans une démarche d'évolution et de questionnement permanent, Lyra a souhaité aller plus loin en instaurant depuis 2021 une enquête annuelle interne, « Life @ Lyra Index¹ ». Il vise à identifier et dégager de véritables pistes de réflexion et d'amélioration sur de nombreux thèmes : l'intensité et le sens au travail ; l'autonomie ; l'organisation et le cadre de travail. Ce baromètre mesure également le niveau de satisfaction de l'expérience collaborateur et est proposé chaque année afin de comparer les résultats d'une année à l'autre.



Éditorial

Notre Groupe

Notre chaîne de valeurs

Tendances liées à nos activités

Notre gouvernance

Nos défis en matière de RSE

Nos piliers

1. Les données présentées concernant les résultats du Life At Lyra 2022 représentent l'ensemble des filiales européennes de Lyra : la France, l'Allemagne et l'Espagne.

Il est précisé que les effectifs français représentent plus de 90% des effectifs présents sur ces 3 entités.

2. Le score eNPS s'échelonne de -100 à +100 et représente la part des salariés susceptibles de promouvoir ou non leur entreprise.

Rétention et bien-être des talents (2/2)

Mettre en place des conditions de travail de qualité pour favoriser le bien être des salariés

Ces dernières années, les modes et les méthodes de travail ont considérablement évolué afin de s'adapter aux contraintes sanitaires imposées par la Covid-19 et ont abouti à la recherche, par de nombreux salariés, de plus de flexibilité dans la gestion de leur temps et de leur lieu de travail et à un meilleur équilibre vie professionnelle / vie personnelle.

Pour répondre à ce besoin, Lyra a pérennisé le télétravail mis en place en 2019 tout en faisant évoluer ses modalités. Une charte de télétravail a été déployée, permettant aux collaborateurs, de manière régulière ou ponctuelle, de travailler depuis leur domicile. Pour accompagner cette transformation, Lyra a dans le même temps veillé à sensibiliser ses équipes sur le droit à la déconnexion afin de préserver au maximum l'équilibre entre vie professionnelle et vie personnelle de ses salariés.

La sédentarité concernant la majorité de nos collaborateurs, des actions régulières de préventions des risques liées ont été menées. Pour cela, durant l'année 2022 toutes les strates managériales ont bénéficié d'une journée de formation dédiée à la détection et à la prévention des facteurs de risques psychosociaux. Durant l'année 2023 une formation à destination de l'ensemble des collaborateurs a été dispensée par la médecine du travail rappelant ainsi les bonnes pratiques et postures de travail applicables pour éviter les troubles musculo-squelettiques.



Éditorial

Notre Groupe

Notre chaîne de valeurs

Tendances liées à nos activités

Notre gouvernance

Nos défis en matière de RSE

Nos piliers

Attraction et développement du capital intellectuel

Évoluant dans un secteur d'activité en mutation constante, la formation continue de nos équipes est essentielle pour garantir un niveau de compétence élevé et permettre à nos salariés de s'épanouir et de performer dans leur travail.

En croissance constante depuis sa création, il est stratégique pour Lyra de mettre en place une gestion des compétences efficace pour accompagner son développement. Cette gestion se fait à deux niveaux : par le recrutement de nouveaux talents et par le maintien et la montée en compétence des collaborateurs en poste.

Pour répondre à ces enjeux, Lyra a, depuis plusieurs années, développé des partenariats avec des écoles et universités françaises dans lesquelles nos équipes interviennent pour présenter l'entreprise et le milieu du paiement. Nous sommes également présents chaque année sur les forums de recrutement locaux ou nationaux et aux évènements technologiques tels que le DevFest nous permettant d'accroître notre visibilité.

Concernant les collaborateurs en poste, Lyra favorise au maximum la mobilité interne à chaque ouverture de poste. Ainsi en 2021, lors de la création d'un nouvel échelon hiérarchique, la totalité des postes alors disponibles a été pourvue au travers de promotions internes.

En tant que groupe international, les mobilités géographiques entre nos différentes entités sont également encouragées.

Lyra met également en oeuvre les moyens nécessaires pour garantir le maintien et l'amélioration des compétences de ses salariés.

Chaque manager est en charge d'identifier les formations nécessaires et pertinentes pour son équipe. Ce besoin peut être accompagné par de la formation interne ou externe.

Pour accompagner et favoriser les parcours et évolutions internes, Lyra a développé une cartographie des compétences détaillée pour l'ensemble de ses métiers donnant la possibilité à chaque salarié de s'auto-évaluer sur les compétences attendues à son poste. Cette cartographie facilite la lecture et l'intensité des compétences attendues pour le manager et le collaborateur et contribue à renforcer leur visibilité sur les mobilités transverses possibles.

Lyra a aussi mis l'accent sur le développement des formations à distance et sur des plateformes digitales et asynchrones, permettant d'élargir l'offre de formation, leur accessibilité et le temps de montée en compétences.

Tout collaborateur est également encouragé à partager son expérience et ses expertises via des conférences internes librement organisées et accessibles à tous.



100%

employés ont réalisé un Entretien Annuel de Développement (EAD)



77%

employés ont bénéficié d'une formation



Éditorial

Notre Groupe

Notre chaîne de valeurs

Tendances liées à nos activités

Notre gouvernance

Nos défis en matière de RSE

Nos piliers

Diversité, inclusion et égalité des chances

En tant qu'entreprise internationale, nous sommes conscients que la diversité et l'égalité des chances constituent une véritable richesse pour l'entreprise et sont indispensables au bien être de nos équipes ainsi qu'à leur évolution dans un environnement de travail sain et inclusif.

Nous oeuvrons depuis toujours afin de promouvoir la diversité et l'inclusion via la mise en place d'actions ponctuelles ou continues telles que :

- › Mise en place de contrats générations pour favoriser l'employabilité des seniors et valoriser leurs acquis et expériences en assurant la transmission aux nouvelles générations.
- › Déploiement d'actions en faveur de l'insertion professionnelle des étudiants aux côtés de nos écoles et universités partenaires (tutorat ; mentorat ; coaching aux entretiens ; formalisation de CV ; stages ; alternances).
- › Sensibilisation au handicap via la participation à la semaine européenne pour l'emploi des personnes handicapées et la mise en place d'actions de sensibilisation au handicap en collaboration avec des associations spécialisées.
- › Sensibilisation annuelle de nos équipes ressources humaines à la lutte contre les discriminations durant le processus de recrutement et au quotidien dans l'entreprise.

Lyra accorde une importance forte à l'égalité femme-homme et ce à tous les niveaux de l'entreprise et y oeuvre quotidiennement en faisant primer la reconnaissance du travail et de la compétence comme principaux vecteurs de valorisation interne.

La note obtenue à l'index EgaPro¹ en est le parfait reflet, de 93/100 en 2021 et 92/100 en 2022.



1. L'index EgaPro permet aux entreprises concernées d'évaluer sur 100 points le niveau d'égalité entre les femmes et les hommes. La note moyenne déclarée par les entreprises en 2022 était de 86/100.

2. Indicateurs composant l'index EgaPro. Une note obtenue égale ou proche de la note maximale indique une faible inégalité entre les salarié(e)s femmes et hommes au sein de l'entreprise.



Éditorial

Notre Groupe

Notre chaîne
de valeurs

Tendances liées
à nos activités

Notre
gouvernance

Nos défis en
matière de RSE

Nos piliers



Environnement & green IT .

> Éco-responsabilité des produits

Développer une stratégie de réduction de nos émissions de CO₂ et de gestion de l'efficacité énergétique de nos activités.

> Éco-engagement interne

Suivre l'impact de nos consommations quotidiennes et développer de nouvelles initiatives.

Éco-responsabilité des produits (1/2)

Selon le rapport publié par l'ADEME et l'ARCEP en 2022¹, le numérique représente à lui seul 3 à 4% des émissions de gaz à effet de serre dans le monde et 2 % de l'empreinte carbone en France. Fort de ce constat et conscient, en tant qu'entreprise du numérique, de l'impact de ses activités sur l'environnement, Lyra oeuvre afin d'optimiser l'utilisation de son outillage informatique et de favoriser l'efficacité énergétique de ses services tout en maintenant la performance et la qualité des solutions qu'elle propose.

Lyra a mis en place plusieurs mesures visant à favoriser une utilisation responsable et durable de ses matériels informatiques :

- › Prolongement du cycle de vie des ordinateurs de 3 à 4 ans et reconditionnement des ordinateurs et des téléphones afin qu'ils puissent être réutilisés par d'autres salariés.
- › Mutualisation de certains équipements comme la suppression des imprimantes individuelles au bénéfice d'imprimantes collectives, sensibilisation des équipes à l'usage raisonné de l'impression et à l'intérêt de la dématérialisation.
- › Automatisation des paramétrages d'économie d'énergie sur l'ensemble de nos équipements.
- › Réduction du nombre d'opérations non-critiques afin de diminuer le taux d'occupation des serveurs.

Une initiative a également été lancée en 2023 afin de valoriser le recyclage de nos équipements informatiques. Ce projet permettra à terme de proposer nos ordinateurs déclassés à nos salariés ainsi qu'à des associations.

1. ADEME et ARCEP, Rapport sur l'Évaluation environnementale des équipements et infrastructures numériques en France, Janvier 2022.

À venir

Pour aller plus loin dans notre engagement en faveur de l'environnement, nous avons également décidé de réaliser notre bilan carbone dès l'année 2024, soit un an avant que Lyra y soit règlementairement contrainte.

Cette prochaine étape sera un point d'avancement important dans la compréhension de nos impacts sur l'environnement et permettra la mise en place d'un plan d'action structuré visant à les réduire.



Éditorial

Notre Groupe

Notre chaîne de valeurs

Tendances liées à nos activités

Notre gouvernance

Nos défis en matière de RSE

Nos piliers

Éco-responsabilité des produits (2/2)

En parallèle des actions menées sur nos outils informatiques, nous travaillons sur la qualité et l'efficacité de nos infrastructures et notamment de nos data-centers. À cet effet il a été décidé durant l'année 2022 de migrer certains de nos environnements non-critiques et non-productifs sur des data-centers basés sur le cloud afin de réduire le recours à ceux en services gérés ou à ceux d'entreprise que nous utilisons habituellement tout en conservant les plus hauts standards de sécurité et de protection des données applicables à nos activités. Cette évolution va permettre de réduire les consommations énergétiques liées au stockage de nos données, les data-centers sur le cloud ayant un PUE2 bien inférieur à ceux utilisés jusqu'alors et offrant également une plus grande flexibilité dans leur utilisation.

Une réflexion a également été lancée en 2023 afin d'étudier les possibilités de se lancer dans une dynamique d'écoconception de nos produits ce qui nous permettrait d'associer la performance opérationnelle existante à la performance environnementale que nous cherchons à atteindre dans la fourniture de nos services.



4 ans

cycle de vie moyen pour le matériel informatique



98%

taux de dématérialisation des fiches de paies



24 132

pages non imprimées grâce à la signature électronique³



98,65%

taux de dématérialisation des factures clients



Éditorial

Notre Groupe

Notre chaîne de valeurs

Tendances liées à nos activités

Notre gouvernance

Nos défis en matière de RSE

2. PUE (Power Usage Effectiveness) : Indicateur utilisé pour mesurer l'efficacité énergétique d'un data-center calculé en divisant le total de l'énergie consommée par le data-center par le total de l'énergie utilisée par les équipements informatiques (serveur, stockage, réseau).

3. Données portant uniquement sur les signatures réalisées via l'outil DocuSign.

Éco-engagement interne (1/2)

Afin de limiter l'impact environnemental issu de nos bâtiments, transports et consommations diverses, Lyra déploie des mesures visant à favoriser les alternatives durables et respectueuses pour l'environnement.

Actions liées aux déplacements

Afin d'encourager l'utilisation de modes de transport durables par nos salariés lors de leurs trajets domicile - travail, Lyra a installé des bornes IRVE dans ses locaux, et mis en place différentes mesures pour encourager l'utilisation du vélo. Depuis 2016, un système d'indemnité kilométrique vélo a été déployé. En 2022, le dispositif a permis la valorisation de 23.720 Km parcourus par nos salariés. Dans les locaux vélos, des prises électriques ont été mises à disposition pour la recharge gratuite des vélos à assistance électrique. Des partenariats ont été réalisés avec certains fournisseurs pour proposer des prix attractifs sur les vélos électriques. Un projet est à l'étude par le CSE afin de poursuivre le développement de la mobilité durable pour les salariés en proposant notamment la mise en place de solutions de covoiturage, l'idée étant de proposer une alternative pour les personnes ne pouvant se rendre au travail en vélo ou en transport en commun. Des efforts ont également été fait sur les déplacements professionnels des salariés en favorisant l'utilisation des outils de visio-conférence et le transport ferroviaire lorsque le déplacement reste nécessaire. Ces mesures ont permis à Lyra de réduire de 6%¹ les émissions de CO₂ liées aux voyages de ses salariés réalisés par avion entre 2022 et 2023.

1. Pourcentage obtenu en comparant les émissions de CO₂ émises du 1^{er} janvier 2023 au 31 août 2023 aux émissions totales de CO₂ émises en 2022 ramenées sur 8 mois.



Éditorial

Notre Groupe

Notre chaîne de valeurs

Tendances liées à nos activités

Notre gouvernance

Nos défis en matière de RSE

Nos piliers

Éco-engagement interne

Éco-gestes et engagements des salariés

Au quotidien dans nos locaux nous favorisons également le développement de pratiques vertueuses et respectueuses de l'environnement notamment grâce à :

- > La mise en place d'actions de sensibilisation au tri sélectif et à la réduction de l'usage du papier ;
- > Un système de gestion automatisé de nos infrastructures électriques (généralisation des éclairages LED avec détecteurs de présence et disjoncteur général coupant automatiquement l'éclairage en dehors des heures de bureau) ;
- > L'installation d'équipements peu consommateurs en eau (sanitaires ; douches ; lave-main ; système d'arrosage extérieur équipé d'un humidimètre).

Pour aller plus loin dans la réduction de nos consommations nous avons déployé en 2022 un plan de sobriété énergétique composé de deux axes principaux. Le premier axe correspond à l'application des consignes thermiques fixées par le gouvernement, à savoir le réglage de notre chauffage à 19° maximum et le réglage de notre climatisation à 26° minimum. Le second axe de ce plan de sobriété a été de remanier la disposition des équipes au sein de nos locaux en favorisant le regroupement des effectifs lors des jours ou périodes de faible affluence. Ces deux axes ont permis de réduire de 35% nos consommations électriques sur les mois d'octobre à décembre 2022. Ce dispositif s'est poursuivi en 2023 afin de continuer dans cette dynamique vertueuse.



720MWh

consommation totale
d'électricité France



681 Kg

papiers de bureau
& cartons recyclés



94 079 Kg

émissions de CO₂ issues des voyages
réalisés par avions



Éditorial

Notre Groupe

Notre chaîne
de valeurs

Tendances liées
à nos activités

Notre
gouvernance

Nos défis en
matière de RSE

Nos piliers

Contact.

Une question ? Un commentaire ?
Contactez csr@lyra.com



WWW.LYRA.COM