



RAPPORT EXTRA-FINANCIER 2025 UP TUNISIE



SOMMAIRE

ÉDITO	3
PRESENTATION DE UP TUNISIE	4
ENGAGEMENT ET ENJEUX RSE	9
GOVERNANCE	12
SOCIAL	15
SOCIETAL	17
ENVIRONNEMENT	19

ÉDITO

« TANT D'AVANTAGES A COOPERER »

« Chez **Up Tunisie**, nous affirmons avec conviction que la performance économique ne prend toute sa valeur que lorsqu'elle s'accompagne d'un engagement social et environnemental fort. Notre mission dépasse la simple gestion des avantages : elle s'inscrit dans une vision durable où l'innovation, la solidarité et l'équité guident chacune de nos actions.

La publication de ce **premier rapport extra-financier** constitue une étape majeure dans notre démarche de transparence et de responsabilité. Il traduit notre **volonté** de rendre compte, de manière claire et cohérente, des initiatives que nous menons pour conjuguer responsabilité sociale, engagement environnemental et innovation coopérative, en parfaite adéquation avec les valeurs du **Groupe Upcoop**.

Nous poursuivrons ce chemin avec détermination, convaincus que chaque initiative, aussi concrète soit-elle, participe à la construction d'un avenir plus solidaire et responsable.

Nous tenons à exprimer nos remerciements les plus sincères à l'ensemble de nos collaborateurs, partenaires et clients. Votre confiance et votre implication sont le moteur de notre réussite collective et la garantie que nous continuerons à avancer ensemble vers un futur porteur de sens et de valeurs. »



Olfa BEN ABDALLAH

La Directrice Générale d'Up Tunisie



Skander EL ABED

Le Directeur Exécutif d'Up Tunisie

PRESENTATION DE UP TUNISIE

« Up Tunisie, tant d'avantages à coopérer. »



QUI SOMMES-NOUS ?

Up Tunisie est la filiale du Groupe coopératif français **Upcoop**, créée en 2010 et intégrée le Groupe en 2018.

Upcoop est un acteur international de référence dans le domaine des solutions d'avantages aux salariés, engagé dans le développement d'une économie plus sociale et solidaire.

En tant que filiale du Groupe Upcoop, **Up Tunisie s'inscrit pleinement dans cette dynamique internationale**, en déclinant au niveau national une vision fondée sur la **création de valeur durable**.

QUE FAISONS-NOUS ?

Nous sommes spécialisés dans l'émission de titres repas, cadeaux et habillement, au service des entreprises et de leurs collaborateurs.

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

HISTORIQUE D'IMPLANTATION EN TUNISIE

Le groupe **Upcoop** procède à une expansion internationale en s'implantant dans un 18e pays, la Tunisie, par le biais de l'acquisition de **Top Checks** en **2017**.



En **2019**, Upcoop a opéré un changement de cap stratégique avec l'acquisition de l'entreprise **Bonus**, lui permettant ainsi d'étendre ses activités et de renforcer sa position sur le marché.



En **2021**, une étape significative a été franchie avec la fusion et l'intégration des opérations des deux entreprises (Bonus et Topchecks), favorisant une synergie accrue et une harmonisation des services.

En novembre 2024, Upcoop a étendu davantage son périmètre en acquérant l'entreprise **Servimax**, renforçant ainsi sa part de marché pour se positionner en tant que deuxième émetteur international sur le marché tunisien.



Nos Chèques Repas

Chez **Up Tunisie**, nous considérons l'alimentation comme un véritable levier de santé, de bien-être et de plaisir. Notre ambition est de permettre au plus grand nombre d'accéder à une alimentation de qualité tout en profitant pleinement des bienfaits de la pause repas : équilibre nutritionnel, moment de déconnexion et convivialité.

Nos solutions ont pour objectif de redonner à chacun un véritable « pouvoir d'agir » : celui de se restaurer facilement, à proximité de son lieu de travail ou en déplacement, à moindre coût, sans compromis sur la qualité.

Au fil du temps, notre réseau d'affiliés ne cesse de s'élargir, offrant ainsi toujours plus de choix et renforçant les liens au quotidien. À travers nos solutions, nous contribuons à créer du lien social tout en soutenant activement le développement économique local.



Nos Chèques Cadeaux

Avec nos chèques, offrir devient une expérience de liberté et de plaisir.

Nous croyons que chaque moment de reconnaissance mérite d'être célébré de manière personnalisée et valorisante.

Pensées pour les entreprises comme pour leurs collaborateurs, nos solutions permettent de récompenser simplement tout en laissant à chacun le choix de ce qui lui fait vraiment plaisir. Shopping, loisirs, services... chacun décide librement comment utiliser son chèque cadeau, selon ses envies et ses besoins.

Grâce à un large réseau de partenaires, en constante évolution, nos chèques cadeaux s'adaptent à tous les styles de vie et encouragent la consommation locale. Ils créent ainsi une vraie dynamique : ils renforcent l'engagement des collaborateurs, favorisent le lien humain et participent activement à l'économie du quotidien.



Nos Chèques Habillement

Parce que l'apparence participe à la confiance et à l'image de chacun, nous proposons des solutions qui allient praticité, liberté et qualité.

Pensés pour répondre aux attentes des entreprises et de leurs collaborateurs, nos chèques habillement offrent une approche simple et flexible pour accompagner les besoins vestimentaires. Ils donnent à chacun la possibilité de choisir librement des articles adaptés à son univers, ses préférences et ses exigences professionnelles.

En s'appuyant sur un réseau d'enseignes partenaires varié et en constante évolution, nos solutions garantissent un large éventail de choix.



Notre carte Multi services

 **La carte est actuellement en cours de déploiement.**

Avec la carte multiservices Up Tunisie, nous proposons une solution flexible et personnalisable, pensée pour simplifier la vie des salariés.

Elle permet de regrouper plusieurs avantages sur un support unique, utilisable au sein d'un large réseau de partenaires, couvrant différents besoins du quotidien.

CHIFFRES CLÉS



**Présente sur tout le
Territoire Tunisien**



+700 clients



CA 7 478 MDT



+ 6000 Affiliés



+150 000 bénéficiaires de nos solutions



ENGAGEMENT ET ENJEUX RSE

« UP TUNISIE PERPETUE L'ADN DU GROUP »

Depuis 60 ans, la coopérative **Upcoop** place l'Humain au cœur de l'économie. En 2023, elle est devenue **la première entreprise coopérative à mission en France**. Engagée par nature et par choix, elle s'appuie sur une histoire militante forte, revendique un modèle de gouvernance singulier et déploie une démarche RSE (Responsabilité sociétale de l'entreprise) structurée.

Up Tunisie perpétue cet ADN en se positionnant en tant qu'entité engagée et alignée sur les objectifs de développement durable.

La stratégie du groupe horizon 2026 était claire en matière de démarche RSE à déployer au niveau de toutes ses 25 filiales dans le monde lors du séminaire de sept 2023.



ENGAGEMENT RSE QUI S’AFFIRME...

Depuis janvier 2023, l'entreprise a mis en œuvre une démarche structurée visant à intégrer des pratiques responsables à tous les niveaux de son activité, tout en renforçant son impact positif sur la société et l'environnement. Son engagement s'est concrétisé le **11 mai 2023** par son adhésion au **Pacte Mondial des Nations Unies**, affirmant ainsi sa volonté de respecter les principes universels en matière de droits humains, de conditions de travail, de protection de l'environnement et de lutte contre la corruption.



POLITIQUE RSE

L'intégration de la RSE dans la stratégie d'**Up Tunisie** s'articule autour des cinq piliers fondamentaux définis par le **Groupe Upcoop** :

- **Gouvernance** : en déployant les principes démocratiques de l'Economie Sociale Solidaire et la Responsabilité Sociétale de l'Entreprise ;
- **Economie** : en conciliant les offres de soutien au pouvoir d'achat avec des objectifs de consommation locale et responsable ;
- **Social** : en favorisant l'engagement des salariés notamment par un dialogue social innovant et des conditions de travail attractives ;
- **Sociétal** : en plaçant, avec les parties prenantes, la solidarité et la proximité au cœur de l'action territoriale ;
- **Environnement** : en protégeant l'environnement et en contribuant à la transition écologique.



Gouvernance



Économique



Social



Sociétal



Environnement

GOUVERNANCE RSE

- **Création d'un comité RSE**

La mise en place d'un comité RSE constitue l'étape essentielle pour structurer, piloter et suivre la démarche RSE d'Up Tunisie.

- **Objectifs de ce comité**

- ✓ Définition de la stratégie RSE
- ✓ Identification des enjeux environnementaux, sociaux et économiques
- ✓ Fixation des objectifs mesurables
- ✓ Suivi des actions et évaluation des résultats
- ✓ Assurer la conformité avec les normes et réglementations

ENJEUX RSE

Notre stratégie RSE s'appuie sur 12 enjeux prioritaires, alignés et mis en perspective avec les 7 questions centrales de la norme ISO 26000, pour structurer nos actions et renforcer notre impact.

1. Mettre en place une gouvernance transparente, éthique et responsable.
2. Lutter contre la corruption et promouvoir des pratiques commerciales équitables
3. Respecter les droits de propriété intellectuelle et protéger les données.
4. Respecter et promouvoir les droits fondamentaux.
5. Prévenir les discriminations et garantir l'égalité des chances.
6. Amélioration de la qualité de vie au travail et le bien-être des employés.
7. Offrir des conditions de travail sûres et équitables.
8. Fournir des informations claires et promouvoir une consommation responsable.
9. Réduire l'empreinte écologique des activités
10. Promouvoir des pratiques durables, comme la gestion des ressources et la lutte contre le changement climatique.
11. Contribuer au développement économique et social des territoires.
12. Soutenir les initiatives locales et renforcer les liens avec les communautés.



GOUVERNANCE

- **Formation et sensibilisation aux risques de corruption (Loi Sapin II)**

Les personnes exposées aux risques de corruption au sens de la loi Sapin II ont fait l'objet d'actions de formation et de sensibilisation adaptée.

La promotion de l'éthique et la lutte contre la fraude, contre la corruption, contre le blanchiment et le financement du terrorisme

- **Charte RSE**

- ✓ Nous avons élaboré une charte RSE adaptée à notre filiale tunisienne.
- ✓ Cette charte formalise nos principes et nos engagements en matière de RSE. Elle vise à guider nos pratiques internes et à sensibiliser nos clients et fournisseurs aux valeurs que nous promouvons.
- ✓ La diffusion de cette charte auprès de nos partenaires, renforce notre ambition d'instaurer des relations durables et de créer un impact positif.



- **Accord sur la lutte contre la discrimination et pour la promotion de la diversité**

- ✓ Accord interne signé en 2025 sur la non-discrimination et la diversité.
- ✓ Diffusé à l'ensemble des collaborateurs.
- ✓ Intégré dans les procédures RH et les formations internes.



- **Projet labellisation**

« **Le label : une étape, pas une finalité** »

Up Tunisie a initié une démarche de labellisation « **Engagé RSE** » auprès de l'AFNOR, s'inscrivant dans une dynamique structurée d'évaluation prévue en 2025. Cette démarche vise à consolider, structurer et valoriser les engagements de l'entreprise en matière de responsabilité sociétale, en s'appuyant sur les lignes directrices de la norme internationale **ISO 26000**.

Elle a abouti à l'obtention du label en décembre 2025, avec un niveau « **Progression** », attestant de la maturité et de l'évolution continue des pratiques RSE de l'entreprise. Cette reconnaissance vient ainsi consacrer les efforts déployés par Up Tunisie pour intégrer de manière cohérente, durable et progressive les principes du développement responsable au cœur de ses activités.





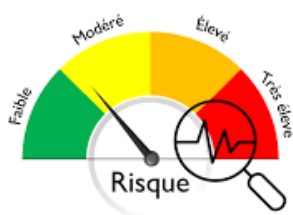
=> Le label constitue une étape clé qui reconnaît un engagement déjà réel, tout en s'inscrivant dans une démarche continue d'amélioration et de progression.

- **Analyse des risques**

L'**analyse des risques** de **Up Tunisie** met en évidence une gestion structurée et proactive des principaux risques pouvant impacter la performance et la pérennité de l'entreprise. Cette évaluation, basée sur l'impact et la probabilité d'occurrence, a permis d'identifier et de prioriser les risques clés à travers plusieurs domaines, notamment financières, réglementaires, stratégiques et de gouvernance.

Afin de répondre à ces défis, un ensemble d'actions ciblées a été défini, incluant l'amélioration du suivi financier, la diversification du portefeuille clients, le renforcement des procédures internes, ainsi que la mise en place d'une veille réglementaire et d'actions de sensibilisation auprès des équipes.

=> Cette démarche, alignée sur les enjeux stratégiques et les priorités RSE de l'entreprise, permet à Up Tunisie de mieux anticiper les risques, d'orienter ses priorités et de renforcer sa résilience, contribuant ainsi à une gestion durable et performante de ses activités.



- **Dispositif de gestion des alertes éthiques**

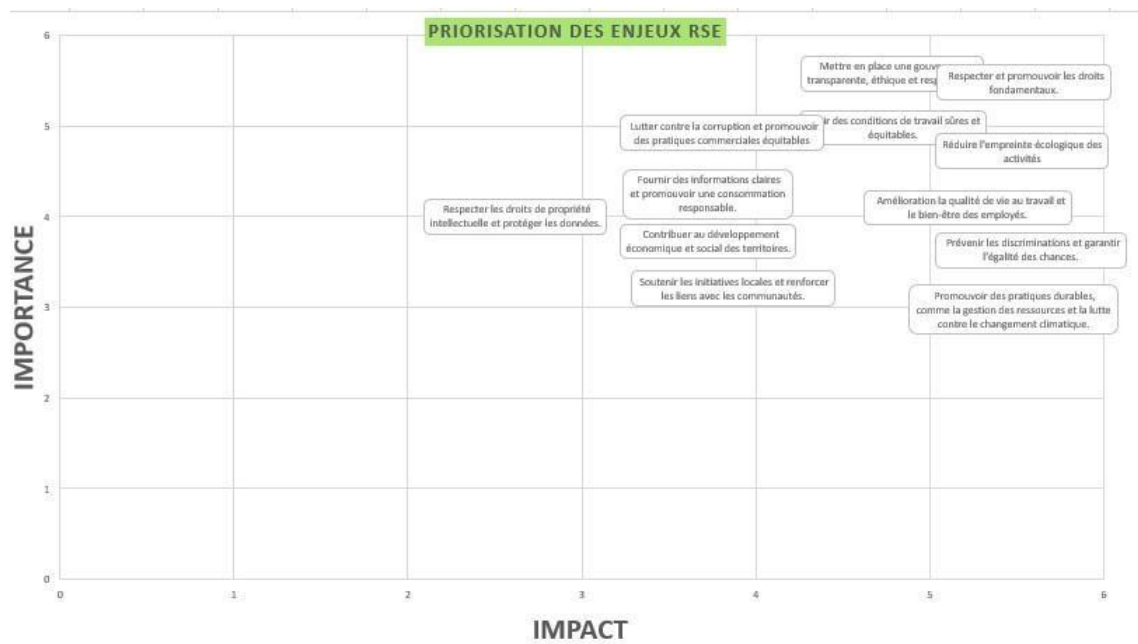
Up Tunisie met à disposition de ses collaborateurs :

- ✓ Une adresse mail dédiée **aux alertes éthiques**, permettant de signaler en toute confidentialité tout comportement contraire aux valeurs ou aux règles internes de l'entreprise.
- ✓ Une **plateforme** du Groupe Upcoop (BE SIGNAL) accessible à l'ensemble des salariés.

- **Analyse de matérialité -Priorisation des enjeux**

L'analyse de matérialité constitue une étape clé permettant d'identifier et de hiérarchiser les enjeux les plus significatifs pour l'entreprise, en tenant compte à la fois de leur impact sur les activités et des attentes des parties prenantes.

Ce processus de priorisation vise à concentrer les efforts de l'organisation sur les thématiques les plus stratégiques, notamment en matière environnementale, sociale et de gouvernance, afin d'optimiser la prise de décision et d'orienter efficacement la stratégie RSE.



Extrait : Matrice de priorisation des enjeux RSE

SOCIAL

- **Le dialogue social**

Le dialogue social chez Up Tunisie est assuré à travers :

- ✓ La création du CCG : comité consultatif de gestion créé en février 2023.
- ✓ Le comité CODIR : réunissant la Direction Générale et les responsables de département, garantissant la cohérence des décisions avec les valeurs et les engagements RSE.



- **Baromètre d'engagement social**

Le baromètre d'engagement social, réalisé par le **Groupe Upcoop** et déployé dans l'ensemble de ses filiales, a permis de mesurer le niveau d'implication des collaborateurs.

Pour **Up Tunisie**, les résultats mettent en évidence :

- ✓ Un taux de participation élevé de **86 %**, signe d'une forte mobilisation des équipes.
- ✓ Un score global de **4.36/5**, reflétant un haut degré de satisfaction et d'engagement.

- **Journée de sensibilisation à la RSE en 2024**

Pour mieux comprendre les enjeux liés à l'environnement, la société et l'économie, tout en favorisant l'unité et la collaboration.



Actions réalisées depuis 2023

- **Team building autour du thème RSE en Décembre 2024**

Une initiative qui vise à :

- ✓ Promouvoir la communication et renforcer les liens entre les participants ;
- ✓ Sensibiliser les collaborateurs à l'importance de la RSE et à ses retombées sur l'environnement, la société et l'économie ;
- ✓ Encourager les collaborateurs à adopter des pratiques écoresponsables et à développer leur esprit d'équipe et leurs compétences de leadership.



- **Journée « Gestion de stress et qualité de vie au travail »**

À l'occasion de la fête du Travail, le 1^{er} Mai 2025, nous avons organisé une journée dédiée à la gestion du stress et à la qualité de vie au travail (QVT), animée par deux formatrices expertes, à Dar Lamma, Ras Ejbal.

Une journée intense en apprentissages et en émotions pour favoriser la cohésion et le développement personnel au sein de nos équipes.

Nous avons pris part à des ateliers interactifs, alternant entre des exercices de respiration, de relaxation et des activités sportives.



SOCIÉTAL

- **Participation à des initiatives sociales**

Up Tunisie et la fondation Up, en collaboration avec l'association Réseau Enfants de la Terre (RET), s'associent aux collégiens du club Omar el Mokhtar dans le cadre du projet « Le potager de mon école ».

Une initiative a été mise en place afin de promouvoir l'implication des jeunes dans les activités d'entretien du jardin de leur école et de plantation de légumes de saison.

« Ce projet s'inscrit dans un contexte où l'on constate un intérêt grandissant pour les pratiques agricoles durables et biologiques ainsi que pour une alimentation saine et responsable. En outre, la promotion de l'économie verte et solidaire est devenue une préoccupation importante pour de nombreux acteurs de la société civile, qui cherchent à promouvoir des pratiques économiques plus justes et équitables. Nous sommes ravis d'accompagner ces jeunes dans ce parcours. »

Radhia LOUHICHI, Présidente de l'association Réseau enfants de la Terre

=> Cette démarche vise à sensibiliser les jeunes à l'importance de l'agriculture durable et du respect de l'environnement.



- **Soutien des Clubs**

Up Tunisie apporte son soutien au club Enactus Tunis Business School dans la coupe de l'entrepreneuriat 2024. Un événement international s'est déroulé du 2 au 4 octobre 2024 à Astana, Kazakhstan et qui a rassemblé des équipes de divers pays pour présenter leurs projets d'entrepreneuriat social.

Enactus TBS a brillamment participé à ce grand défi international avec deux projets :

- ✔ **Bovita** est un projet qui propose des produits 100 % naturels se basant sur la phytothérapie pour traiter et prévenir la mammite des glandes mammaires chez les bovins.
- ✔ **Sucseed** offre une gamme de produits sans gluten pour les personnes atteintes de la maladie cœliaque, comprenant de la farine, des biscuits, des cookies et du couscous.



- **Questionnaires de satisfaction clients**

Nous avons élaboré un questionnaire de satisfaction dédié à nos clients pour mieux évaluer leurs perceptions de notre produit et identifier les axes d'amélioration.

Taux de satisfaction Client= 75%

- **Participation à l'événement de l'ONE**



Up Tunisie a participé à l'événement organisé par l'organisation nationale des entrepreneurs, une soirée « ramadanesque » le 12 mars 2025 au palais de congrès de Tunisie en vue de collecter des fonds pour financer des idées de **projets responsables portés par de jeunes talents prometteurs.**



ENVIRONNEMENT

- **Deux ateliers de la Fresque du climat**

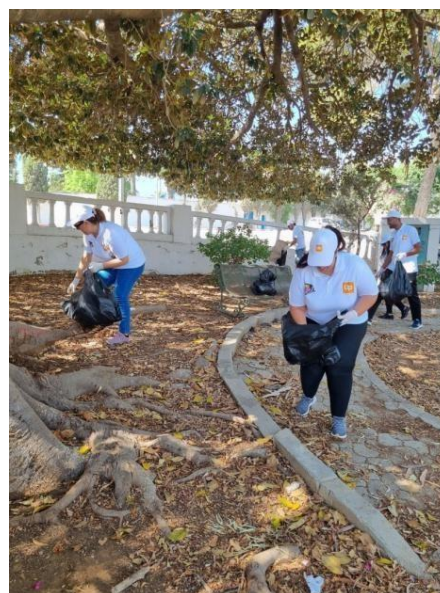
Nous avons organisé deux ateliers sur la « Fresque du Climat », animés par une formatrice experte, pour l'équipe de notre nouvelle filiale récemment acquise la société « SERVIMAX ».

Au cours de ces ateliers, une exploration approfondie des causes et des conséquences du changement climatique a été menée.



- **Animation du World Clean Up Day**

Participation à la journée mondiale du nettoyage « World Clean up Day », organisée chaque année au mois de septembre.



- **Digital Clean Up Day**

Nous avons participé à l'initiative « digital clean up Day », une initiative mondiale qui se passe chaque année du 10 au 15 mars et visant à sensibiliser tout le monde à l'empreinte environnementale du numérique.

On a essayé de réduire l'espace de stockage de nos Smartphones et de nos boîtes emails, et on a obtenu les résultats suivants :

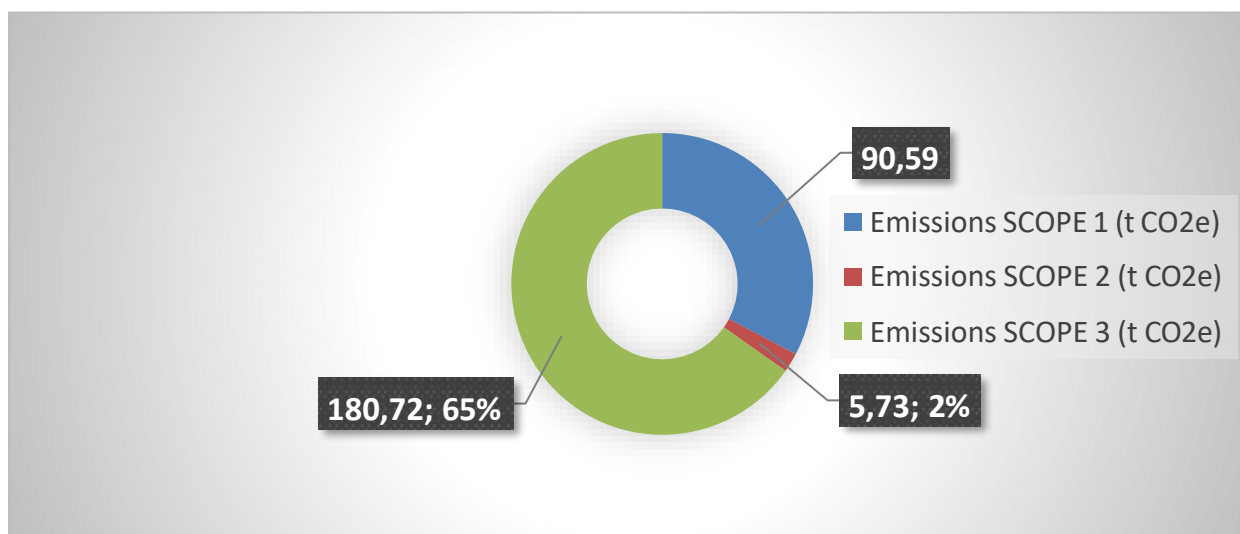
- ✓ Le pourcentage de réduction pour les Smartphones $\approx 7,65$ %
- ✓ Le pourcentage de réduction pour les Emails $\approx 13,91$ %



- **Bilan carbone 2025**

Depuis le 1er mai 2025, on a commencé à calculer notre bilan carbone en partenariat avec un cabinet spécialisé. Cette démarche s'inscrit dans notre engagement en faveur de la réduction de notre empreinte environnementale et de l'intégration de pratiques plus durables au sein de nos activités.

Émissions totales 2024 = 277,44 tCO₂e



- **Formation Achat Responsable (AR)**

Pour notre engagement en faveur d'une consommation et production responsables, nous avons organisé une formation sur les achats responsables.

=> L'objectif est de sensibiliser nos équipes aux impacts environnementaux et sociaux de leurs décisions d'approvisionnement

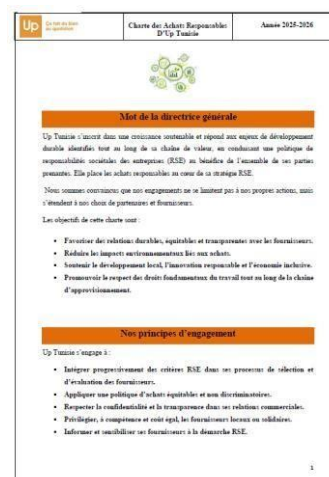


• Charte Achat Responsable

Pour formaliser les engagements, nous avons mis en place une charte des achats responsables destinée à nos fournisseurs.

Les objectifs de cette charte sont :

- ✓ Favoriser des relations durables, équitables et transparentes avec les fournisseurs.
- ✓ Réduire les impacts environnementaux liés aux achats.
- ✓ Soutenir le développement local, l'innovation responsable et l'économie inclusive.
- ✓ Promouvoir le respect des droits fondamentaux au travail tout au long de la chaîne d'approvisionnement.



• Analyse de cycle de vie du produit (ACV)

Nous avons réalisé une analyse du cycle de vie de notre produit (le chèque) pour mieux comprendre chaque étape de cycle de vie de notre produit, depuis l'achat des papiers jusqu'à son utilisation et sa fin de vie.

=> L'objectif de cette analyse est de faire des choix des fournisseurs, d'emballage, de mode de distribution et d'utilisation du produit.



- **Convention avec des prestataires de recyclage**

Afin de renforcer notre démarche environnementale, nous avons mis en place des conventions avec des prestataires spécialisés dans le recyclage, notamment pour le traitement du papier et des cartouches d'impression. Ces partenariats visent à assurer une gestion responsable et optimisée de nos déchets, en favorisant leur valorisation et en réduisant leur impact sur l'environnement.



- **Sensibilisation sur l'économie circulaire**

La cellule RSE sensibilise les collaborateurs sur l'économie circulaire afin de minimiser notre impact environnemental et à déposer les déchets dans les poubelles adaptées en fonction de leur catégorie.



UpTunisie

6, Av. Kheireddine Pacha 1073 Montplaisir Tunis **Tunisie**

<https://up-tunisie.tn/>