

Lyra

Rapport RSE 2024

The background of the cover is a dark blue gradient. It features a faint, stylized globe with latitude and longitude lines. Scattered around the globe are several floating coins with different currency symbols: the Euro (€), the Dollar (\$), the Pound (£), and the Yen (¥). There are also three credit cards floating around the globe, each displaying a card number (1234 5678 9101 1121) and a logo. The overall design is modern and financial in theme.

SOMMAIRE.

04.
Editorial.

06.
**Notre
Groupe.**

12.
**Tendances
liées à notre
activité.**

20.
Gouvernance.

22.
**Nos piliers
RSE.**



Depuis sa création, Lyra s'est toujours illustrée par sa capacité à évoluer avec agilité dans un écosystème du paiement en perpétuelle mutation. Face à un environnement où l'innovation est constante et les usages toujours en évolution, Lyra a su faire de son adaptabilité une véritable force.

Cette agilité ne serait toutefois rien sans la place centrale accordée à l'Humain, considéré comme la première richesse de Lyra. Convaincue que la réussite collective passe par l'engagement et la cohésion de ses équipes, Lyra se prépare à relever les défis du monde d'aujourd'hui avec ambition.



Alain Lacour
Président de LYRA

Bien que notre activité historique, la monétique, représente encore aujourd'hui une part significative de notre chiffre d'affaires, Lyra a su se montrer visionnaire en anticipant les mutations technologiques dans le domaine du paiement. Dès 2010, nous avons pris le virage du numérique en lançant notre propre plateforme de paiement en ligne PayZen, largement diffusée en marque blanche auprès de nos partenaires bancaires. Puis, en 2017, nous avons franchi une nouvelle étape en créant Lyra Collect, établissement de paiement enregistré en France. Cette offre globale et innovante incarne une solution à 360° pensée pour répondre aux besoins toujours plus complexes et variés des commerçants. Ces initiatives traduisent la volonté constante de Lyra d'élargir son champ d'action

et d'accompagner les nouveaux usages avec justesse et pertinence.

Par ailleurs, les années marquées par la crise sanitaire ont agi comme un catalyseur de prise de conscience. Elles ont bouleversé nos repères, bousculé nos certitudes, et nous ont conduit à réévaluer en profondeur notre vision des enjeux économiques, environnementaux et sociétaux. Consciente de la nécessité d'évoluer dans un monde en pleine transformation, Lyra a amorcé une réflexion stratégique de fond. Quel rôle devons-nous jouer dans cette transition globale ? Comment conjuguer résilience, performance durable et responsabilité ? Lyra entend ainsi s'engager activement pour bâtir un avenir pérenne, en contribuant à un modèle plus vertueux, en phase avec les attentes de son époque.

Suite à la réalisation de notre diagnostic RSE en 2023, nous avons pu adapter notre gouvernance à ces nouveaux enjeux et poursuivre nos travaux en 2024 en axant nos efforts sur deux aspects principaux :

- L'adhésion de l'ensemble de nos collaborateurs à notre démarche RSE étant primordiale, des équipes référentes et volontaires ont pu entreprendre des actions concrètes dont l'optimisation des ressources informatiques et la rationalisation des déplacements. Des conférences présentant l'avancement de nos travaux ont été menées et quatre thématiques RSE ont pu être déployées autour de ces sujets (Green-IT ; mobilité durable ; World Cleanup Day ; handicap).

- La réalisation de notre premier bilan carbon sur les scopes 1, 2 et 3 a conduit au déploiement d'un plan de transition visant à réduire significativement les émissions de CO2 liées à notre activité dans les prochaines années.

NOTRE GROUPE.

Notre Groupe.

NOTRE HISTOIRE
ET NOTRE OBJECTIF

NOTRE CHAÎNE
DE VALEURS



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 24 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, 500 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
sur 3 continents


+500
employés
sur 3 continents


20 milliards
de paiements
routés


87 millions
d'euros
de CA en 2023

**3 marchés
principaux**

Europe

Asie

Amérique du Sud

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

Solution de marketplace

**Solution d'acceptation des
paiements de proximité**

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

Acquisition et gestion de devises

Solution omnicanale et innovante

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



MAINTENEURS



BANQUES



COMMERÇANTS

Relation et satisfaction des clients



CONSOMATEURS

PROXIMITÉ



Fabricants,
mainteneurs
de points de
vente, carte SIM,
télécoms

VAD



Intégrateurs,
agences web,
CMS, éditeurs

GROUPE LYRA

PROCESSEUR - COLLECTEUR
500 employés & 3 pays principaux



FR (~250)



BRA (~90)



IND (~115)

- > Rétention et bien-être
- > Attractivité et capital intellectuel
- > Diversité et inclusion
- > Respect des droits du travail
- > Eco-engagement interne
- > Suivi de la relation

OUTSOURCING

> Sécurité informatique et confidentialité
des données

> Éco-responsabilité des produits
(code / Cloud / data center)



Data center
& Cloud



Matériel
informatique



BANQUES

Comptes de cantonnement



APPORTEURS D'AFFAIRES
DISTRIBUTEURS



MANDATAIRES IOBSP



Tendances liées à nos activités.

ÉVOLUTIONS DES TECHNOLOGIES
ET DES MODES D'ACHAT

LES ATTENTES DES
COLLABORATEURS ÉVOLUENT

DURABILITÉ

RÈGLEMENTATIONS :
CONTRAINTES ET OPPORTUNITÉS

ÉVOLUTIONS DES TECHNOLOGIES ET DES MODES D'ACHAT

CONSTAT

93,5%

des ménages ont
un accès **internet**¹

87%

des ménages disposent
d'un **smartphone**²

87%

des personnes âgées de
15 ans et plus ont utilisé
Internet au cours des
trois derniers mois¹

En 2023, le chiffre d'affaires du e-commerce en France a atteint 159,9 milliards d'euros, enregistrant une progression de 10,5 % par rapport à 2022³.

1. INSEE, Accès et utilisation de l'internet dans l'Union européenne 2023.

2. ARCEP ET ARCOM, Baromètre du numérique 2023, « Enquête sur la diffusion des technologies de l'information et de la communication dans la société française ».

3. FEVAD, Rapport e-Commerce 2023.

RÉPONSES DES ENTREPRISES

- > 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...).
- > Le SoftPOS, également appelé Tap to Phone, est la 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.



LES ATTENTES DES COLLABORATEURS ÉVOLUENT

CONSTAT

- > Les salariés recherchent une entreprise en adéquation avec **leurs valeurs personnelles**.
- > Instaurer un climat de **confiance, favoriser l'autonomie et la responsabilisation**, ainsi qu'offrir un cadre de travail propice au bien-être des collaborateurs renforcent leur engagement et favorisent leur fidélité.
- > Ainsi, attirer et fidéliser des collaborateurs investis constitue un **enjeu stratégique majeur** pour l'entreprise. Dans un environnement professionnel de plus en plus flexible (télétravail, coworking, digitalisation...), cerner et comprendre les attentes des salariés devient un **défi complexe**.

RÉPONSES DES ENTREPRISES

Pour se démarquer, les entreprises doivent mettre en avant leurs valeurs, leurs engagements envers les grandes causes sociétales et leur capacité à en tirer parti (RSE, qualité des services et produits...).

Elles ne doivent plus être perçues uniquement comme un espace de travail, mais aussi comme **un lieu d'échanges, de convivialité et de stimulation intellectuelle** (clubs sportifs, jeux, lecture, projets transversaux, ateliers collaboratifs...).

L'attractivité des bureaux doit être renforcée grâce à des espaces accueillants et des événements variés, tout en assurant un modèle hybride performant.

Les salariés adoptent désormais une approche non linéaire de leur carrière et n'hésitent pas à changer d'entreprise si celle-ci ne correspond plus à leurs aspirations. Pour fidéliser ses talents, les entreprises doivent **anticiper davantage la gestion et l'évolution des compétences**, en offrant des perspectives claires sur le développement professionnel (mobilité horizontale, verticale, reconversion...).

DURABILITÉ

CONSTAT

- > Les récents rapports du Groupe d'experts intergouvernemental sur l'évolution du climat (GIEC) mettent en évidence **l'ampleur des défis environnementaux à venir**.
- > **Le réchauffement climatique** entraîne des conséquences irréversibles sur les écosystèmes et les populations : hausse des températures, événements climatiques extrêmes plus fréquents, montée du niveau des océans et pertes de biodiversité alarmantes.
- > Parallèlement, la **raréfaction des ressources naturelles** et l'accélération de la pollution posent de sérieux problèmes de soutenabilité à long terme.

RÉPONSES DES ENTREPRISES

Dans ce contexte, les entreprises occupent une place centrale et doivent assumer leurs responsabilités en intégrant pleinement les principes du développement durable dans leur stratégie. Il ne s'agit plus seulement d'une contrainte réglementaire ou d'une démarche RSE facultative, mais bien d'un **impératif économique et sociétal**. Adopter un modèle d'affaires durable signifie **réduire l'empreinte carbone de ses activités**, optimiser l'utilisation des ressources, favoriser l'économie circulaire et veiller au bien-être des parties prenantes, qu'il s'agisse des employés, des clients ou des fournisseurs.

Les attentes des consommateurs, des investisseurs et des pouvoirs publics en matière d'engagement environnemental se renforcent, poussant les entreprises à innover et à revoir leur mode de fonctionnement. **Une transition écologique réussie est un véritable levier de différenciation et de pérennité**. Les organisations qui sauront anticiper ces transformations et proposer des solutions durables seront celles qui resteront compétitives et crédibles dans un monde **où la préservation de l'environnement est devenue une priorité absolue**.

RÈGLEMENTATIONS : CONTRAINTES ET OPPORTUNITÉS

Digital Operational Resilience Act (DORA)

Le règlement DORA, auquel Lyra est assujettie, vise à renforcer la résilience opérationnelle numérique des entités financières dans l'UE. Il établit un cadre harmonisé pour la gestion des risques liés aux technologies de l'information et de la communication (TIC), incluant des exigences en matière de gouvernance, de signalement des incidents, de tests de résilience et de gestion des risques liés aux prestataires tiers de services TIC. L'objectif est d'assurer que les institutions financières puissent résister et se remettre rapidement des perturbations opérationnelles, notamment celles causées par des cyberattaques.

Norme PCI DSS v4.0

La version 4.0 de la norme de sécurité des données de l'industrie des cartes de paiement (PCI DSS) visant à renforcer la sécurité des données de paiement tout en offrant une plus grande flexibilité aux organisations pour implémenter des contrôles de sécurité adaptés à leurs environnements spécifiques. Les mises à jour incluent des méthodes de validation améliorées, une attention accrue à la détection et à la prévention des menaces émergentes, et une clarification des exigences pour faciliter leur mise en oeuvre.

Directive sur le reporting de durabilité des entreprises (CSRD)

La Corporate Sustainability Reporting Directive (CSRD) à laquelle Lyra est assujettie, impose aux entreprises de publier des informations détaillées sur les impacts environnementaux, sociaux et de gouvernance (ESG) de leurs activités. Elle élargit le champ d'application par rapport à la directive précédente, incluant désormais un plus grand nombre d'entreprises, et introduit des normes de reporting plus strictes pour assurer la transparence et la comparabilité des données ESG.

Directive sur le devoir de diligence des entreprises en matière de durabilité (CSDDD) et Taxonomie verte

Ces initiatives ont pour objectif de promouvoir des pratiques commerciales responsables et durables. La CSDDD oblige les entreprises à identifier et à prévenir les impacts négatifs de leurs activités sur les droits de l'homme et l'environnement tout au long de leur chaîne de valeur. La Taxonomie verte, quant à elle, établit un système de classification pour déterminer quelles activités économiques peuvent être considérées comme durables sur le plan environnemental, guidant ainsi les investissements vers des projets respectueux de l'environnement.

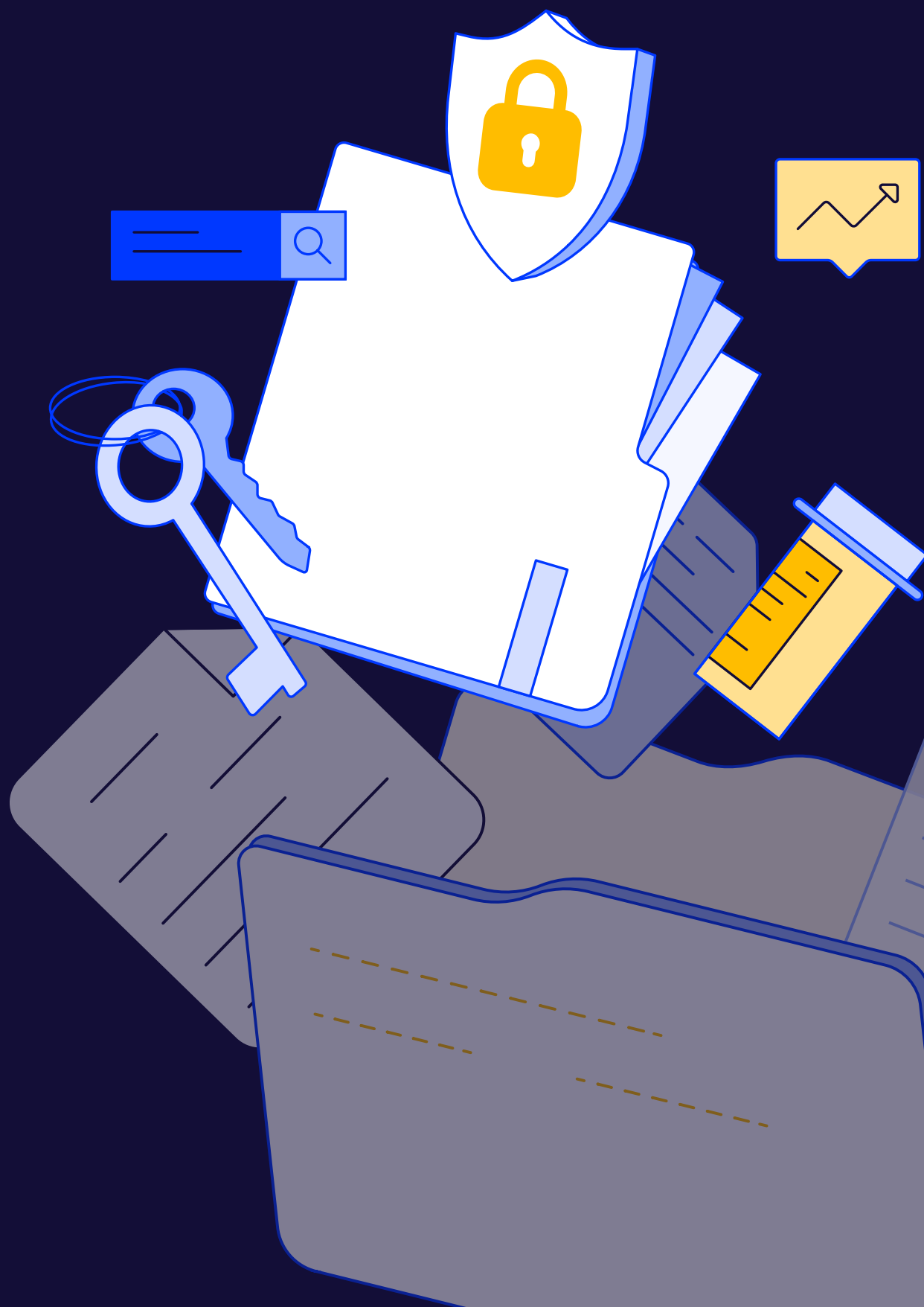
Directive sur les services de paiement 3 (DSP3)

La DSP3, dont l'adoption à l'échelon européen est prévue courant 2025, vise à moderniser le cadre réglementaire des services de paiement dans l'Union européenne. Elle fait suite à la DSP2 et cherche à renforcer la sécurité des transactions, à promouvoir l'innovation et à améliorer la protection des consommateurs. Parmi les principales propositions, on note l'introduction de la «Vérification du Bénéficiaire» (Verification of Payee -VoP), qui vise à réduire les fraudes en confirmant que le nom du bénéficiaire correspond bien aux informations du compte lors des transactions.

Directive 2023/2225 sur le crédit à la consommation

Cette directive vise à moderniser le cadre du crédit à la consommation en tenant compte des nouvelles pratiques du marché, telles que le «Buy Now, Pay Later» (BNPL). Elle impose des obligations renforcées aux fournisseurs de ces services, qui sont des partenaires de Lyra, notamment en matière d'évaluation de la solvabilité des consommateurs, afin de prévenir le surendettement et de garantir une information transparente sur les conditions de crédit.

Notre Gouvernance.



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

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.

NOS PILIERS RSE.



Nos piliers RSE.

RELATION CLIENT

Construire une relation durable
avec nos clients

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

DIMENSION HUMAINE ET SOCIALE

Rétention et bien-être des talents

Attraction et développement du capital intellectuel

Diversité, inclusion égalité des chances

ENVIRONNEMENT & GREEN IT

Stratégie climat

Éco-responsabilité des produits

Éco-engagement interne

Relation client.



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 s'imposer comme un acteur majeur du paiement en France et à l'international, Lyra s'est développé et ne cesse d'enrichir son offre. Elle permet à ses partenaires bancaires et à ses commerçants d'accéder aux nouvelles solutions de paiement plébiscitées par les consommateurs. Ainsi, en 2023, Lyra dispose d'une offre de plus de 150 moyens de paiement en ligne. L'entreprise met également à disposition de ses commerçants une documentation détaillée de ses services, disponible en six langues, ainsi que la mise à disposition de moyens paiement dans de multiples devises, facilitant ainsi les paiements à l'échelle internationale.

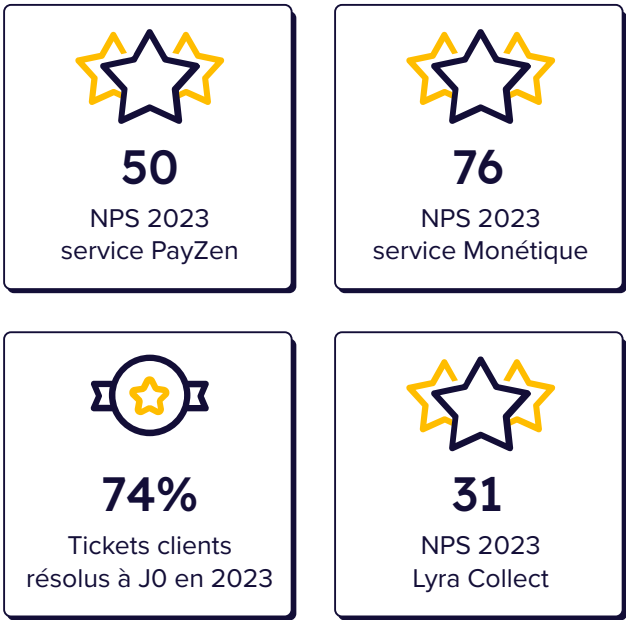
Relation et satisfaction de nos clients

Afin de renforcer et de pérenniser nos relations avec nos clients, nous mettons en place, tout au long de l'année, divers événements de formation et d'accompagnement. Ces initiatives prennent la forme de conférences interactives et de sessions pratiques, abordant des thématiques essentielles telles que l'évolution des solutions de paiement et l'activation des nouvelles fonctionnalités intégrées dans nos outils.

Dans une démarche d'amélioration continue, nous organisons également des groupes de discussion avec nos clients. Ces échanges réguliers nous permettent de recueillir leurs retours d'expérience et d'identifier les axes d'optimisation de nos services. En tenant compte de ces précieuses contributions, nos équipes peuvent ajuster et développer des solutions en parfaite adéquation avec les attentes et les besoins concrets du marché.

Depuis plusieurs années, Lyra utilise un questionnaire afin d'évaluer la satisfaction de ses clients via le calcul du score NPS¹. Ce dernier, noté sur une échelle de -100 à 100, fournit une mesure précise du niveau de recommandation de nos clients. L'analyse de ces résultats nous permet non seulement d'évaluer la qualité de nos services, mais aussi d'identifier des axes d'amélioration suggérés par nos clients. Ces enseignements nous aident à faire évoluer nos solutions et nous permettent d'affiner nos décisions en faveur d'une expérience client toujours plus satisfaisante.

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.



Adaptation aux marchés et aux attentes des consommateurs

Afin d'offrir une expérience toujours plus fluide et adaptée, Lyra a choisi de se rapprocher de ses clients en s'implantant dans 11 pays. Cette présence internationale lui permet d'acquérir une expertise approfondie des usages locaux et une compréhension fine des préférences de paiement à l'échelle mondiale, notamment en Amérique latine, en Europe et en Asie.

Par exemple, au Brésil, l'utilisation de la carte SIM est privilégiée pour les transactions monétiques, tandis qu'en e-commerce, les habitudes varient selon les pays : en Espagne, Bizum est le moyen de paiement le plus utilisé, alors qu'au Portugal, les consommateurs se tournent davantage vers Multibanco.

Pour accompagner au mieux ses clients, Lyra propose une large gamme de solutions et de parcours de paiement, conçus pour répondre aux contraintes spécifiques des différents secteurs d'activité et s'adapter aux attentes des acheteurs.





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



SÉCURITÉ INFORMATIQUE ET CONFIDENTIALITÉ DES DONNÉES

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 4.0** en France, au Brésil et en Inde, garantissant ainsi un niveau de sécurité optimal pour les services fournis. Nos systèmes font l'objet d'audits annuels rigoureux, menés à la fois par nos experts internes et par des organismes indépendants, afin d'assurer une conformité continue aux exigences les plus strictes en matière de sécurité informatique.

Toutes nos solutions de paiement sont développées en interne par nos équipes, nous permettant ainsi de contrôler leur fiabilité et leur robustesse avant toute mise en production. Par exemple, lors de l'entrée en vigueur de la **DSP2** en 2019, Lyra a conçu et intégré sa propre technologie pour l'authentification forte et la migration vers le protocole **3D Secure 2**. Cette avancée a fait de Lyra l'un des premiers acteurs du paiement en France à proposer cette évolution, renforçant ainsi la sécurisation des transactions et la protection des consommateurs.

Afin d'assurer notre conformité au **Règlement Général sur la Protection des Données** (ci-après « RGPD »), nous avons déployé un ensemble de mesures dédiées à la protection des données personnelles, parmi lesquelles :

- Une session annuelle obligatoire de sensibilisation à la sécurité numérique pour l'ensemble de nos collaborateurs, visant à renforcer les bonnes pratiques en matière de gestion des données personnelles ;
- La désignation d'un Délégué à la Protection des Données (DPO), interlocuteur privilégié sur ces sujets, avec la mise en place d'une gouvernance du sujet impliquant le plus haut niveau de Direction ;
- L'élaboration d'une politique de protection des données à caractère personnel et de procédures spécifiques applicables à l'ensemble de nos relations avec nos parties prenantes externes ;
- Le développement des compétences de nos équipes afin d'intégrer les principes de **Privacy by Design** et **Privacy by Default** dès la conception des projets impliquant un traitement de données personnelles.

Lyra a mis en œuvre de nombreuses mesures pour garantir la sécurité de ses infrastructures et de ses données, notamment :

- L'instauration de protocoles stricts encadrant les interventions de nos sous-traitants dans nos locaux ou nos systèmes d'information, afin de limiter tout risque de compromission ;
- Le développement d'une politique globale de sécurité organisationnelle avec la nomination d'un **Responsable de la Sécurité des Systèmes d'Information (RSSI)** et l'application d'une **Politique Générale de Sécurité des Systèmes d'Information (PGSSI)**. Cette dernière intègre notamment la mise en place d'un **Plan de Continuité d'Activité (PCA)** et une gestion des droits d'accès adaptée aux exigences opérationnelles de chaque collaborateur des droits d'accès adaptée aux besoins opérationnels de chaque individu.


100%

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

LA SÉCURITÉ, NOTRE PRIORITÉ



FRAUDE ET LUTTE CONTRE LE BLANCHIMENT D'ARGENT ET LE FINANCEMENT DU TERRORISME

En tant qu'établissement de paiement, Lyra Collect est soumise à la réglementation bancaire et a la responsabilité d'appliquer des mesures strictes pour lutter contre la fraude, le blanchiment d'argent et le financement du terrorisme. À cet effet, un Responsable de la Conformité et du Contrôle Interne (RCCI) veille à la mise en œuvre 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 applique un contrôle rigoureux des KYC¹ dès l'entrée en relation avec un client. Cette vérification approfondie est régulièrement renouvelée tout au long de la relation commerciale afin de garantir une conformité continue aux obligations légales. La connaissance approfondie de nos clients et de leurs activités constitue un pilier essentiel dans la lutte contre le blanchiment d'argent et la fraude.

Pour renforcer son dispositif de surveillance, notre département conformité a établi une liste de pays et d'activités interdits. L'équipe spécialisée de Lyra Collect, dédiée à la fraude et à la LCB-FT², utilise des outils avancés de détection et de gestion des alertes, conçus pour identifier et prévenir toute tentative frauduleuse.

Enfin, un suivi quotidien des opérations est réalisé non seulement pour répondre aux obligations réglementaires, mais aussi pour accompagner nos clients dans la sécurisation de leur activité et la protection de leur chiffre d'affaires.

CORRUPTION ET PRATIQUES ANTI-CONCURRENTIELLES

Dès 2022, sans attendre son assujettissement à la loi Sapin II¹, Lyra a mis en place une politique proactive de prévention des conflits d'intérêts ainsi qu'une politique encadrant les cadeaux et invitations. Ces initiatives visent à sensibiliser et à engager l'ensemble des collaborateurs dans la lutte contre la corruption et le trafic d'influence. Leur déploiement officiel en France a été effectué en juin 2023.

Parallèlement, Lyra a instauré un dispositif d'alerte interne en conformité avec la loi Wasserman², entrée en vigueur en 2022. Ce dispositif permet à tout salarié, partenaire ou relation d'affaires de signaler, de bonne foi, tout fait pouvant contrevenir aux obligations légales, réglementaires ou à la politique de gestion des conflits d'intérêts de Lyra.

Pour assurer une gouvernance efficace sur ces sujets, Lyra a créé un Comité Éthique et Conformité, chargé du pilotage de ces thématiques et agissant comme interlocuteur direct en cas de signalement interne.

1. Know Your Customer

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

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.

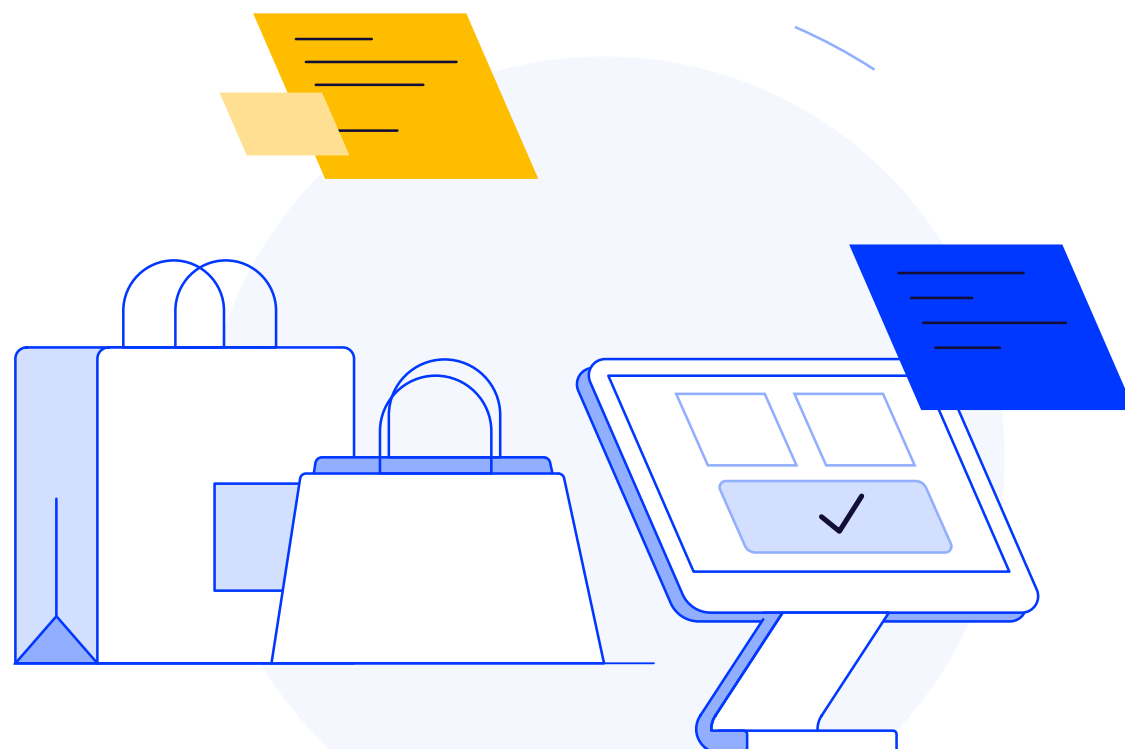
2. Loi N°2022-401 du 21 mars 2022 visant à améliorer la protection des lanceurs d'alerte dite loi « Wasserman » et son décret d'application du 03 octobre 2022

ACHATS RESPONSABLES

Lyra s'engage activement à soutenir son écosystème local. Dans cette optique, nous privilégions les fournisseurs de proximité qui partagent nos valeurs, en favorisant ceux proposant des produits responsables, recyclables et respectueux de l'environnement.

À titre d'exemple, pour l'acquisition d'équipements de bureau, nous collaborons avec des fournisseurs engagés dans une démarche environnementale, en tenant compte de la composition des matériaux utilisés ainsi que du volume d'emballage. De plus, nous avons établi des partenariats de longue date avec deux Établissements et Services d'Aide par le Travail (ESAT), contribuant ainsi à l'insertion professionnelle des personnes en situation de handicap.

Dans la continuité de nos engagements, en 2023 nous avons renforcé notre stratégie d'achats responsables et favorisé le développement économique local. Cette première étude a permis d'identifier les fournisseurs proactifs en matière de RSE et d'identifier ceux en retard sur ces enjeux. Cette démarche s'est poursuivie en 2024 afin de généraliser la mise en place de critères ESG lors de nos achats et d'inclure dans nos engagements avec nos fournisseurs des exigences ESG de manière systématique.





Dimension humaine et sociale.

RÉTENTION ET
BIEN-ÊTRE DES TALENTS

ATTRACTION ET DÉVELOPPEMENT
DU CAPITAL INTELLECTUEL

DIVERSITÉ, INCLUSION
ET ÉGALITÉ DES CHANCES

RÉTENTION ET BIEN-ÊTRE DES TALENTS

Consciente que le bien-être de ses équipes est essentiel à leur engagement durable et à la réussite de l'entreprise, Lyra s'attache en permanence à créer un environnement de travail propice à l'épanouissement de ses collaborateurs.

Notre culture d'entreprise

Consciente que le bien-être de ses équipes est essentiel à leur engagement durable et à la réussite de l'entreprise, Lyra s'attache en permanence à créer un environnement de travail propice à l'épanouissement de ses collaborateurs.

Chez Lyra, le respect, l'écoute, la bienveillance, la proximité et l'entraide entre collaborateurs sont les piliers fondamentaux qui définissent le «Lyra Spirit». Cet état d'esprit, ancré dans notre culture d'entreprise, se traduit au quotidien et est renforcé par de nombreux événements organisés tout au long de l'année : teambuildings, réunions d'information régulières, ateliers collaboratifs, anniversaires professionnels des collaborateurs, moments conviviaux autour de thématiques gourmandes...

Pour favoriser la cohésion et le bien-être, nous mettons à disposition de nos collaborateurs divers équipements : espaces sportifs, instruments de musique, vestiaires spacieux et jeux de société. Des espaces dédiés à chaque activité et la création de clubs internes (Salsa, musculation, stretching, musique, running...) encouragent encore davantage les échanges transversaux, le partage et la dynamique collective à tous les niveaux de l'entreprise.

Dans une démarche d'amélioration continue, Lyra a lancé, depuis 2021, l'enquête interne annuelle «Life @ Lyra Index¹». Ce baromètre permet d'évaluer des aspects clés tels que l'intensité et le sens du travail, l'autonomie, l'organisation et le cadre professionnel. Il mesure également le niveau de satisfaction des collaborateurs et est reconduit chaque année afin de suivre l'évolution des perceptions et d'identifier des axes d'amélioration concrets.



23.7

eNPS²



65.5%

de taux de participation



3,96/5

moyenne expérience collaborateur

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

Le télétravail fait désormais pleinement partie de l'organisation du travail chez Lyra. Mis en place dès 2019, il s'est progressivement structuré pour répondre aux attentes de flexibilité des collaborateurs tout en favorisant un meilleur équilibre entre vie professionnelle et personnelle.

En 2024, une nouvelle charte est venue renforcer ce dispositif. En plus des 2 jours de télétravail possible par semaine, elle ouvre désormais la possibilité de télétravailler depuis l'étranger sur de courtes périodes et introduit un pool annuel de 20 jours de télétravail à utiliser selon les besoins individuels. Ce cadre renouvelé permet d'allier performance, autonomie et qualité de vie au travail.

Les résultats sont au rendez-vous : en 2024, 93 % des collaborateurs se sont déclarés satisfaits de la qualité d'organisation du mode de travail hybride.

Parallèlement, Lyra poursuit son engagement pour la santé et le bien-être de ses équipes. Une sensibilisation continue au droit à la déconnexion est menée pour garantir le respect des temps de repos. Des actions de prévention sont également déployées pour limiter les effets d'une activité sédentaire : en 2022, tous les managers ont été formés à la prévention des risques psychosociaux ; en 2023, puis de nouveau en 2024, une formation dispensée par la médecine du travail a permis à l'ensemble des collaborateurs de revoir les bonnes pratiques posturales pour prévenir les troubles musculo-squelettiques.



1. Les données présentées concernant les résultats du Life At Lyra 2023 représentent l'ensemble des salariés français.

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

ATTRACTION ET DÉVELOPPEMENT DU CAPITAL INTELLECTUEL

Dans un secteur en perpétuelle évolution, le développement continu des compétences de nos équipes est un levier essentiel pour maintenir un haut niveau d'expertise et favoriser l'épanouissement professionnel de nos collaborateurs.

La gestion des compétences au cœur de la stratégie adoptée par Lyra pour accompagner son développement. Cette démarche repose sur deux axes : le recrutement de nouveaux talents et la montée en compétences des collaborateurs en poste.

Pour attirer les meilleurs profils, Lyra a noué des partenariats durables avec plusieurs écoles et universités françaises. Nos équipes interviennent régulièrement pour présenter l'entreprise et le secteur du paiement. Nous participons également chaque année à des forums de recrutement locaux et nationaux, ainsi qu'à des événements technologiques comme le DevFest, renforçant ainsi notre visibilité auprès des talents.

Lyra favorise également la mobilité interne, en offrant aux collaborateurs des opportunités d'évolution. Ainsi, en 2024, 5% des collaborateurs ont évolué vers de nouvelles fonctions en s'inscrivant dans le parcours de mobilité interne.

En tant que groupe international, nous encourageons également les mobilités géographiques entre nos différentes entités, offrant ainsi à nos collaborateurs la possibilité d'évoluer dans un environnement multiculturel et dynamique.



100%

des employés ont réalisé un Entretien
Annuel de Développement (EAD)



77%

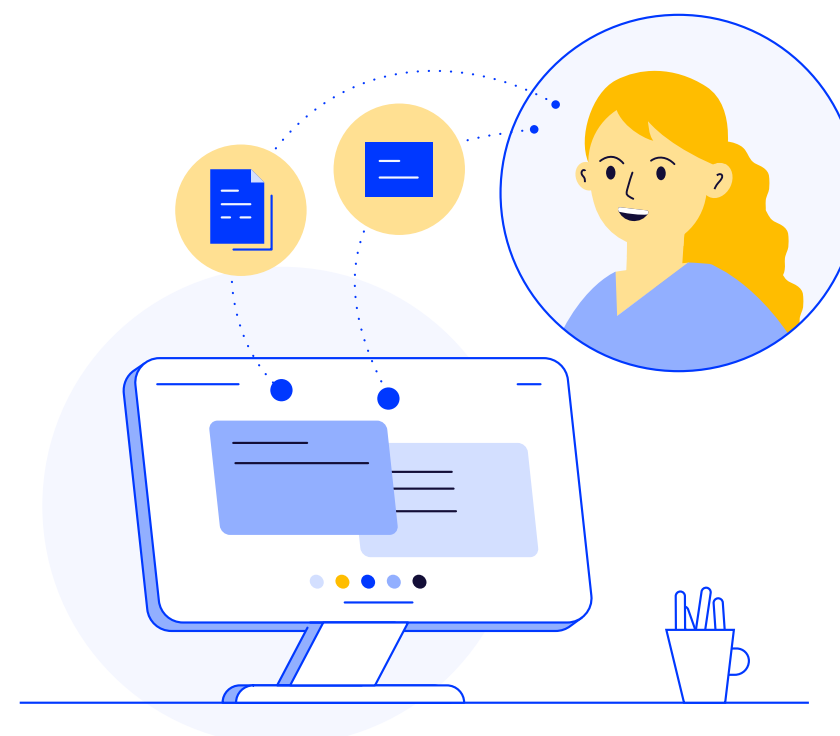
des employés ont bénéficié
d'une formation

Consciente de cet enjeu, Lyra met en place des dispositifs adaptés pour garantir l'amélioration et le développement des compétences de ses salariés. Chaque manager est ainsi chargé d'identifier les formations les plus pertinentes pour son équipe, qu'elles soient internes ou externes.

Pour accompagner les parcours professionnels et favoriser l'évolution en interne, Lyra a développé une cartographie détaillée des compétences propres à chaque métier. Ce référentiel permet à chaque collaborateur de s'auto-évaluer par rapport aux attentes de son poste et offre une meilleure visibilité sur les mobilités transverses possibles. Il constitue également un outil précieux pour les managers afin de mieux comprendre et anticiper les besoins en formation.

Dans une démarche d'accessibilité et de flexibilité, Lyra a renforcé son offre de formation en développant des modules à distance via des plateformes digitales et asynchrones. Cette approche élargit les opportunités d'apprentissage et facilite la montée en compétences de chacun.

Enfin, Lyra encourage activement le partage des connaissances en interne. Les collaborateurs ont la possibilité d'organiser et d'animer des conférences sur leurs domaines d'expertise, accessibles à l'ensemble des équipes, favorisant ainsi le partage humain et la transversalité à l'ensemble des fonctions de l'entreprise.

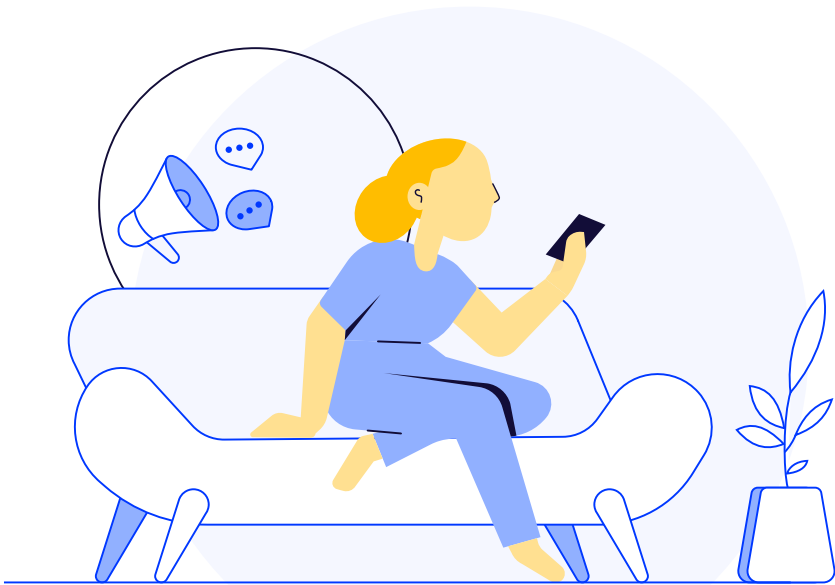


DIVERSITÉ, INCLUSION ET ÉGALITÉ DES CHANCES

En tant qu'entreprise internationale, 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.

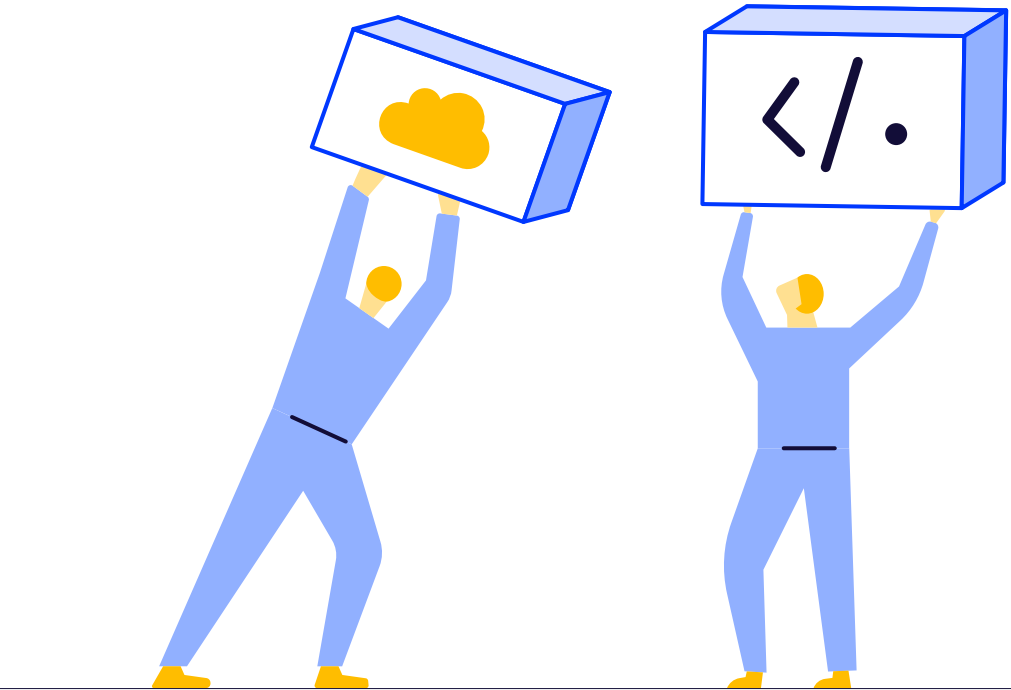
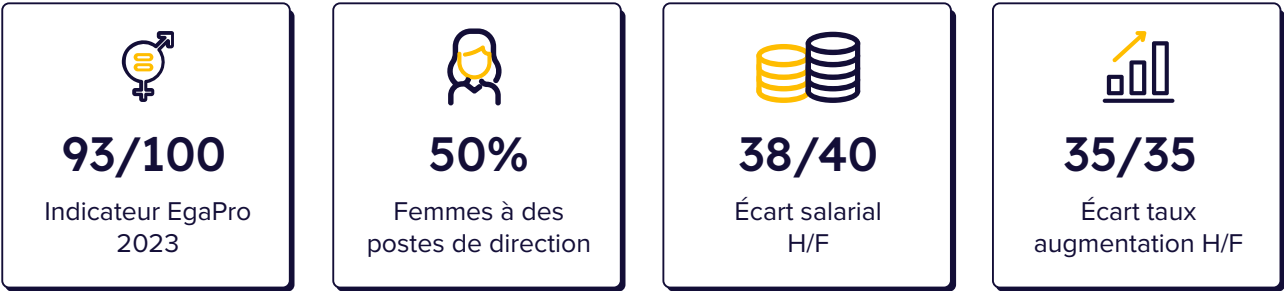
Lyra s'engage en faveur de la diversité et de l'inclusion à travers des initiatives ponctuelles et continues, notamment :

- > Actions en faveur de l'insertion professionnelle des étudiants, en collaboration avec nos écoles et universités partenaires, via des dispositifs de tutorat, mentorat, coaching aux entretiens, aide à la rédaction de CV, stages et alternances.
- > Sensibilisation au handicap, en participant à la Semaine Européenne pour l'Emploi des Personnes Handicapées et en organisant des actions de sensibilisation en partenariat avec des associations spécialisées.
- > Formation annuelle de nos équipes RH à la lutte contre les discriminations, afin de garantir un recrutement équitable et un environnement de travail inclusif.
- > Accompagnement de publics éloignés de l'emploi en participant à un dispositif de coachind individuel pour faciliter le retour à l'emploi, et en intégrant en période d'immersion professionnelle des personnes désireuses de renforcer leurs compétences .



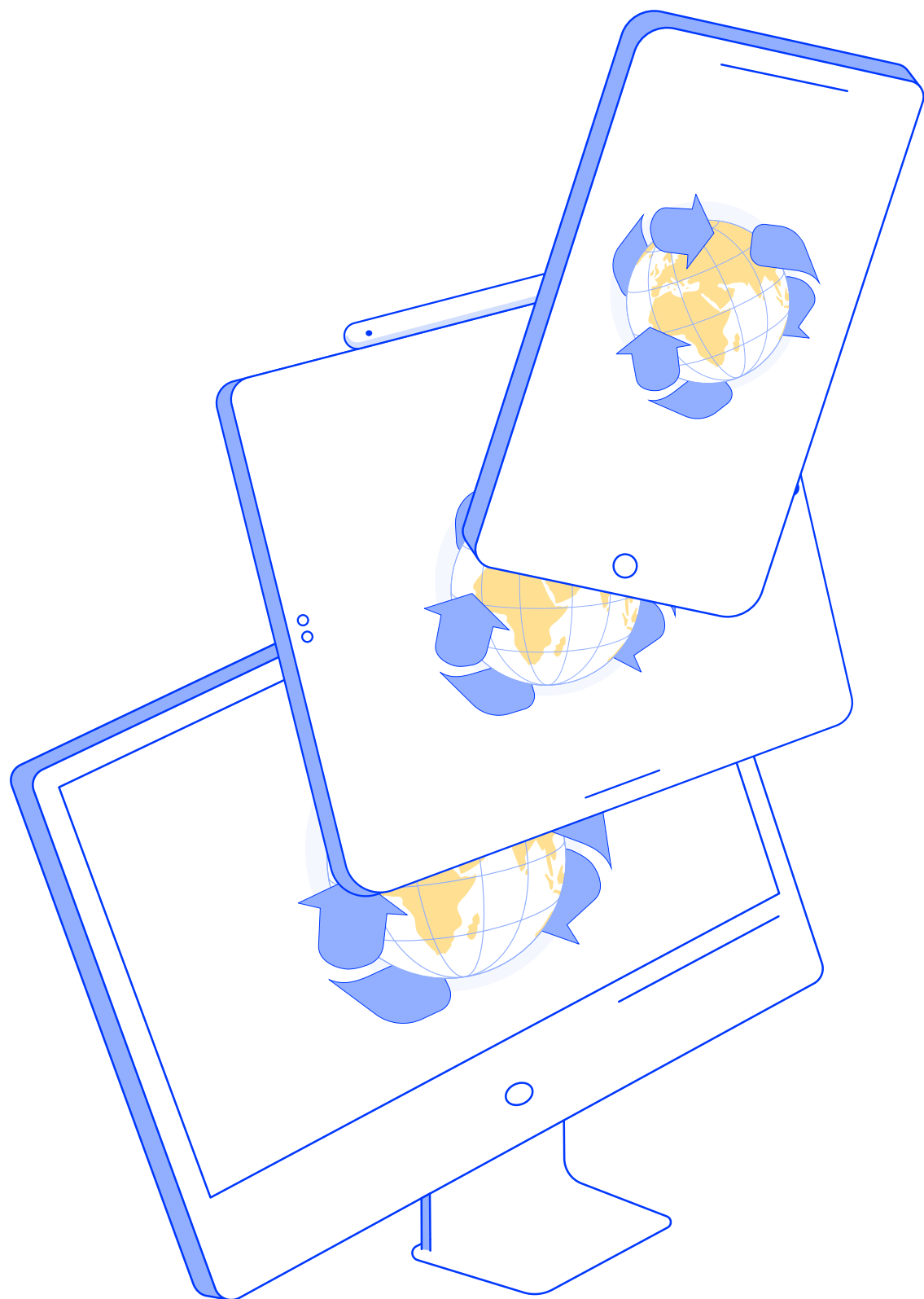
Lyra accorde également une importance forte à l'égalité femmes-hommes, à tous les niveaux de l'entreprise et veille à ce que la reconnaissance du travail et des compétences soit le principal levier d'évolution interne.

Cet engagement se reflète dans le score à l'index EgaPro, avec 93/100 en 2021 et 92/100 en 2022 et 93/100 en 2023.



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 2023 était de 88/100.

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.



Environnement & green IT

NOTRE STRATÉGIE
CLIMAT

ÉCO-RESPONSABILITÉ
DES PRODUITS

ÉCO-ENGAGEMENT
INTERNE

NOTRE STRATÉGIE CLIMAT

En 2024, Lyra a réalisé¹ pour la première année son bilan carbone sur les scopes 1, 2 et 3. Les émissions totales de Lyra sur ses entités françaises² durant l'année 2023 s'élèvent à 1625 tonnes d'eqCO2.

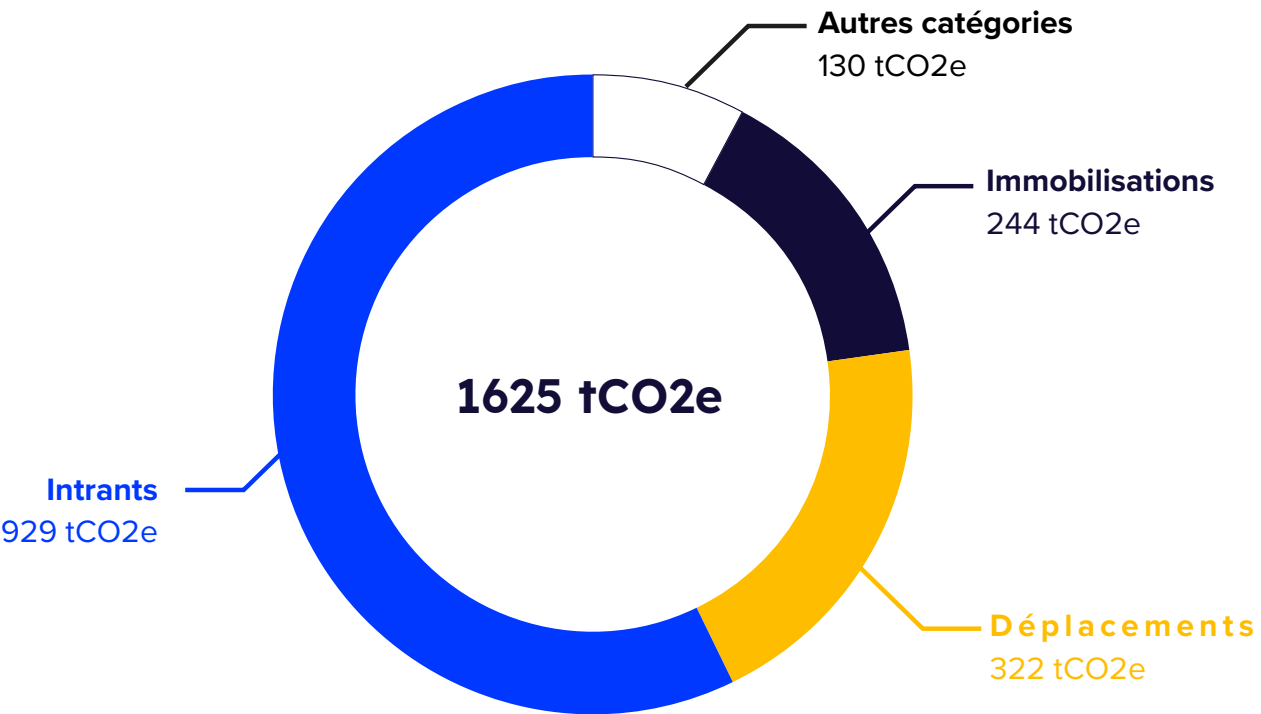
Ces émissions représentent pour Lyra :

- > 39 tCO2e par million d'euros de chiffre d'affaires
- > 5,9 tCO2e par employé(e)

Détails de nos émissions sur les scopes 1, 2 et 3

Catégories d'émissions		Numéros	Postes d'émissions	Total (en Kg eqC02)
Scope 1	1. Emissions directes de GES	1.1	Emissions directes des sources fixes de combustion	0
		1.2	Emissions directes des sources mobiles à moteur thermique	0
		1.3	Emissions directes des procédés hors énergie	0
		1.4	Emissions directes fugitives	0
		1.5	Emissions issues de la biomasse (sols et forêts)	0
		Sous-Total		0
Scope 2	2. Emissions indirectes associées à l'énergie	2.1	Emissions indirectes liées à la consommation d'électricité	21 690
		2.2	Emissions indirectes liées à la consommation d'énergie autre que l'électricité	0
		Sous-Total		21 690
Scope 3	3. Emissions indirectes associées au transport	3.1	Transport de marchandise amont	0
		3.2	Transport de marchandise aval	0
		3.3	Déplacements domicile travail	128 721
		3.4	Transport des visiteurs et des clients	81 200
		3.5	Déplacements professionnels	112 330
		Sous-Total		322 251
	4. Emissions indirectes associées aux produits achetés	4.1	Achats de biens	890 198
		4.2	Immobilisations de biens	243 709
		4.3	Gestion de déchets	17 692
		4.4	Actifs en leasing amont	0
		4.5	Achats de services	11 737
	Sous-Total		1 163 336	
	5. Emissions indirectes associées aux produits vendus	5.1	Utilisation des produits vendus	43 178
		5.2	Actifs en leasing aval	0
		5.3	Fin de vie des produits vendus	0
		5.4	Investissements	60 111
		Sous-Total		103289
	6. Autres émissions indirectes	6.1	Autres émissions indirectes	14 339
		Sous-Total		14 339
Total				1 624 905

1. Bilan carbone réalisé par un prestataire certifié à la méthode Bilan Carbone®
2. Les entités françaises de Lyra représentent en 2023 un total de 274 salariés réparti sur 3 sites.



Détails de nos émissions par catégories

La catégorie « Intrants » correspond aux **achats de biens et de services** et représentent un enjeu majeur pour Lyra, contribuant à **57 % de son bilan carbone**. Cette empreinte est principalement liée aux achats informatiques, incluant le matériel, les logiciels, ainsi qu'à des prestations de maintenance qui sont essentiels au fonctionnement de nos produits.

D'autres achats sont effectués pour la gestion des infrastructures, le marketing, la communication. **L'optimisation de ces achats constitue donc un levier clé pour réduire notre impact environnemental.**

Le transport représente le deuxième poste d'émissions de Lyra au cours de l'année 2023, contribuant à **20 % des émissions émises durant l'année**. Ces émissions sont réparties de manière équilibrée, mais proviennent en priorité des trajets domicile-travail, suivis des déplacements professionnels en avion, puis des déplacements des visiteurs reçus dans nos locaux.

Les immobilisations constituent la troisième catégorie d'émissions de Lyra, représentant **15% de son bilan carbone**. Les émissions liées aux immobilisations proviennent à 95% de l'amortissement des bâtiments et des voiries, tandis que les 5 % restants sont liés à l'amortissement du matériel informatique.

NOTRE STRATÉGIE CLIMAT

Nos objectifs à horizon 5 ans

Lyra s’engage dans une stratégie visant à réduire son impact environnemental à travers trois axes principaux : la réduction des émissions de CO₂, le développement de sa politique d’achat responsable et la valorisation de sa démarche auprès des clients :

1. Réduire nos émissions de CO₂ :

- Diminuer d’au moins 30 % les émissions des scopes 1 et 2.
- Réduire de 25 % les émissions de CO₂ équivalent (tCO₂e) par million d’euros de chiffre d’affaires pour le scope 3.

2. Développer notre politique d’achat responsable :

- Renforcer le processus d’évaluation des tiers.
- Évaluer 70 % de nos fournisseurs stratégiques sur leurs performances environnementales et sociales.

3. Valoriser notre démarche auprès de nos clients :

- Développer et promouvoir des solutions de paiement à faible impact environnemental.
- Renforcer la transparence dans la documentation ESG publiée par Lyra.

Notre plan d’actions

Pour mener à bien ces objectifs stratégiques, Lyra a mis en place un plan d’actions divisé en 5 thématiques nous permettant de couvrir l’ensemble de nos émissions tout en accentuant ses efforts sur les postes les plus significatifs de son bilan carbone : les achats, les déplacements et les immobilisations.

	Actions
Thématique n°1 Réduction de l'impact des déplacements de nos salariés	Réduire les émissions liées aux trajets domicile travail de nos salariés
	Réduire l'utilisation de l'avion sur les déplacements professionnel réalisés en France
	Réduire le nombre de visites faites dans nos locaux
	Augmenter le nombre de bornes de recharge des véhicules électriques
Thématique n°2 Réduction de l'impact de nos achats	Développer la politique d'achat actuelle pour y renforcer nos exigences RSE
	Analyser les principales solutions logicielles utilisées et de leur paramétrage pour affiner les émissions liées à ces outils
Thématique n°3 Optimisation des consommations des serveurs	Mise en place de moyens de mesures des consommations de nos salles serveurs.
	Extinction des serveurs de pré-prod la nuit
	Rationalisation de nos données en production, optimisation de l'archivage de nos données.
	Réduction du taux de transactions refusées - Augmenter notre taux de conversion
Thématique n°4 Optimisation de l'usage des locaux	Optimiser l'efficacité énergétique et l'usage de nos bâtiments
	Mise en place une politique de bonnes pratiques au bureau
Thématique n°5 Améliorer les performances environnementales des produits	Réduction du taux de transactions refusées - Augmenter notre taux de conversion
	Création d'une offre verte dans nos gammes de services
	Réfléchir à intégrer l'éco-conception de nos services

ÉCO-RESPONSABILITÉ DES PRODUITS

Selon le rapport publié par l'ADEME et l'ARCEP en 2023¹, le secteur numérique est responsable de 3 à 4 % des émissions mondiales de gaz à effet de serre et représente environ 4 % de l'empreinte carbone nationale en France en 2023.

Consciente de l'impact environnemental de ses activités, Lyra s'engage à optimiser l'utilisation de ses équipements informatiques et à améliorer l'efficacité énergétique de ses services, tout en maintenant la performance et la qualité de ses solutions.

Pour promouvoir une utilisation responsable et durable de son matériel informatique, Lyra a mis en place plusieurs mesures :

- Prolongation du cycle de vie des équipements : la durée d'utilisation des ordinateurs a été étendue de 3 à 4 ans, avec un reconditionnement des ordinateurs et téléphones ;
- Mutualisation des ressources : remplacement des imprimantes individuelles par des imprimantes collectives, sensibilisation des équipes à une utilisation raisonnée de l'impression et promotion de la dématérialisation ;
- Optimisation énergétique : automatisation des paramètres d'économie d'énergie sur l'ensemble des équipements ;
- Réduction des opérations non critiques : diminution du nombre d'opérations non essentielles afin de réduire le taux d'occupation des serveurs ;

Les équipes Lyra et le CSE mènent conjointement des actions de valorisation et de recyclage des équipements informatiques déclassés. Ces actions ont permis de faire bénéficier à de nombreux salariés d'ordinateurs reconditionnés en bon état de fonctionnement pour leur usage personnel.

En complément des actions menées sur nos outils informatiques, nous nous attachons à améliorer la qualité et l'efficacité de nos infrastructures, notamment nos data-centers. Ainsi, en 2023, nous avons continué certaines migrations d'environnements non critiques et non productifs vers des data-centers basés sur le cloud. Cette transition vise à réduire notre dépendance aux services gérés et aux infrastructures internes, tout en maintenant les plus hauts standards de sécurité et de protection des données.

Cette évolution permettra de diminuer la consommation énergétique liée au stockage de nos données, les data-centers cloud présentant un PUE nettement inférieur à ceux que nous utilisions auparavant. De plus, ils offrent une flexibilité accrue dans leur exploitation.



4 ans

cycle de vie moyen pour le matériel informatique



98%

taux de dématérialisation des fiches de paies



44 132

pages non imprimées grâce à la signature électronique



99.04%

taux de dématérialisation des factures clients

11. ADEME et ARCEP, Rapport sur l'Évaluation environnementale des équipements et infrastructures numériques en France, Janvier 2023.

ÉCO-ENGAGEMENT INTERNE

Afin de réduire l'impact environnemental lié à ses bâtiments, ses transports et ses différentes consommations, Lyra met en place des mesures favorisant des alternatives durables et respectueuses de l'environnement. Ces actions visent à optimiser l'efficacité énergétique des infrastructures, encourager des modes de transport plus responsables et promouvoir une gestion plus raisonnée des ressources utilisées au quotidien.

Actions liées aux déplacements

Pour encourager l'utilisation de modes de transport durables par ses salariés dans leurs trajets domicile-travail, Lyra a mis en place plusieurs initiatives concrètes. Des bornes de recharge pour véhicules électriques (IRVE) ont été installées dans ses locaux, et diverses actions ont été déployées pour promouvoir l'usage du vélo. Depuis 2016, un système d'indemnité kilométrique vélo permet de valoriser les déplacements à vélo des salariés. Pour accompagner cette démarche, des prises électriques sont mises à disposition dans les locaux vélos afin d'offrir une recharge gratuite aux vélos à assistance électrique. Lyra a également noué des partenariats avec certains fournisseurs afin de proposer des prix avantageux sur l'achat de vélos électriques. Par ailleurs, Lyra œuvre à réduire l'impact environnemental des déplacements professionnels en privilégiant l'utilisation des outils de visioconférence et en favorisant le transport ferroviaire lorsque les déplacements restent nécessaires.



Éco-gestes et engagements des salariés

Au quotidien, Lyra encourage le développement de pratiques respectueuses de l'environnement au sein de ses locaux grâce à plusieurs initiatives :

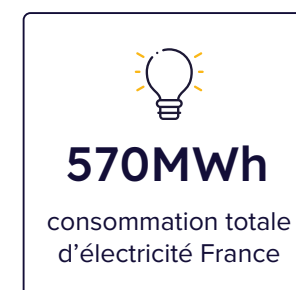
- Sensibilisation et gestion des déchets : mise en place d'actions de sensibilisation au tri sélectif et à la réduction de l'usage du papier.
- Optimisation énergétique : installation d'un système de gestion automatisé des infrastructures électriques, incluant la généralisation des éclairages LED avec détecteurs de présence et l'ajout d'un disjoncteur général coupant automatiquement l'éclairage en dehors des heures de bureau.
- Réduction de la consommation d'eau : installation d'équipements économes en eau, tels que des sanitaires, douches, lave-mains et un système d'arrosage extérieur équipé d'un humidimètre.

Dans le but de réduire encore davantage ses consommations, Lyra a déployé depuis 2022 un plan de sobriété énergétique structuré autour de deux axes principaux :

1. Application des consignes thermiques gouvernementales :
réglage du chauffage à **19°C** maximum et de la climatisation à **26°C** minimum.

2. Optimisation de l'occupation des locaux :
réorganisation de la disposition des équipes en favorisant le regroupement des effectifs lors des jours ou périodes de faible affluence.

Ces mesures se sont poursuivies en 2023 et ont permis de poursuivre notre trajectoire de réduction de nos consommations électriques de 20% entre l'année 2022 et l'année 2023 tout site confondu.



An illustration of a laptop with a grid-like interface on its screen, centered within a large, faint circular background. Surrounding the laptop are several floating icons on rectangular cards: a smartphone, a shopping cart, a storefront, a megaphone, a link symbol, and a headset. Dotted lines connect some of these icons to the laptop, suggesting a workflow or data flow.

UNE QUESTION ? UN COMMENTAIRE ?
CONTACTEZ CSR@LYRA.COM

Lyra