



RAPPORT ANNUEL



Assurances تأمينات

عمَل علينا

2023



RAPPORT ANNUEL 2023

Dénomination sociale

Société Tunisienne d'Assurances
et de Réassurances — STAR

Date de constitution

Décembre 1958

Siège social

9, rue de Palestine — Cité des affaires —
Kheireddine — 2060 La Goulette — Cedex BP 667

Capital social

23 076 930 DT composé de
2 307 693 actions de 10 DT chacune

Forme juridique

Société anonyme faisant appel public à l'épargne

Activité

Assurance et réassurance toutes branches

Matricule fiscal

0002388 P M 000

Référence RNE

0002388V

Contact

Tél. +216 70 255 000

Fax +216 71 132 300

star@star.com.tn

www.star.com.tn

SOMMAIRE

- 4 **I** Conseil d'Administration
- 5 **I** Retour sur l'année 2023

ENVIRONNEMENT ÉCONOMIQUE ET FINANCIER

- 15 **I** Conjoncture internationale
- 16 **I** Conjoncture nationale
- 18 **I** Le marché des assurances et la position de la STAR

20 **I** FAITS MARQUANTS DE 2023

ACTIVITÉ & RÉSULTATS

- 23 **I** Activité technique
- 37 **I** Les charges de gestion
- 38 **I** Les produits financiers
- 39 **I** Résultats de l'activité
- 40 **I** Ratios de gestion prudentielle

LES ÉTATS FINANCIERS INDIVIDUELS

- 43 **I** Bilan
- 45 **I** État de résultat
- 46 **I** État de résultat technique de l'assurance-vie
- 47 **I** État de résultat technique de l'assurance non-vie
- 48 **I** État de flux de trésorerie
- 50 **I** Rapports des commissaires aux comptes
- 60 **I** Notes annexes

LES ÉTATS FINANCIERS CONSOLIDÉS

- 78 **I** Bilan consolidé
- 80 **I** État de résultat consolidé
- 81 **I** État de résultat technique de l'assurance-vie consolidé
- 82 **I** État de résultat technique de l'assurance non-vie consolidé
- 83 **I** État de flux de trésorerie consolidé
- 85 **I** Rapports des commissaires aux comptes

CONSEIL D'ADMINISTRATION

Président du Conseil d'Administration

M. Lotfi **HBEIB**

Administrateurs représentant l'État tunisien

Mme Aida KRAIEM BEJI	Présidence du Gouvernement
Mme Ibtissem BEN ALGIA	Ministère des Finances
M. Lasaad Znati JOUINI	Société Tunisienne de Banque

Administrateurs représentant Groupama Holding Filiales et Participations

M. Olivier **PÉQUEUX**
M. Yu-Yi **FANG**
M. Benoit **VAUXION**
M. Habib **KARAOULI**

Administrateurs représentant les actionnaires privés et les petits porteurs et administrateurs indépendants

M. Ezzeddine EL KADHI	Actionnaire privé
M. Taieb BELAID	Représentant des minoritaires et petits porteurs
Mme Amina BOUZGUENDA ZEGHAL	Indépendant
M. Anis ALLOUCHE	Indépendant

Commissaires aux Comptes

M. Med Hédi KAMMOUN	Cabinet MAZARS
Mme Selma LANGAR	Cabinet Générale Audit et Conseil



Hassène Feki, DG

NOUS AVONS TOUTES LES RAISONS D'ÊTRE OPTIMISTES

Comme pour nombre d'entreprises en Tunisie, l'année 2023 aura été difficile avec, pour ce qui nous concerne, des résultats somme toute en deçà de nos attentes. En tant qu'assureur généraliste, nous embrassons l'ensemble des secteurs de l'économie tunisienne. Et, de ce fait, la STAR est naturellement impactée par la croissance atone qu'a connue le pays en 2023.

Nous avons néanmoins toutes les raisons d'être optimistes.

À commencer par des signes encourageants de redressement, comme en témoignent les premières améliorations des indicateurs économiques et notamment la réduction sensible du déficit de la balance courante.

Ensuite, parce que la STAR a entrepris au cours des cinq dernières années, **une transformation interne majeure**. Je dirais même une transformation structurante. Ces transformations — car le pluriel est de circonstances — ont porté, pour ne citer que les principales, sur la **refonte du noyau de nos systèmes d'assurance** (vie et non vie), sur la **finalisation du Référentiel Tiers Unique** (prérequis pour une gestion innovante de la relation client), sur la mise en œuvre d'un **nouvel ERP comptable et financier**, sur l'**implémentation d'un nouveau système RH de gestion des compétences**...

Et notre plateforme digitale sera prête pour un déploiement auprès du grand public en 2024.

Voici donc pourquoi nous avons toutes les raisons d'être optimistes : forte de ces transformations, de la mise en œuvre de ces nouveaux outils, qui vont lui garantir agilité et performance, la STAR va pouvoir aborder la reprise avec sérénité et détermination.

“ NOUS SOMMES CONFIANTS
DANS NOTRE CAPACITÉ
À RÉALISER UNE
**CROISSANCE
SOUTENUE** ET À
GÉNÉRER DES **RÉSULTATS
SOLIDES** POUR LES ANNÉES
À VENIR

Notre engagement envers l'innovation et la croissance est total et nous anticipons une année 2024 qui sera marquée par des initiatives stratégiques telles que la conclusion de nouveaux partenariats et la redynamisation de notre réseau commercial.

Malgré les défis tels que l'inflation (qui impacte lourdement les coûts d'indemnisation et les frais généraux), nous maintenons notre cap vers l'amélioration de nos performances opérationnelles et financières. Nous sommes confiants dans notre capacité à réaliser une croissance soutenue et à générer des résultats solides pour les années à venir. En témoigne l'augmentation des dividendes versés à nos actionnaires.

En conclusion, je tiens à exprimer ma gratitude envers nos équipes pour leur dévouement, nos partenaires et nos actionnaires pour leur soutien continu et surtout nos clients pour leur confiance sans cesse renouvelée.

Ensemble, nous sommes résolus à surmonter les défis à venir et à saisir les opportunités de croissance qui se présentent à nous.



LA DIRECTION DES SYSTÈMES D'INFORMATION... AU CŒUR DE LA TRANSFORMATION !

“ **LE SYSTÈME D'INFORMATION
PERMETTRA À LA STAR DE
LANCER DE
NOUVEAUX
PRODUITS
DANS DES TEMPS RECORDS**

Aïda Dardari
Senior Manager
Division Systèmes Informatiques

Cette année encore la DSI a été au cœur des chantiers de transformation de la STAR. Les équipes de la DSI ont été largement mobilisées, notamment pour réussir le **parachèvement de la refonte de notre système d'information (SI)**.

C'est ainsi que 2023 a vu la finalisation de la phase de digitalisation du noyau de notre système d'assurance avec la **mise en place du SI Santé** et la migration de la majorité de nos produits IARD & Transport vers le nouveau système d'information.

Avec parallèlement la mise en place du **référentiel client unique**, cette réalisation constitue un tournant majeur pour la STAR qui dispose désormais d'une base solide à même d'offrir toute l'agilité requise pour les évolutions futures.

C'est ce système d'information qui permettra par exemple à la STAR de lancer de nouveaux produits dans des temps records.

Les équipes de la DSI ont par ailleurs travaillé sur les **projets d'intégration avec le secteur des assurances** comme :

- La digitalisation de la carte d'assurance interarabe (orange) et du certificat international d'assurance (encore appelé carte verte)
- La plateforme d'échange intercompagnies sur les sinistres IDA et HIDA

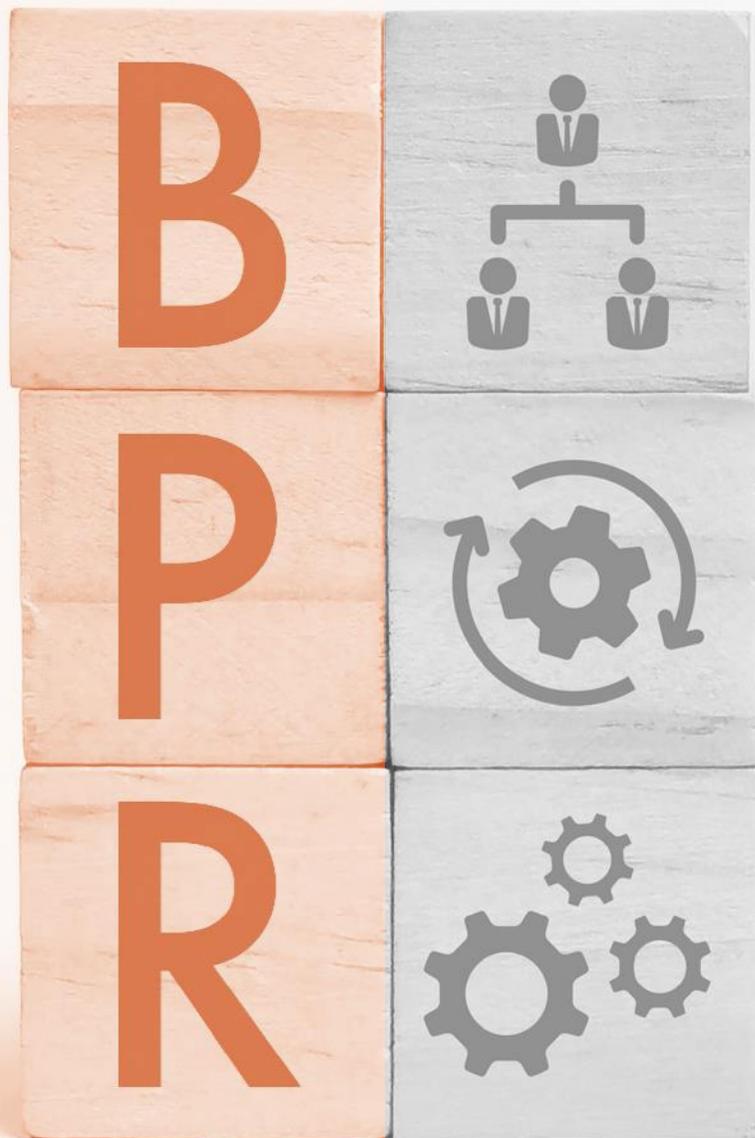
Ces projets vont notamment permettre de minimiser les délais d'indemnisations et, plus globalement, d'améliorer le parcours de nos clients.

La réalisation des différents projets sus énoncés ne nous a pas dispensés de notre mission de base qui consiste à **assurer en priorité la sécurité et la disponibilité de notre système d'information**.

Nous avons à ce titre réalisé des progrès significatifs en matière de modernisation, de sécurité et de continuité de nos SI.

C'est ainsi que nous avons renforcé la protection de notre architecture applicative et nos différentes infrastructures. Nous avons en particulier :

- renforcé la sécurité au niveau de la majorité de nos actifs informatiques internes, mais aussi de l'ensemble du parc de nos agents généraux ;
- assuré la sauvegarde notre Data Center Production sur un site distant garantissant ainsi la continuité d'activité en cas de sinistre ;
- mis en œuvre une solution SOC avec un prestataire de premier ordre.



Nos efforts ne se sont pas uniquement focalisés sur les infrastructures. Nous avons également porté une attention particulière à nos collaborateurs, en veillant à leur confort. C'est ainsi que nous leur avons proposé :

- de nouveaux équipements : PC portable et double écran,
- une plus grande bande passante et un réseau Wi-Fi accessible sur l'ensemble des bureaux du nouveau siège.

In Fine

Les différentes pièces s'assemblent et le puzzle prend forme. L'ensemble des chantiers mis en œuvre converge. Forts d'un référentiel client unique et d'un système d'information aussi agile que robuste, nous pouvons enfin aborder l'ultime étape : **le portail digital STAR**.

L'ensemble de nos équipes (IT-MOA-métiers) s'emploie à modéliser le parcours client au sein de ce portail qui permettra la souscription, le paiement en ligne et une vision 360° du portefeuille.

Ce portail verra le jour en 2024.

2024 verra, une fois la migration des derniers produits IARD sur le nouveau SI, l'abandon définitif de l'ancien système d'information. Nous conserverons néanmoins tout le patrimoine data de l'entreprise qui sera accessible en consultation uniquement.

Avec l'évolution des besoins métiers et l'augmentation de la masse de données, 2024 verra également la mise en place d'une nouvelle infrastructure informatique, plus performante qui permettra surtout :

- d'accroître l'évolutivité et la flexibilité des ressources informatiques ;
- réduire les coûts d'exploitation ;
- améliorer la disponibilité et la sécurité des données.

Nous continuerons d'innover en 2024 en travaillant par exemple sur comment, par l'analyse des données, mieux comprendre les besoins de nos clients et mieux répondre à leurs attentes spécifiques.

Enfin, en matière d'intelligence artificielle générative, nous explorerons les pistes qui nous paraissent les plus pertinentes.

2023 UNE ANNÉE DE TRANSFORMATION ET DE BELLES RÉALISATIONS

“ **NOS ÉQUIPES SONT
FIÈRES DE POUVOIR
S’ENORGUEILLIR
DE CES SUCCÈS
QUI SE CONFIRMENT
D’ANNÉE EN ANNÉE**

Besma Achouri
Manager de Pôle
Pôle Assurance des Personnes

Les équipes de l’assurance Vie, retraite et Santé, ont en 2023 continué d’œuvrer à l’accroissement de la rentabilité technique en veillant notamment à la sélection des risques, et ce dans un contexte fortement concurrentiel.

Ces équipes peuvent se prévaloir d’un volume d’activité et un chiffre d’affaires en assurance de personnes en ligne avec les objectifs fixés.

Parallèlement à la production, les équipes ont également été largement mobilisées sur les projets de refonte du système d’information. Pour rappel, la refonte des SI en assurance de personnes avait été initiée en 2020 avec une mise en production du système PROASSUR en janvier 2021 pour les produits de la branche Vie. Nos efforts au long cours ont été couronnés avec le parfait déploiement du volet assurance santé en janvier 2023.

L’année 2023 a également vu l’aboutissement du projet de numérisation à l’entrée de l’ensemble des documents de gestion.

NOUVEAUX PRODUITS

Animées par un souci constant de satisfaction de nos clients, nos équipes s’attachent en particulier à optimiser les délais d’indemnisation. Mais en matière de satisfaction client, cela ne saurait suffire. Il importe d’être en mesure de proposer des offres adaptées, qui répondent parfaitement aux attentes de nos clients.

Forts de cette motivation, nous avons en 2023 lancé **2 produits innovants**, tant pour les professionnels que pour les particuliers :

Le produit « **Homme clé** »

Le produit de Santé « **STARCare International** ».

Nous avons également reformulé les produits « Avenir jeunesse » et « Santé Individuelle Nationale » afin de, une fois encore, mieux coller aux attentes de nos assurés.

Ces efforts nous ont valu la reconnaissance de nos clients avec, par exemple, le **produit Épargne 7ayya qui a été élu Produit de l’Année 2024**. Pour mémoire, il avait déjà été élu produit de l’année en 2022.

Pour arriver à de tels résultats, nos équipes s'emploient à accompagner au plus près sur le terrain notre réseau commercial. Nous apportons au quotidien à nos agents et courtiers expertise, conseils ciblés et solutions assurantielles. C'est ainsi qu'à leur tour, ils sont en mesure de répondre parfaitement aux attentes des clients.

2024 : vingt fois, sur le métier remettez votre ouvrage

Notre position de **leader dans le domaine de la santé collective** nous permet d'être un laboratoire et d'expérimenter des solutions innovantes.

Nous sommes fiers des transformations déjà opérées tant au niveau du système d'information que des process en général. Nous n'entendons néanmoins pas nous endormir sur nos lauriers. Nous restons convaincus que l'on peut toujours faire mieux. **Le lean est notre mot d'ordre** : simplifier plus encore les process, rendre le parcours client plus facile...

Nous continuerons donc en 2024, et par delà, à nous engager à améliorer nos produits et services afin de répondre au mieux aux besoins de nos clients.



2023, LE CHEMIN DE L'EXCELLENCE

“ LE SEUL MOYEN DE
MAINTENIR UNE
**CROISSANCE
PÉRENNE**
EST DE METTRE LE CLIENT
AU CENTRE DE NOS
PRÉOCCUPATIONS

*Frédéric Museur
Manager de Pôle
Pôle Commercial*

L'excellence passe par la capacité à se remettre en permanence en cause. C'est la raison qui nous a amenés à opérer en 2023 un diagnostic complet du pôle commercial et souscription.

Ce diagnostic a embrassé l'ensemble des facettes de nos métiers : stratégie commerciale et mise en œuvre opérationnelle, résultats, processus de vente, gestion de nos clients, accompagnement du réseau commercial, besoin en formation, offre et harmonisation, moyens mis en œuvre...

Forts de ce diagnostic, nous avons pu bâtir un plan d'action opérationnel en définissant nos priorités sur le plan commercial, marketing et communication.

C'est ainsi que nous avons finalisé avec succès :

- Le lancement de nouveaux produits, à l'instar de la **santé internationale** (y compris le volet formation y afférent) ;
- **STARCONNECT**, la première application digitale (sur smartphone Android et iOS). Cette application permet de fournir une analyse et un suivi des performances de conduite de chaque utilisateur afin de l'aider dans l'adoption d'une conduite plus prudente, plus économique, plus sécurisée. Nous avons introduit dans cette application des aspects ludiques qui permettent au conducteur de doubler le montant de la bonification pour non sinistre ;
- l'**optimisation des processus de vente et de distribution** par un accompagnement renforcé de nos points de vente et agences.

L'ensemble de nos efforts ont été récompensés et la fin d'année 2023 a été marquée par une augmentation des ventes remarquables en assurance vie (avec un large dépassement de nos objectifs) et par une activité commerciale soutenue sur l'ensemble des marchés.

Nous sommes heureux d'avoir pu fêter ces succès en accueillant l'ensemble du réseau de distribution dans notre nouveau siège. Cela a été l'occasion de visiter nos nouveaux locaux, d'échanger avec nos équipes, mais surtout de célébrer leur implication et leur dévouement au quotidien qui ont permis d'atteindre et dépasser nos objectifs.

2024 sera dans la continuité de 2023...

Nos derniers succès nous ont appris une chose : le seul moyen de maintenir une croissance pérenne est de mettre le client au centre de nos préoccupations.

Forts de ce constat, nous allons nous employer à poursuivre nos efforts pour fidéliser nos clients et leur pleine et entière satisfaction au quotidien dans l'usage de nos produits et services.

La poursuite de ce surcroît de satisfaction passera par l'innovation, des vis-à-vis toujours mieux formés et plus à l'écoute, par une gestion proactive, une simplification du parcours client.

LES MOYENS GÉNÉRAUX PLEINEMENT MOBILISÉS

“ L’OBJECTIF ÉTAIT DOUBLE : **GAGNER EN EFFICIENCE ET OFFRIR À NOS SALARIÉS UN ENVIRONNEMENT DE TRAVAIL MODERNE** OFFRANT TOUTES LES **COMMODITÉS NÉCESSAIRES** DANS UN BÂTIMENT DIGNE DU RANG DE LA STAR

*Radhia Ketata
Manager de Pôle
Pôle RH, Moyens Généraux,
Juridique et Achats*

L’année 2023 marquera l’histoire de la STAR et restera gravée dans l’esprit des collaborateurs et particulièrement des équipes qui se sont attelées à la réussite du défi de l’année. Je veux ici parler d’un projet d’une ampleur toute particulière : **le changement du siège social**.

Début 2023, la STAR a commissionné sa filiale immobilière pour l’aménagement d’un **nouvel immeuble de 8 étages, sis aux berges du Lac**, devant regrouper l’ensemble des collaborateurs. Rappelons que ces derniers étaient historiquement répartis sur trois différents sites (le siège de la rue de Paris et les bâtiments de la rue Garibaldi et de la rue Hédi Nouira).

L’objectif était double : gagner en efficacité et offrir à nos salariés un environnement de travail moderne offrant toutes les commodités nécessaires dans un bâtiment digne du rang de la STAR.

Grâce à la diligence des équipes de la Lyre immobilière et à leur mobilisation de tous les instants — qu’elles en soient ici remerciées — la mission a été réalisée en un temps record. L’équipe projet a ainsi pu surmonter un nombre incalculable d’obstacles (difficultés administratives diverses et variées, problèmes de pilotage de travaux particulièrement complexes...) et, in fine, livrer l’immeuble dans les délais, au mois de septembre 2023, prêt à être investi par les différentes équipes de la STAR.



Un déménagement est toujours une tâche ardue. À l’échelle d’une entreprise de la taille de la STAR cela devient un chantier à part entière pour ne pas dire une gageure. Voici quelques exemples — entre autres — de ce que ce déménagement a impliqué : le **tri** et le **transfert des documents au centre des archives**, la **mise en place d’une plateforme de numérisation** des feuilles de soins et des documents techniques et du courrier, les **opérations d’inventaires** et **l’allègement des équipements bureautiques et mobiliers**. Toutes ces opérations ont dû être traitées avec célérité et, en même temps, avec la plus grande des rigueurs.

Concernant le volet Ressources Humaines, la STAR poursuit ses efforts de ciblage des recrutements, de **développement des compétences et d'accompagnement de ses collaborateurs** dans leur parcours de carrière. La **recherche de la performance et de l'excellence** pour nos collaborateurs préside à l'ensemble de nos actions de formation, tout comme le souci de la qualité qui doit en définitive transparaître dans notre relation client.

À ce titre, les facilités offertes par le nouveau siège facilitent la mise en œuvre de notre plan de formation et de communication en favorisant les interactions.



ENVIRONNEMENT ÉCONOMIQUE ET FINANCIER



CONJONCTURE 2023¹

CONJONCTURE INTERNATIONALE

L'année 2023 a été impactée par l'intensification du conflit au Moyen-Orient, les politiques monétaires restrictives, la faiblesse des investissements et les catastrophes climatiques qui sont autant de risques baissiers qui pèsent sur les perspectives de croissance. La Banque mondiale prévoit le ralentissement des perspectives de la croissance économique mondiale pour revenir à 2,4 % en 2024 contre 2,6 % estimée pour l'année 2023.

Dans les pays avancés, l'activité économique devrait ralentir avec une croissance économique prévue de 1,2 % en 2024 contre 1,5 % estimées pour l'année 2023.

S'agissant des États-Unis, le taux de croissance économique a été révisé à la baisse revenant de 2,5 % enregistré en 2023 à 1,6 % en 2024.

Dans la zone euro, le PIB réel connaîtrait une légère accélération pour atteindre 0,7 % en 2024 contre 0,4 % pour 2023.

L'activité économique au Japon devrait connaître une légère baisse à 0,9 % en 2024 contre 1,8 % en 2023.

Dans les économies émergentes et en développement, le taux de croissance devrait garder, un niveau proche de 2023, et attendrait 4 % contre 3,9 % en 2023.

En plus, l'indice global des prix des principaux groupes de produits de base a accusé une baisse de 24,2 % en 2023 après une forte hausse de 41,3 % l'année précédente sous l'effet de l'affaiblissement de la demande mondiale et de la normalisation progressive des chaînes d'approvisionnement mondiales.

Pour ce qui est de l'évolution des prix à la consommation, les taux d'inflation se sont accélérés en décembre 2023 dans la plupart des pays industrialisés en relation avec la flambée des prix des produits alimentaires, notamment aux États-Unis et pour la zone euro. Cependant, ce taux a connu une décélération au Japon.



[1] Source : BCT, « Périodique de conjoncture N° 142_Janvier 2024 »

CONJONCTURE 2023

Concernant la politique monétaire, les principales banques centrales ont continué, en 2023, d'augmenter leurs taux d'intérêt directeurs afin de réduire l'inflation et la ramener vers leurs objectifs à moyen terme.

De même, les principaux indices boursiers se sont orientés globalement à la hausse au cours de l'année 2023. Les indices américains Dow Jones et Nasdaq ont augmenté de 13,7 %, et 43,4 % respectivement, l'indice français CAC40 a clôturé l'année 2023 en hausse de 16,5 % et l'indice japonais Nikkei de 28,2 %.

S'agissant des marchés des changes internationaux, ils ont été marqués au cours de l'année 2023, par une dépréciation du dollar face à l'euro (-3,2 %), soit 1,104 dollars pour un euro contre 1,070 dollars un an plus tôt.

CONJONCTURE NATIONALE

L'année 2023 a été marquée d'une part par une bonne performance des branches des services, notamment les services d'hôtellerie, de restauration et de cafés ainsi que les services de transport et, d'autre part, par une baisse de la production agricole, sévèrement affectée par la sécheresse, ainsi que par les difficultés au niveau de l'activité des industries extractives.

Les principaux indicateurs de l'économie nationale affichent au terme de l'année 2023 :

- I Un taux de croissance estimé de 0,4 % contre 2,6 % un an plus tôt.
- I Un taux d'inflation moyen de l'ordre de 9,3 % contre 8,3 % une année auparavant.
- I Un déficit de la balance des paiements courants en repli pour revenir à -2,6 % du PIB contre -8,7 % PIB en 2022.
- I Des avoirs nets en devises couvrant l'équivalent de 120 jours d'importation contre 100 jours à la fin de l'année 2022.
- I Sur le marché monétaire, le taux mensuel moyen d'intérêt est de 7,99 % en décembre 2023 contre 7,26 % en 2022.

0,4 %

**TAUX DE CROISSANCE
DE LA TUNISIE**

CONJONCTURE 2023

- I Une dépréciation du dinar tunisien de 2,4 % vis-à-vis de l'euro, et de 5,5 % par rapport au dirham marocain, tandis qu'il s'est apprécié de 1,4 % face au dollar et de 7,6 % à l'égard du yen japonais.
- I Le secteur des assurances a enregistré un volume de primes émises de l'ordre de 3 389,3 MD (dont 40,1 % pour la branche automobile et 27,4 % en assurance vie) en évolution de 6,4 % par rapport à 2022, et un total des indemnités de 1 792,7 MD (dont 48,6 % pour la branche Automobile et 15,7 % en assurance vie) en hausse de 3 % en comparaison avec celles servies en 2022².

2,4 %
DE DÉPRÉCIATION
DU **DINAR** VIS-À-VIS
DE L'**EURO**

[2] Source : CGA, « Statistiques trimestrielles au 31/12/2023 »

LE MARCHÉ DES ASSURANCES ET LA POSITION DE LA STAR

 **STAR LEADER**
DU MARCHÉ DES ASSURANCES
AVEC 12 % DE PART DE MARCHÉ

Au terme de l'exercice 2022, le secteur des assurances (affaires directes et acceptations) a enregistré une croissance des primes émises de 12,42 % contre 10,15 % en 2021, soit 351,751MD par rapport à 2021.

En 2022, la STAR, étant leader, accapare la part de marché la plus importante, soit 12 %. Son concurrent immédiat détient 10,6 % (y compris la branche vie) de part de marché.

Évolution des principaux indicateurs STAR/marché

En 1000 dinars	2021		2022		2023	
Indicateurs	Marché ^[1]	STAR	Marché ^[1]	STAR	Marché ^[2]	STAR
Primes émises	2 833 204	368 162	3 184 955	386 271	3 389 300	388 871
Évolution	10,15%	1,87%	12,42%	4,92%	6,42%	0,67%
Part STAR		12,99%		12,13%		11,47%
Sinistres réglés^[3]	1 642 879	253 165	1 740 214	268 329	1 792 700	257 549
Évolution	21,41%	11,85%		5,99%	3,02%	-4,02%
Part STAR		15,41%		15,42%		14,37%
Charges des	2 170 445	303 994	2 413 540	311 966	ND	332 452
Évolution	21,05%	3,69%	11,04%	2,62%		6,57%
Part STAR		14,01%		12,93%		
Actifs financiers	7 258 748	1 026 990	8 094 177	1 069 910	9 156 900	1 138 538
Évolution	11,09%	2,25%	11,51%	4,18%	13,13%	6,43%
Part STAR		14,15%		13,22%		12,43%
Revenus financiers	363 908	91 145	463 915	92 903	ND	98 736
Évolution	12,64%	6,86%	27,45%	1,93%		6,28%
Part STAR		26,75%		20,03%		

[1] Source : FTUSA Rapport annuel 2022

[2] Source 2023 : CGA Statistiques trimestrielles au 31/12/2023 (chiffres provisoires et non commentés dans le rapport annuel)

LE MARCHÉ DES ASSURANCES ET LA POSITION DE LA STAR

Par ailleurs, les charges sinistres du marché des assurances ont évolué de +11 % contre +21 % une année auparavant. La STAR y a participé à concurrence de 311,966 MD, avec une hausse de 2,6 % en 2022 par rapport à 2021, soit 12,9 % du total marché.

À propos des résultats, le secteur a enregistré, en 2022, une amélioration du résultat technique (+18,702 MD) par rapport à 2021. Pour la STAR, les comptes se sont soldés à un résultat technique après réassurance de +4,841 MD.

Les bilans consolidés des entreprises d'assurances en Tunisie dégagent à fin 2022, un résultat bénéficiaire de 259,738 MD (31,904 MD pour la STAR).

FAITS MARQUANTS DE 2023

26,968 MD

BÉNÉFICE NET D'IMPÔT AU 31/12/2023
CONTRE UN BÉNÉFICE DE 31,904 MD AU 31/12/2022

LE BILAN CLOS AU 31/12/2023
TOTALISE 1 512,488 MD CONTRE
1 428,605 MD AU 31/12/2022
AVEC UNE AUGMENTATION DE

6 %

3 %

D'ÉVOLUTION DES PRIMES ACQUISES
S'ÉLEVANT À 393,115 MD EN 2023
CONTRE 381,609 MD EN 2022

LES CHARGES DES SINISTRES DES AFFAIRES DIRECTES
ET ACCEPTÉES S'ÉLÈVENT À 332,452MD EN 2023
CONTRE 311,966 MD EN 2022 SOIT UNE HAUSSE DE

6,6 %

+5,4 %

DE HAUSSE DES CHARGES DE GESTION
[+6,403 MD] SE SITUANT À 125,863MD
CONTRE 119,470MD EN 2022.

+4,4 %

DE PROGRESSION POUR LES
PLACEMENTS INSCRITS AU BILAN
SE SITUANT À +47,404 MD AVEC
UNE ENVELOPPE DE 1 129,853 MD
CONTRE 1 082,449MD EN 2022.

FAITS MARQUANTS DE 2023

UN TAUX DE RENDEMENT
DES ACTIFS FINANCIERS NETS DE
CONTRE 9,8 % L'ANNÉE
PRÉCÉDENTE

9,6 %

952,137 MD

EST LE MONTANT DES ENGAGEMENTS TECHNIQUES (PROVISIONS TECHNIQUES BRUTES DE RECOURS) AU 31 DÉCEMBRE 2023 AYANT ENREGISTRÉ UNE AUGMENTATION DE 61,733 MD COMPARÉ À 2022 [890,404 MD].

+5,833 MD

DE REVENUS FINANCIERS AVANT PRÉLÈVEMENT DE LA RETENUE À LA SOURCE EN ÉVOLUTION [+6,3 %] CUMULANT UNE SOMME DE 98,736MD CONTRE 92,903 MD EN 2022.

359,949 MD

TOTALISE LA MARGE DE SOLVABILITÉ RÉELLE AVANT RÉSULTAT DE L'EXERCICE EN AMÉLIORATION CONTINUE CONTRE 345,393 MD EN 2022, ET REPRÉSENTANT 4,5 FOIS LA MARGE DE SOLVABILITÉ RÉGLEMENTAIRE.

38,794 MD

EST LA PROGRESSION DES ACTIFS ADMIS EN REPRÉSENTATION EN POUR ATTEINDRE UN TOTAL DE 1 108,704 MD CONTRE 1 069,910 MD EN 2022, SOIT UN TAUX DE REPRÉSENTATION DES ENGAGEMENTS TECHNIQUES DE 116,4 % CONTRE 120,2 % EN 2022.

ACTIVITÉS & RÉSULTATS



ACTIVITÉ TECHNIQUE

LES PRIMES ACQUISES

Avec une stratégie ambitieuse de développement rentable, et une politique sélective et rigoureuse de gestion des risques, la société a pu réaliser au terme de l'exercice 2023 un volume de primes acquises de l'ordre de 393,115 MD contre 381,609 MD l'année précédente, soit une hausse des primes de 11,506 MD (+3,02 %).

Par métier, le détail des primes acquises est comme suit :

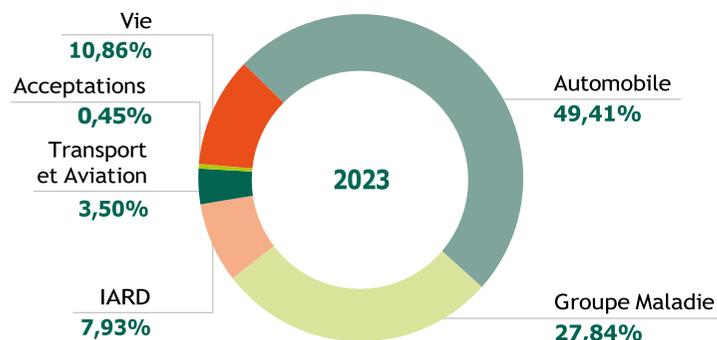
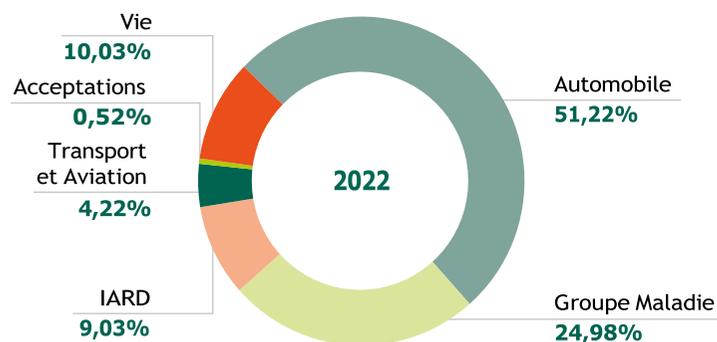
Primes acquises

<i>en milliers de dinars</i>	Primes acquises		Évolution
	2022	2023	2023
Branches			
Automobile	197 949	195 253	-1,36%
Groupe Maladie	97 859	106 337	8,66%
Incendie	13 556	14 323	5,65%
Risques techniques & Divers	19 590	16 996	-13,24%
Transport & Aviation	12 495	15 829	26,68%
Acceptations	1 415	1 784	26,08%
Total Affaires Non Vie	342 864	350 521	2,23%
Vie	38 745	42 594	9,93%
Total général	381 609	393 115	3,02%

La **branche automobile** enregistre des primes acquises en baisse de 2,697 MD (-1,36 %), soit une enveloppe de 195,253 MD contre 197,949 MD en 2022.

ACTIVITÉ TECHNIQUE

Structure du Portefeuille/Chiffre d'Affaires



Les assurances des personnes affichent une évolution considérable de leurs primes acquises de 12,327 MD (+9,02 %) qui se situent à 148,930 MD au terme de l'année 2023 contre 136,604 MD l'année précédente.

L'assurance groupe maladie enregistre une progression notable des primes de l'ordre de 8,478 MD (+8,66 %) en atteignant un total de l'ordre de 106,337 MD contre 97,859 MD en 2022.

L'assurance vie affiche une hausse au niveau de ses primes de 9,93 % pour s'établir à 42,594 MD contre 38,745 MD l'année précédente.

La branche transport a connu une croissance au niveau des primes acquises de 3,334 MD (+26,68 %) en cumulant un total de 15,829 MD contre 12,495 MD en 2022.

L'assurance transport maritime affiche une baisse de ses primes de 0,114 MD (-1,43 %), soit un total de 7,911 MD contre 8,025 MD l'année précédente.

L'assurance risques Aviation enregistre une augmentation de l'ordre de 3,449 MD pour se situer à 7,919 MD contre 4,470 MD en 2022.

Les assurances dommages aux biens des particuliers et des entreprises (I.R.T.D.) affichent une diminution des primes de 5,51 % pour s'établir à 31,319 MD contre 33,146 MD en 2022.

L'assurance des risques techniques et divers enregistre une baisse de ses primes de 13,24 % en totalisant 16,996 MD contre 19,590 MD l'année précédente. Quant à **l'assurance des risques incendie**, elle réalise une hausse de 0,766MD (+5,65 %) de ses primes en s'élevant à 14,323 MD contre 13,556MD une année auparavant.

STRUCTURE DU PORTEFEUILLE

L'assurance Vie enregistre une amélioration de 0,83 point de sa part dans la structure du portefeuille global et s'établit à 10,86 % contre 10,03 % en 2022.

Les assurances non-vie se situent à 89,14 % du portefeuille global contre 89,97 % l'année précédente.

ACTIVITÉ TECHNIQUE

LES CHARGES DE SINISTRES

L'exercice 2023 supporte des charges de sinistres en hausse de 6,57 % (+20,486 MD) soit un total de l'ordre de 332,452 MD contre 311,966 MD en 2022.

Rapporté aux primes acquises, le total des charges de sinistres représente 84,6 % contre 81,8 % en 2022.

Charges sinistres

<i>Unité : 1000 DT</i>	Charges sinistres		Évolution	S/P
Branches	2022	2023	2023	2023
Automobile	189 699	188 459	-0,65%	96,52%
Groupe Maladie	93 965	99 880	6,30%	93,93%
Risques Techniques et Divers	5 182	20 060	287,10%	118,03%
Incendie	238	9 432	3855,80%	65,86%
Transport et Aviation	5 262	2 588	-50,82%	16,35%
Acceptations	32	1 033	3139,07%	57,90%
Accident de travail	1 023	1 092	6,76%	0,31%
Total Non Vie	295 401	322 545	9,19%	92,02%
Vie	16 565	9 907	-40,19%	23,26%
Total général	311 966	332 452	6,57%	84,57%

Les sinistres réglés

Au terme de l'exercice 2023, le total des sinistres réglés enregistre une régression de 10,780 MD (-4,02 %) pour atteindre 257,549MD contre 268,329MD en 2022.

Tenant compte des autres prestations et frais payés, le total des indemnisations enregistre une baisse de 3,5 % et s'élève à 286,484 MD contre 296,833 MD enregistrées en 2022.

ACTIVITÉ TECHNIQUE

Les sinistres réglés par branche

Unité : 1000 DT			
Branches	Sinistres réglés		Évolution
	2022	2023	2023
Automobile	155 382	139 591	-10,16%
Groupe Maladie	86 124	90 758	5,38%
Incendie, Risques Techniques et Divers	12 649	11 183	-11,59%
Transport & Aviation	1 348	2 372	76,02%
A T & Acceptations	726	919	26,45%
Total Non Vie	256 229	244 823	-4,45%
Vie	12 100	12 726	5,18%
Total Général	268 329	257 549	-4,02%

Les provisions pour sinistres à payer

Au terme de l'exercice 2023, les provisions pour sinistres à payer (avant recours) s'élèvent à un total de 718,626 MD contre 670,842 MD en 2022 soit une augmentation de l'ordre de 47,784 MD (+7,12 %).

Les provisions pour sinistres à payer par branche

Unité : 1000 DT			
Branches	Provisions pour Sinistres à Payer		Évolution
	2022	2023	2023
Automobile	528 579	562 682	6,45%
Groupe Maladie	17 208	19 936	15,85%
Incendie, Risques Techniques et Divers	53 134	69 457	30,72%
Transport & Aviation	37 394	36 745	-1,74%
A T & Acceptations	4 364	4 361	-0,08%
Total Non Vie	640 679	693 180	8,19%
Vie	30 162	25 446	-15,64%
Total Général	670 842	718 626	7,12%

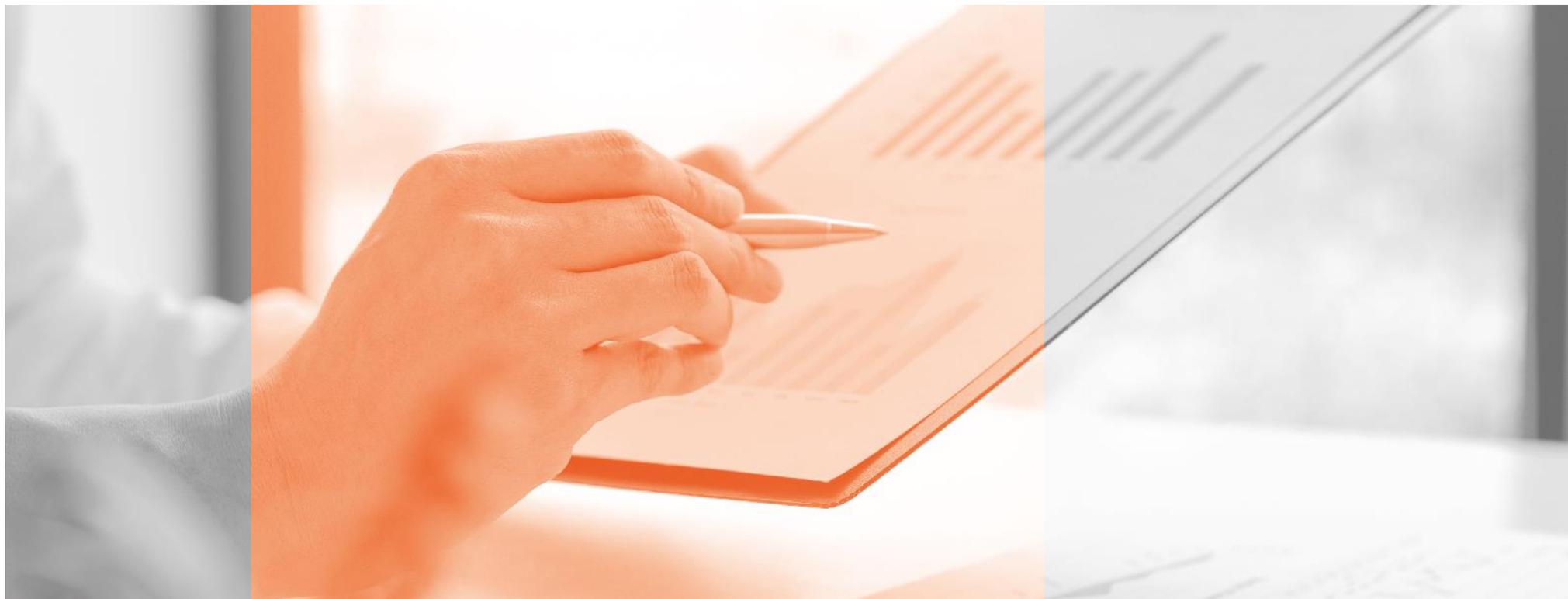
ACTIVITÉ TECHNIQUE

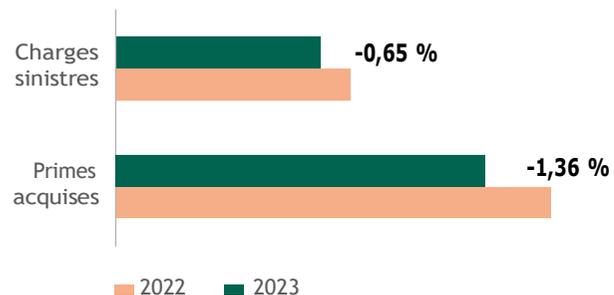
RÉSULTAT DES CESSIONS

Le résultat des affaires en réassurance se situe au terme de l'exercice 2023 à -2,758 MD contre -25,545 MD en 2022.

Le taux de cession des primes se situe ainsi à 10,3 % contre 10,8 % en 2022. Les commissions perçues sur les affaires cédées enregistrent une progression de 39,5 % pour atteindre 8,989MD contre 6,442MD à fin 2022.

La participation des réassureurs dans les charges sinistres de l'exercice enregistre une hausse de 21,193 MD pour s'établir à 28,341 MD contre 7,148 MD l'année précédente.





DÉTAIL PAR BRANCHE

Assurance automobile

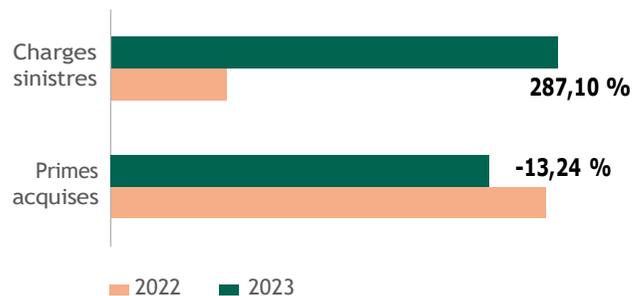
Indicateurs d'activité	Exercice		Évolution
	2022	2023	2023
Primes acquises	197 949	195 253	-1,36%
Charges sinistres	189 699	188 459	-0,65%

Au terme de l'exercice 2023, L'assurance Automobile enregistre un total des primes acquises de l'ordre de 195,253MD contre 197,949 MD à fin 2022, soit une baisse de 1,36 %.

Les règlements sinistres de la branche s'élèvent à 139,591 MD en 2023 contre 155,382 MD une année auparavant, soit une chute de 10,2 %.

Les provisions pour sinistres à payer, brutes de recours, affichent une hausse de 6,4 %, soit un total de 562,682 MD en 2023 contre 528,579 M D au terme de l'année 2022.





Assurance risques techniques et divers

Unité : 1000 DT	Exercice		Évolution
	2022	2023	2023
Indicateurs d'activité			
Primes acquises	19 590	16 996	-13,24%
Charges sinistres	5 182	20 060	287,10%

Les primes acquises de l'assurance des risques techniques et divers affichent une diminution de 13,24 % en totalisant 16,996 MD au terme de l'exercice 2023 contre 19,590 MD à fin 2022.

L'enveloppe des indemnisations de la branche s'élève à 8,058 MD contre 7,824 MD en 2022, en hausse de 3 %.

Les provisions pour sinistres à payer affichent une hausse de 26,4 % et s'établissent à 56,191 MD contre 44,443 MD l'année précédente.





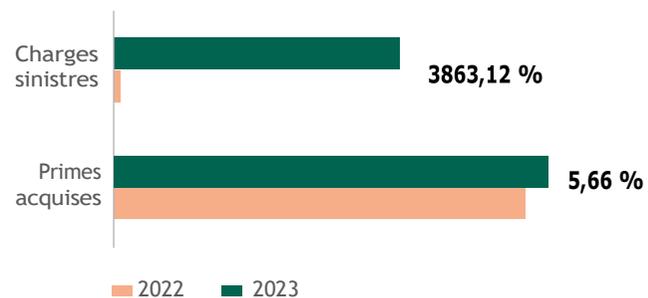
Assurance Incendie

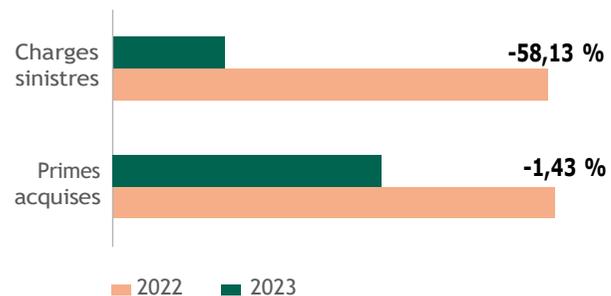
Unité : 1000 DT	Exercice		Évolution
	2022	2023	2023
Indicateurs d'activité			
Primes acquises	13 556	14 323	5,66%
Charges sinistres	238	9 432	3863,12%

L'assurance des risques Incendie enregistre au terme de l'exercice 2023 une augmentation du volume des primes acquises de l'ordre de 5,7 %, se situant ainsi à 14,323 MD contre 13,556 MD l'année précédente.

Les sinistres réglés de la branche enregistrent une diminution de 35,2 % pour atteindre 3,125 MD contre 4,825 MD servis l'année précédente.

Avec un accroissement de 52,6 % en 2023, les provisions pour sinistres à payer totalisent 13,266 MD contre 8,692 MD en 2022.





Assurance transport

Indicateurs d'activité	Exercice		Évolution
	2022	2023	2023
Primes acquises	8 025	7 911	-1,43%
Charges sinistres	4 892	2 048	-58,13%

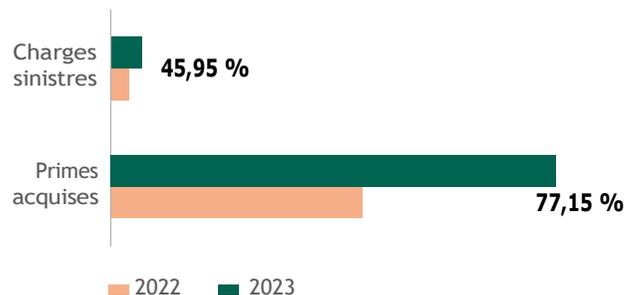
L'assurance Transport a enregistré en 2023 un volume des primes acquises en baisse de 1,4 % se situant à 7,911 MD contre 8,025 MD l'année précédente.

Les indemnités servies au courant de l'exercice affichent une hausse de 1,282 MD en cumulant un total de 2,2 MD contre 0,917 MD en 2022.

Les provisions pour sinistres à payer (avant recours) enregistrent une baisse de 1,96 % et totalisent 33,317 MD contre 33,984MD en 2022.



Assurance aviation

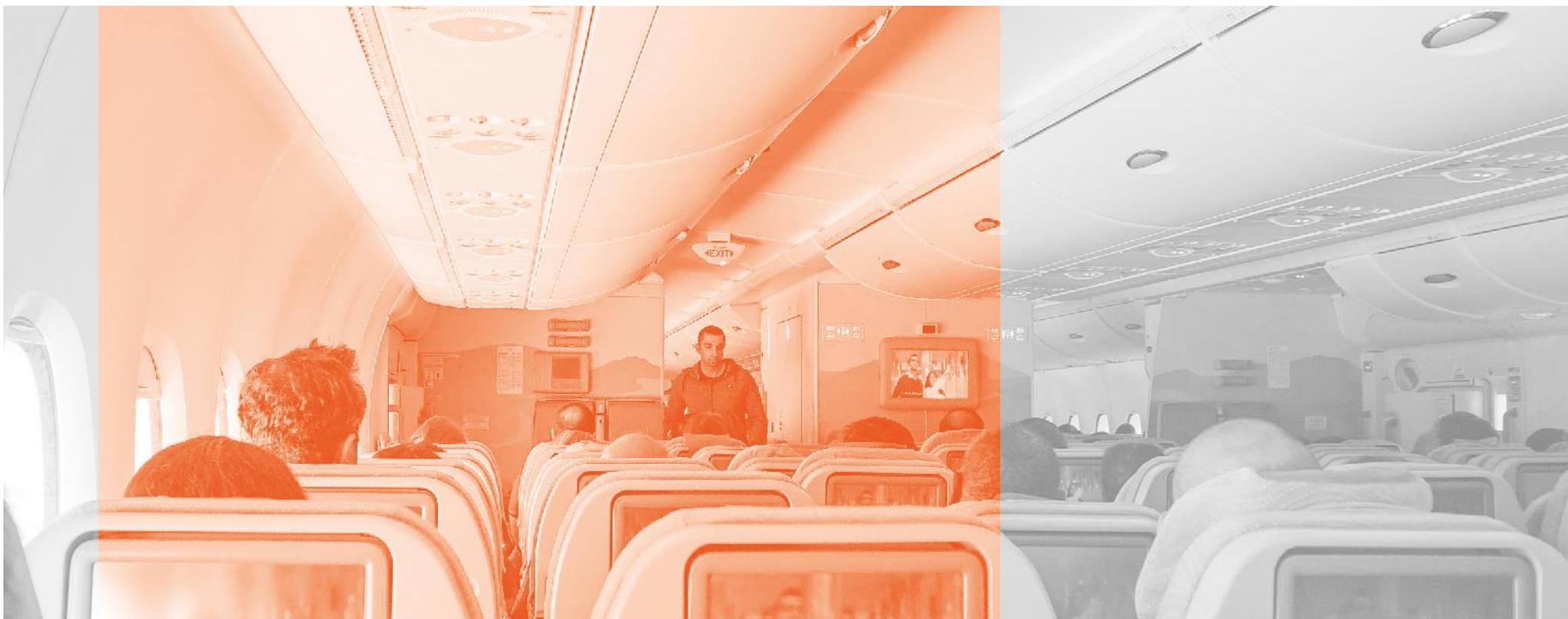


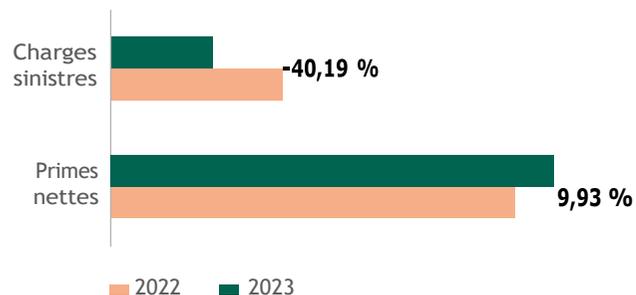
Indicateurs d'activité	Exercice		Évolution
	2022	2023	2023
Primes acquises	4 470	7 919	77,15%
Charges sinistres	370	540	45,95%

L'assurance des risques Aviation enregistre une amélioration au niveau des primes acquises de 77,15 % pour s'établir à une enveloppe de 7,919MD contre 4,470MD enregistrée en 2022.

Les dépenses sinistres totalisent un montant de 0,172 MD contre 0,430 MD l'année précédente en régression de 0,258 MD.

Les provisions pour sinistres à payer se sont stabilisées par rapport à l'année précédente et s'élèvent à 3,428 MD contre 3,410 MD en 2022.





Assurance vie

Indicateurs d'activité	Exercice		Évolution
	2022	2023	2023
Primes nettes	38 745	42 594	9,93%
Charges sinistres	16 565	9 907	-40,19%

L'assurance Vie enregistre une progression de ses primes émises nettes de 9,9 % pour se situer à 42,594MD contre 38,745MD en 2022.

Les dépenses sinistres de la branche affichent une hausse de 5,2 % et s'élèvent à 12,726MD contre 12,099 MD en 2022.

Les provisions pour sinistres à payer ont baissé de 15,6 % et cumulent une enveloppe de l'ordre de 25,446MD contre 30,162 MD en 2022.

Les provisions mathématiques ont évolué de 16,8 % pour s'établir à 90,109 MD contre 77,150 MD en 2022.





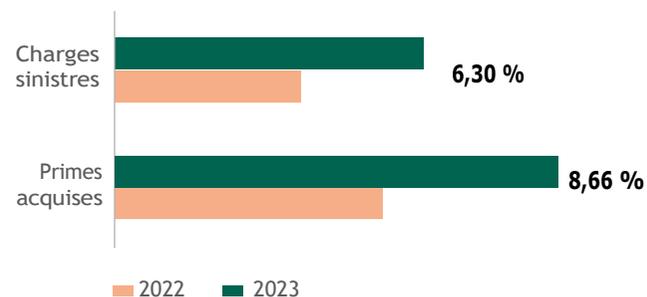
Assurance Groupe Maladie

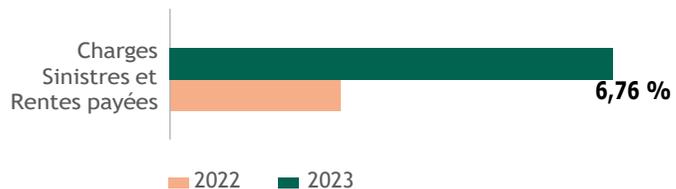
Unité : 1000 DT	Exercice		Évolution
	2022	2023	2023
Indicateurs d'activité			
Primes acquises	97 859	106 337	8,66%
Charges sinistres	93 965	99 880	6,30%

L'assurance Groupe Maladie enregistre au terme de l'exercice 2023 un accroissement de 8,7 % pour atteindre un total des primes de 106,337 MD contre 97,859 MD en 2022.

Quant aux indemnisations de la branche, l'enveloppe servie cumule un total de 90,758MD contre 86,124 MD en 2022, soit une augmentation de 5,4 %.

Les provisions pour sinistres à payer affichent une hausse de 15,9 % et s'élèvent à 19,936 MD contre 17,208 MD en 2022.





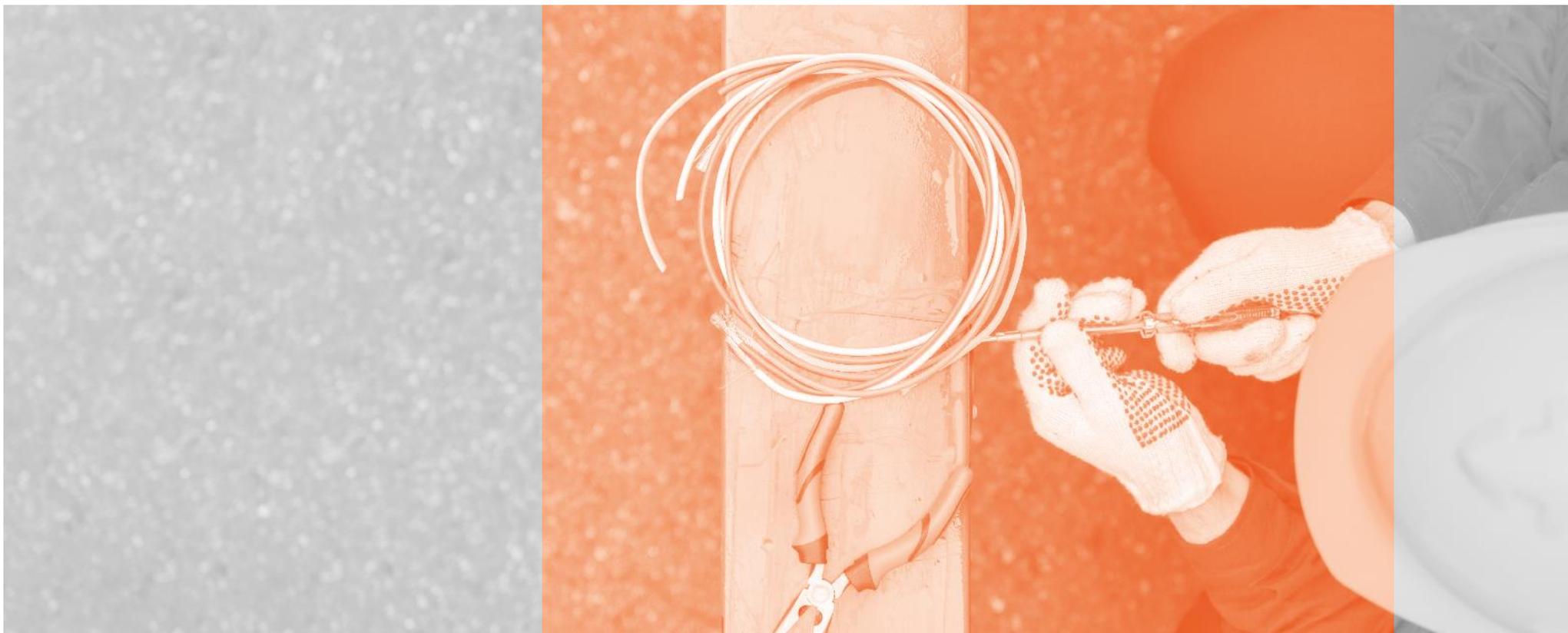
Gestion des dossiers accidents de travail

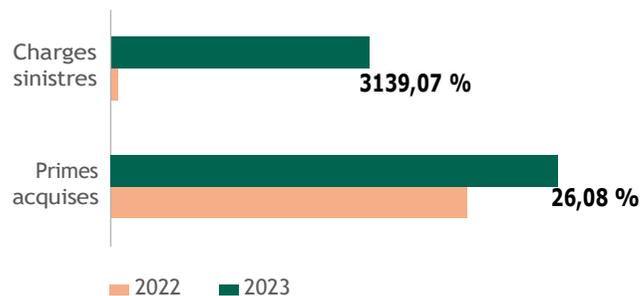
Indicateurs d'activité	Exercice		Évolution
	2022	2023	2023
Charges Sinistres et Rentes payées	1 023	1 092	6,76%

La gestion des dossiers accidents de travail affiche des dépenses sinistres en baisse de 36,6 % à la fin de l'exercice 2023 pour se situer à 0,061MD contre 0,096 MD l'année précédente.

Les provisions pour sinistres à payer enregistrent une baisse de 5,1 % et s'élèvent à 1,372 MD contre 1,446 MD en 2022.

En outre, les provisions mathématiques des rentes au terme de l'année 2023 diminuent de 5,4 % et s'élèvent à 8,629 MD contre 9,127 MD en 2022.





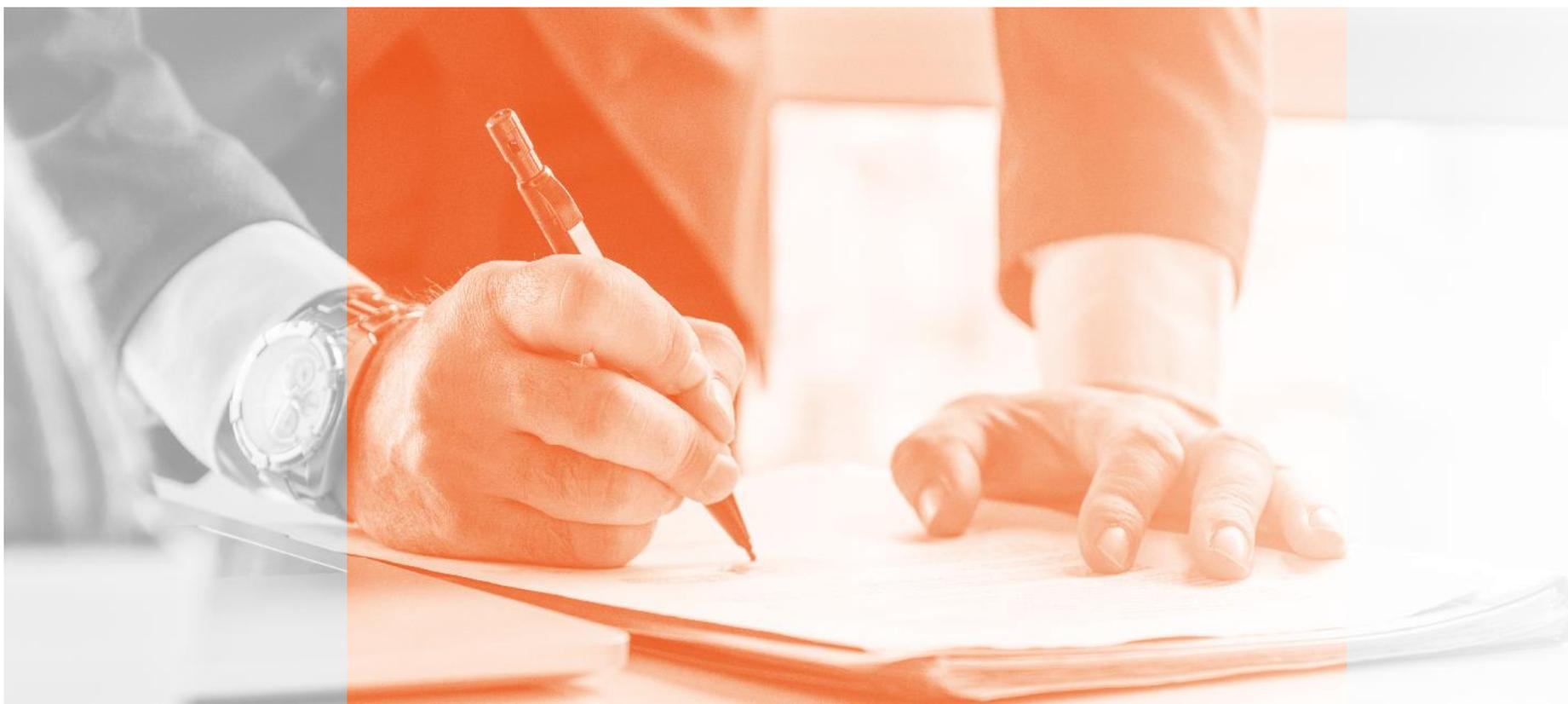
Affaires acceptées

Indicateurs d'activité	Exercice		Évolution
	2022	2023	2023
Primes acquises	1 415	1 784	26,08%
Charges sinistres	32	1 033	3139,07%

Les primes acquises des affaires acceptées ont évolué de 26,1 % pour s'établir à 1,784MD contre 1,415 MD en 2022.

Les dépenses sinistres affichent une hausse de 36 % pour atteindre la somme de 0,858 MD contre 0,631 MD en 2022.

Les provisions pour sinistres à payer s'élèvent à 2,9 MD, au même niveau que l'année précédente.



LES CHARGES DE GESTION

Au terme de l'exercice 2023, les charges de gestion cumulent une enveloppe de 125,863 MD, en hausse de 6,403 MD (+5,4 %) par rapport à l'exercice précédent (119,460 MD). Elles représentent 32 % des primes acquises contre 31,3 % en 2022.

Les charges de gestion

<i>Unité : 1000 DT</i>	Valeur		Évolution
Rubrique	2022	2023	2023
Frais de Fonctionnement	75 587	82 779	9,51%
% / Primes acquises	19,81%	21,06%	
Commissions Dues	38 854	39 219	0,94%
% / Primes acquises	10,18%	9,98%	
Autres Charges	5 020	3 865	-23,00%
Total Charges de Gestion	119 460	125 863	5,36%
% / Primes acquises	31,30%	32,02%	

LES PRODUITS FINANCIERS

Au terme de l'exercice 2023, les placements financiers totalisent 1 091,750 MD contre 1 038,337 MD en 2022, soit une enveloppe additionnelle de 53,413 MD (+5,14 %).

Quant aux revenus financiers, ils enregistrent une augmentation de 6,28 % pour se situer à 98,736 MD contre 92,903 MD en 2022.

Les revenus financiers

Type de Placement	Valeur		Évolution
	2022	2023	2023
Revenus des Place. M.L. Terme	45 057	53 533	18,81%
Revenus des Place. C. Terme	42 135	41 536	-1,42%
Autres Revenus	5 711	3 667	-35,79%
Total des Revenus	92 903	98 736	6,28%

RÉSULTATS DE L'ACTIVITÉ

Au 31 décembre 2023, les comptes sont soldés à un résultat technique après réassurance de l'ordre de 7,430 MD contre 4,841 MD en 2022.

Le résultat net de l'exercice enregistre une diminution de 4,937 MD, soit 26,968 MD contre 31,905 MD en 2022.

Les résultats de l'exercice

<i>Unité 1000 DT</i>	2022	2023	Evolution
Techniques Avant Réassurance	30 386	10 188	-66,47%
Non Vie	16 911	-10 634	-162,89%
Vie	13 475	20 822	54,52%
Résultat de la réassurance	-25 545	-2 758	-89,20%
Résultat Technique après réassurance	4 841	7 430	53,48%
RESULTAT NET	31 905	26 968	-15,47%

PRUDENCE

Engagements techniques et actifs de représentation

Les engagements techniques

Unité : 1000 DT	Valeur		Évolution
	2022	2023	2023
Engagements techniques	890 404	952 137	6,93%
Dont provisions pour sinistres à payer	670 842	718 626	7,12%

Les engagements techniques de la société affichent une hausse de 61,733 MD (+6,93 %) en 2023 et s'établissent à 952,137 MD contre 890,404 MD l'année précédente. Cette hausse est générée par l'augmentation des provisions pour sinistres non-vie de 52,501 MD et des provisions pour sinistres vie de -4,717 MD.

Les représentations

Unité : 1000 DT	Valeur		Évolution
	2022	2023	2023
Total des représentations nettes	1 069 910	1 108 704	3,63%
Taux de représentation	120,2%	116,4%	

Les actifs admis en représentation des engagements techniques cumulent une enveloppe de 1108,704 en 2023 contre 1069,910 MD enregistrés l'année précédente, en évolution de 3,6 %. Le taux de représentation est ainsi de 116,4 % en 2023 contre 120,2 % l'année précédente.

RATIOS DE GESTION PRUDENTIELLE

Marge de solvabilité

Marge de solvabilité

Unité : 1000 DT	2022	2023
Marge de solvabilité réelle (avant résultat)	345 393	359 949
Marge de solvabilité réglementaire	80 930	79 757
Besoin / Excédent de marge	264 463	280 192

Au terme de l'année 2023, la société affiche une amélioration de sa marge de solvabilité réelle de 14,555 MD supplémentaire et s'établit à 359,949 MD, avant résultat de l'exercice, contre 345,393 MD en 2022 et représente 4,5 fois la marge de solvabilité réglementaire exigée contre 4,3 en 2022. L'excédent enregistré en 2023 est de 280,192 MD contre 264,463 MD en 2022.

LES ÉTATS FINANCIERS INDIVIDUELS



PLAN ACTIF
AU 31 I 12 I 2023

ACTIF		au 31/12/2023			au 31/12/2022
		brut	amortissements et provisions	net	net
AC1	Actifs incorporels	24 394 434	15 925 319	8 469 115	6 473 676
					0
AC13	Fonds commercaux, brevets, licences, marques	24 394 434	15 925 319	8 469 115	6 473 676
AC2	Actifs corporels d'exploitation	23 690 277	18 971 408	4 718 869	4 498 074
AC21	Installations techniques et machines	19 945 418	15 776 562	4 168 856	3 929 199
AC3	Placements				
AC31	Terrains et constructions	58 429 437	5 965 249	52 464 188	49 860 366
AC311	Terrains et constructions d'exploitation	16 045 158	4 022 594	12 022 564	14 318 979
AC312	Terrains et constructions hors exploitation	42 384 278	1 942 654	40 441 624	35 541 387
AC32	Placements dans les entreprises liées et participations	171 311 642	26 698 666	144 612 976	146 107 855
AC322	Bons et obligations émis par les entreprises liées et créances	53 000 000		53 000 000	53 000 000
AC323	Parts dans les entreprises avec un lien de participation	118 311 642	26 698 666	91 612 976	93 107 855
AC33	Autres placements financiers	895 280 292	8 068 807	887 211 484	843 396 510
AC331	Actions, autres titres à revenu variable	31 244 694	6 417 977	24 826 717	26 411 281
AC332	Obligations et autres titres à revenu fixe	844 440 952	650 502	843 790 450	798 023 950
AC334	Autres prêts	14 486 458	28 976	14 457 482	13 860 293
AC336	Autres	5 108 189	971 353	4 136 836	5 100 986
AC34	Créances pour espèces déposées auprès des entreprises cédantes	4 831 434	0	4 831 434	4 769 199
	Placements représentant les provisions techniques afférentes				
AC4	aux contrats en unités de compte	0	0	0	0
AC5	Part des réassureurs dans les provisions techniques	97 088 396	0	97 088 396	80 105 444
AC510	Provision pour primes non acquises	12 864 135		12 864 135	14 283 946
AC530	Provision pour sinistres (Vie)	683 122		683 122	1 596 686
AC531	Provision pour sinistres (Non Vie)	79 904 166		79 904 166	61 610 448
AC541	Provision pour participation aux bénéficiaires et ristournes (Non Vie)	3 636 973		3 636 973	2 614 364
AC6	Créances	308 443 994	75 858 469	232 585 525	219 471 499
AC61	Créances nées d'opérations d'assurance directe	224 605 494	66 253 964	158 351 530	156 623 077
AC611	Primes acquises et non émises	19 406 645	0	19 406 645	22 011 767
AC612	Autres créances nées d'opération d'assurance directe	162 588 348	60 329 479	102 258 869	98 384 204
AC613	Créances indemnisées subrogées à l'entreprise d'assurance	42 610 500	5 924 485	36 686 016	36 227 106
AC62	Créances nées d'opérations de réassurance	21 152 367	7 786 533	13 365 834	12 911 703
AC63	Autres créances	62 686 134	1 817 972	60 868 161	49 936 719
AC631	Personnel	1 062 357	52 995	1 009 362	1 194 489
AC632	État, organismes de sécurité sociale, collectivités publiques	57 717 024		57 717 024	47 072 556
AC633	Débiteurs divers	3 906 752	1 764 978	2 141 775	1 669 674
AC64	Créances sur ressources spéciales	0	0	0	0
AC7	Autres éléments d'actif	80 707 292	201 092	80 506 200	73 922 641
AC71	Avoirs en banque, CCP, chèques et caisse	8 147 274	201 092	7 946 182	5 914 209
AC72	Charges reportées	19 414 944		19 414 944	18 340 473
AC721	Frais d'acquisition reportés	19 414 944		19 414 944	18 340 473
AC722	Autres charges à répartir	0		0	0
AC73	Comptes de régularisation Actif	51 125 966		51 125 966	47 730 165
AC731	Intérêts et loyers acquis non échus	49 476 381		49 476 381	45 976 270
AC732	Estimations de réassurance	403 447		403 447	503 199
AC733	Autres comptes de régularisation	1 246 137		1 246 137	1 250 696
AC74	Écart de conversion	2 019 108		2 019 108	1 937 794
TOTAL DE L'ACTIF		1 664 177 198	151 689 011	1 512 488 187	1 428 605 264

BILAN | PASSIF

AU 31 I 12 I 2023

(chiffres arrondis en dinar)

	CAPITAUX PROPRES ET PASSIF	31/12/2023	31/12/2022
CAPITAUX PROPRES			
CP1	Capital social ou fonds équivalent	23 076 930	23 076 930
CP2	Réserves et primes liées au capital	171 869 110	171 156 210
CP3	Rachat d'actions propres	0	0
CP4	Autres capitaux propres	1 926 258	1 926 258
CP5	Résultat reporté	191 351 866	174 801 145
	Total capitaux propres avant résultat de l'exercice	388 224 164	370 960 543
CP6	Résultat de l'exercice	26 967 666	31 904 572
	Total capitaux propres avant affectation	415 191 830	402 865 115
PASSIF			
PA2	Provisions pour autres risques et charges	16 227 091	10 882 975
PA23	Autres provisions	16 227 091	10 882 975
PA3	Provisions techniques brutes	944 630 673	884 714 205
PA310	Provision pour primes non acquises	107 904 789	112 149 039
PA320	Provision d'assurance Vie	90 108 553	77 149 646
PA330	Provision pour sinistres (Vie)	25 445 900	30 162 491
PA331	Provision pour sinistres (Non Vie)	685 673 614	634 989 124
PA340	Provisions pour participations aux bénéficiaires et ristournes (Vie)	1 268 275	600 328
PA341	Provisions pour participations aux bénéficiaires et ristournes (Non Vie)	11 444 786	10 898 769
PA350	Provision pour égalisation et équilibrage	0	0
PA360	Autres provisions techniques (Vie)	0	0
PA361	Autres provisions techniques (Non Vie)	22 784 755	18 764 808
PA5	Dettes pour dépôts en espèces reçus des cessionnaires	33 597 035	27 388 503
PA6	Autres dettes	68 847 267	68 907 852
PA61	Dettes nées d'opérations d'assurance directe	25 845 953	23 146 486
PA62	Dettes nées d'opérations de réassurance	9 617 398	10 179 227
PA63	Autres dettes	33 383 915	35 582 138
PA631	Dépôts et cautionnements reçus	6 026 864	6 305 316
PA632	Personnel	8 077 158	11 579 243
PA633	État, organismes de sécurité sociale, collectivités publiques	9 244 459	7 679 804
PA634	Créditeurs divers	10 035 435	10 017 775
PA7	Autres passifs	33 994 291	33 846 614
PA71	Comptes de régularisation Passif	30 431 435	30 338 881
PA710	Report de commissions reçues des réassureurs	2 054 272	2 048 694
PA711	Estimations de réassurance	0	0
PA712	Autres comptes de régularisation Passif	28 377 163	28 290 187
PA72	Écart de conversion	3 562 856	3 507 733
	Total du Passif	1 097 296 357	1 025 740 149
	TOTAL DES CAPITAUX PROPRES ET DU PASSIF	1 512 488 187	1 428 605 264

ÉTAT DE RÉSULTAT

AU 31 I 12 I 2023

(chiffres arrondis en dinar)

			31/12/2023	31/12/2022
RTNV	Résultat technique de l'assurance et/ou de la réassurance Non Vie	+/-	-12 722 996	-9 155 574
RTV	Résultat technique de l'assurance et/ou de la réassurance Vie	+/-	20 152 822	13 996 459
PRNT1	Produits des placements (assurance et/ou réassurance Non Vie)		100 491 184	118 739 799
PRNT11	Revenus des placements	+	88 688 975	84 743 974
PRNT12	Produits des autres placements	+		
PRNT13	Reprise de corrections de valeur sur placements	+	559 703	26 356 820
PRNT14	Profits provenant de la réalisation des placements	+	11 242 506	7 639 005
CHNT1	Charges des placements (assurance et/ou réassurance Non Vie)		6 915 615	25 604 601
CHNT11	Charges de gestion des placements, y compris les charges d'intérêt	-	1 950 759	1 546 468
CHNT12	Correction de valeur sur placements	-	4 130 483	23 084 552
CHNT13	Pertes provenant de la réalisation des placements	-	834 372	973 581
CHNT2	Produits des placements alloués, transférés à l'état de résultat technique de l'assurance et/ou de la réassurance Non Vie	-	63 701 113	63 033 596
PRNT2	Autres produits non techniques	+	14 253 346	2 466 513
CHNT3	Autres charges non techniques	-	12 542 858	4 684 460
Résultat provenant des activités ordinaires			39 014 770	32 724 539
CHNT4	Impôts sur le résultat	-	10 811 500	819 467
Résultat provenant des activités ordinaires après impôts			28 203 270	31 905 072
PRNT4	Gains extraordinaires	+		
CHNT5	Pertes extraordinaires	-	1 235 605	500
Résultat extraordinaire			-1 235 605	
Résultat net de l'exercice			26 967 666	
Résultat net de l'exercice après modifications comptables			26 967 666	

ÉTAT DE RÉSULTAT TECHNIQUE DE L'ASSURANCE VIE

AU 31 I 12 I 2023

	Notes	Opérations brutes 31/12/2023	Cessions et/ou rétrocessions 31/12/2023	Opérations nettes 31/12/2023	Opérations nettes 31/12/2022
PRV1 Primes		42 593 745	1 787 088	40 806 657	36 130 858
PRV11 Primes émises et acceptées	+	42 593 745	1 787 088	40 806 657	36 130 858
PRV2 Produits de placements		10 267 613	0	10 267 613	8 395 123
PRV21 Revenus des placements	+	10 046 862	0	10 046 862	8 158 721
PRV22 Produits des autres placements	+				
PRV23 Reprise de corrections de valeur sur placements	+				
PRV24 Profits provenant de la réalisation des placements et de change	+	220 751	0	220 751	236 402
PRV4 Autres produits techniques	+	1 247	0	1 247	1 773
CHV1 Charge de sinistres		9 907 202	-1 117 837	8 789 365	13 429 738
CHV11 Montants payés	-	14 623 793	-2 031 401	12 592 392	12 454 375
CHV12 Variation de la provision pour sinistres	./-	-4 716 591	913 564	-3 803 027	975 362
CHV2 Variation des autres provisions techniques		12 958 907	0	12 958 907	8 893 880
CHV21 Provision d'assurance Vie	./-	12 958 907		12 958 907	8 893 880
CHV3 Participation aux bénéfiques et ristournes		667 948		667 948	356 740
CHV4 Frais d'exploitation		7 687 957	0	7 687 957	7 187 922
CHV41 Frais d'acquisition	-	6 663 049		6 663 049	6 867 938
CHV42 Variation du montant des frais d'acquisition reportés	./-	0		0	
CHV43 Frais d'administration	-	1 024 909		1 024 909	320 362
CHV44 Commissions reçues des réassureurs	+	0	0	0	378
CHV5 Autres charges techniques	-	763 341		763 341	609 958
CHV9 Charges de placements		55 177	0	55 177	53 057
CHV91 Charges de gestion des placements, y compris les charges d'intérêt	-	55 177		55 177	53 057
CHV92 Correction de valeur sur placements	-				
CHV93 Pertes provenant de la réalisation des placements	-				
CHV10 Moins-values non réalisées sur placements	-				
CHNT2 Produits de placements alloués, transférés à l'état de résultat	-				
RTV Sous-total (résultat technique de l'assurance et/ou de la réassurance vie)		20 822 073	669 251	20 152 822	13 996 459

ÉTAT DE RÉSULTAT TECHNIQUE DE L'ASSURANCE NON VIE

AU 31 I 12 I 2023

(chiffres arrondis en dinar)

		Notes	Opérations brutes 31/12/2023	Cessions et/ou rétrocessions 31/12/2023	Opérations nettes 31/12/2023	Opérations nettes 31/12/2022
PRNV1	Primes acquises		350 521 237	39 328 419	311 192 818	307 422 708
PRNV11	Primes émises et acceptées	+	346 276 987	37 908 608	308 368 379	308 629 230
PRNV12	Variation de la provision pour primes non acquises	+/-	4 244 250	1 419 811	2 824 439	-1 206 522
PRNT3	Produits de placements alloués, transférés de l'état de résultat	+	63 701 113	0	63 701 113	63 033 596
PRNV2	Autres produits techniques	+	459 081		459 081	544 752
CHNV1	Charge de sinistres		322 544 643	-27 222 825	295 321 818	291 388 155
CHNV11	Montants payés	-	271 860 153	-8 929 107	262 931 046	275 796 756
CHNV12	Variation de la provision pour sinistres	+/-	50 684 490	-18 293 718	32 390 772	15 591 399
CHNV2	Variation des autres provisions techniques	+/-	4 019 947	0	4 019 947	3 488 519
CHNV3	Participation aux bénéfices et ristournes		9 785 277	1 028 279	8 756 997	7 021 467
CHNV4	Frais d'exploitation		77 323 098	8 988 760	68 334 338	65 215 376
CHNV41	Frais d'acquisition	-	55 048 563	0	55 048 563	51 378 191
CHNV42	Variation du montant des frais d'acquisition reportés	+/-	-1 074 471	0	-1 074 471	-378 230
CHNV43	Frais d'administration	-	23 349 005	0	23 349 005	20 656 999
CHNV44	Commissions reçues des réassureurs	+	0	8 988 760	8 988 760	6 441 585
CHNV5	Autres charges techniques	-	11 642 908	0	11 642 908	13 043 114
CHNV6	Variation de la provision pour égalisation et équilibrage	+/-	0	0	0	0
RTNV	Résultat technique de l'assurance et/ou de la réassurance Non Vie	+/-	-10 634 440	2 088 555	-12 722 996	-9 155 574

ÉTAT DE FLUX DE TRÉSORERIE

AU 31 I 12 I 2023

(chiffres arrondis en dinar)

Désignation	AU 31/12/2023	AU 31/12/2022
Flux de trésorerie liés à l'exploitation	17 749 110	-28 228 287
Encaissements des primes reçues des assurés	422 491 865	403 393 459
Sommes versées pour paiement des sinistres	-252 643 201	-262 983 274
Encaissements des primes reçues (acceptation)	2 907 291	932 791
Sommes versées pour paiement des sinistres (acceptation)	-969 464	-117 265
Commissions versées sur les acceptations	-728 618	-255 642
Décaissements des primes pour les cessions	-41 689 122	-40 870 908
Encaissements des sinistres pour les cessions	10 851 815	8 212 748
Commissions reçues sur les acceptations	9 418 369	9 952 773
Commissions versées aux intermédiaires	-41 085 779	-40 717 108
Sommes versées aux fournisseurs et au personnel	-38 670 113	-33 177 289
Variation des dépôts auprès des cédantes	39 362	
Variation des espèces reçues des cessionnaires	6 098 975	4 004 179
Décaissements liés à l'acquisition de placements financiers	-74 081 733	-122 975 019
Encaissements liés à la cession de placements financiers	30 507 569	55 806 601
Taxes et impôts versés au trésor	-79 505 291	-74 969 837
Produits financiers reçus	94 665 575	82 669 786
Autres mouvements	-29 858 391	-17 134 282
Flux de trésorerie liés aux activités d'investissement	-1 383 970	-52 456 651
Décaissement provenant de l'acquisition d'immobilisations corporelles et incorporelles	-5 805 572	-4 171 624
Encaissements provenant de la cession d'immobilisations corporelles et incorporelles	600 957	30 337
Décaissements provenant de l'acquisition de terrains et constructions destinés à l'exploitation	0	-625 499
Encaissements provenant de la cession de terrains et constructions destinés à l'exploitation	716 000	815 000
Décaissements provenant de l'acquisition de placements auprès d'entreprises liées ou avec lien de participation	-947 678	-54 874 867
Encaissements provenant de la cession de placements auprès d'entreprises liées ou avec lien de participation		0
Flux de trésorerie liés aux activités de financement	-14 258 000	-8 366 833
Encaissements suite à l'émission d'actions		
Dividendes et autres distributions	-14 258 000	-8 366 833
Variation de trésorerie	2 107 140	-89 051 771
Trésorerie au début de l'exercice	6 040 134	95 091 906
Trésorerie à la clôture de l'exercice	8 147 274	6 040 134

TABLEAU DES ENGAGEMENTS REÇUS ET DONNÉS

AU 31 I 12 I 2023

(chiffres arrondis en dinar)

Désignation	Au 31/12/2023	Au 31/12/2022
Engagements reçus	7 839 216	7 572 454
Cautions reçues	3 676 216	3 537 454
Cautions agents généraux	4 163 000	4 035 000
Engagements donnés	6 464 053	5 113 936
Cautions données	6 131 253	4 781 136
Titres et actifs acquis avec engagement de revente	332 800	332 800

RAPPORT GÉNÉRAL DES COMMISSAIRES AUX COMPTES

SUR LES ÉTATS FINANCIERS INDIVIDUELS CLOS AU 31 I 12 I 2023

Mesdames et messieurs les actionnaires
de la Société Tunisienne d'Assurances et de Réassurances « STAR »

I – Rapport sur l'audit des états financiers

Opinion

En exécution de la mission de commissariat aux comptes qui nous a été confiée par votre Assemblée Générale Ordinaire, nous avons effectué l'audit des états financiers de la Société Tunisienne d'Assurances et de Réassurances « STAR », qui comprennent le bilan arrêté au 31 décembre 2023, l'état de résultat et l'état des flux de trésorerie pour l'exercice clos à cette date, ainsi que les notes annexes, y compris le résumé des principales méthodes comptables.

Ces états financiers font ressortir des capitaux propres positifs de **415 191 830 dinars**, y compris le résultat bénéficiaire de l'exercice s'élevant à **26 967 666 dinars**.

À notre avis, les états financiers ci-joints présentent sincèrement, dans tous leurs aspects significatifs, la situation financière de la société au 31 décembre 2023 ainsi que sa performance financière et ses flux de trésorerie pour l'exercice clos à cette date, conformément au système comptable des entreprises.

Fondement de l'opinion

Nous avons effectué notre audit selon les normes internationales d'audit applicables en Tunisie.

Les responsabilités qui nous incombent en vertu de ces normes sont plus amplement décrites dans la section « Responsabilités de l'auditeur pour l'audit des états financiers » du présent rapport.

Nous sommes indépendants de la société conformément aux règles de déontologie qui s'appliquent à l'audit des états financiers en Tunisie et nous nous sommes acquittés des autres responsabilités déontologiques qui nous incombent selon ces règles.

Nous estimons que les éléments probants que nous avons obtenus sont suffisants et appropriés pour fonder notre opinion d'audit.

Questions clés de l'audit

Les questions clés de l'audit sont les questions qui, selon notre jugement professionnel, ont été les plus importantes dans l'audit des états financiers de la période considérée. Ces questions ont été traitées dans le contexte de notre audit des états financiers pris dans leur ensemble et aux fins de la formation de notre opinion sur ceux-ci, et nous n'exprimons pas une opinion distincte sur ces questions.

Nous avons estimé que les questions décrites ci-après constituent les questions clés de l'audit qui doivent être communiquées dans notre rapport.

a. Évaluation des provisions techniques

Description du point clé de l'audit

Au 31 décembre 2023, les provisions techniques brutes totalisent un montant de 944 630 673 dinars au regard d'un total bilan de 1 512 488 187 dinars, ce qui représente 62 % de ce dernier.

La composition détaillée de ces provisions est présentée au niveau de la note « PA3- Provisions Techniques brutes ».

Nous avons considéré que la comptabilisation de ces provisions est un point clé de l'audit en raison de leur importance significative par rapport au total bilan de la compagnie, de leur évaluation, le plus souvent basée sur des hypothèses, des estimations ou des appréciations comme indiqué dans la note « 4.9-Provisions Techniques » des états financiers et de l'influence qu'ils peuvent représenter dans l'appréciation du respect des deux ratios réglementaires de la Compagnie.

Réponses d'audit apportées

Notre approche d'audit a été basée sur les informations qui nous ont été communiquées par la Direction et nécessaires pour la prise de

connaissance et l'évaluation des procédures mises en place par la Compagnie pour l'évaluation et la présentation des provisions techniques.

Dans ce cadre, nos travaux ont consisté à :

- Évaluer le contrôle interne régissant le processus d'estimation des provisions techniques afin de s'assurer de la bonne conception et l'efficacité opérationnelle des contrôles clés.
- Apprécier le respect des dispositions légales et réglementaires applicables à la Compagnie en matière des provisions techniques notamment l'arrêté du ministre des Finances du 27 février 2001, fixant la liste, le mode de calcul des provisions techniques et les conditions de leur représentation tel qu'il a été modifié par l'arrêté du ministre des Finances du 28 mars 2005 et aux dispositions de la NCT 29 « Les provisions techniques dans les entreprises d'assurances et/ou de réassurance ».
- Apprécier le caractère raisonnable et approprié des hypothèses retenues par la Compagnie pour l'évaluation de ses engagements futurs.
- Faire appel à un actuaire inscrit sur le registre tenu par la Fédération Tunisienne des Sociétés d'Assurances ayant fait l'objet d'une acceptation préalable par le CGA afin d'évaluer les provisions techniques non-vie et vie de la Société Tunisienne d'Assurances et de Réassurances « STAR ».
- S'assurer de l'exhaustivité et de l'exactitude des provisions techniques ainsi que le bien-fondé des méthodes d'évaluation appliquées par la compagnie, moyennant, entre autres, le recours aux travaux d'un actuaire.
- Analyser les tendances et corroborer les estimations moyennant le rapprochement entre les estimations historiques et les réalisations de la compagnie.

Par ailleurs, nous avons également apprécié le caractère approprié des informations présentées dans les notes aux états financiers « PA3-Provisions techniques brutes » et « 4.9-Provisions techniques » relatives à la composition des provisions techniques et les modalités de leur évaluation.

b. Évaluation des Placements

Description du point clé de l'audit

Du fait de l'inversion de leur cycle de production, les Compagnies d'assurance sont tenues d'estimer les engagements contractuels qu'elles seront amenées à honorer et constituer des provisions techniques à due concurrence. À ce titre, les Compagnies d'assurance doivent constituer des placements pour un montant au moins égal aux provisions techniques.

Les placements sont évalués conformément à l'arrêté du ministre des Finances du 28 mars 2005, modifiant l'arrêté du ministre des Finances du 27 février 2001 fixant la liste, le mode de calcul des provisions techniques et les conditions de leur représentation et comme décrit dans la note aux états financiers «4-2 Placements».

Au 31 décembre 2023, l'encours des placements s'élève à un montant brut de 1 129 852 804 dinars, les amortissements et les provisions y relatifs s'élèvent à 40 732 722 dinars, soit un montant net de 1 089 120 082 dinars, représentant 72 % du total bilan.

Compte tenu de l'importance des placements par rapport au total bilan de la Société Tunisienne d'Assurances et de Réassurances « STAR », nous avons considéré l'évaluation des placements comme une question clé dans notre audit.

Réponses d'audit apportées

L'essentiel de nos travaux d'audit des placements financiers a consisté en la mise en œuvre des diligences suivantes :

- L'évaluation du contrôle interne régissant le processus d'évaluation des placements financiers afin de s'assurer de la bonne conception et l'efficacité opérationnelle des contrôles clés.
- La vérification de la prise en compte et de l'évaluation des placements conformément aux dispositions de l'arrêté du ministre des Finances du 27 février 2001, fixant la liste, le mode de calcul des provisions techniques et les conditions de leur représentation tel qu'il a été modifié par l'arrêté du ministre des Finances du 28 mars 2005 et

aux dispositions de la NC 31 « Les placements dans les entreprises d'assurance et/ou de réassurance ».

- L'examen des informations données par la Direction sur l'activité et les perspectives envisageables ainsi que les critères et les hypothèses retenues pour déterminer les valeurs d'usage des différents titres de participations et les provisions qui en résultent.

Les questions clés de l'audit ainsi portées s'inscrivent dans le cadre de notre démarche d'audit des comptes annuels, pris dans leur ensemble, et ont donc contribué à la formation de notre opinion exprimée dans la première partie de ce rapport.

Rapport du Conseil d'Administration

La responsabilité du rapport du Conseil d'Administration incombe au Conseil d'Administration.

Notre opinion sur les états financiers ne s'étend pas au rapport du Conseil d'Administration et nous n'exprimons aucune forme d'assurance que ce soit sur ce rapport.

En application des dispositions de l'article 266 du Code des Sociétés Commerciales, notre responsabilité consiste à vérifier l'exactitude des informations données sur les comptes de la société dans le rapport du Conseil d'Administration par référence aux données figurant dans les états financiers.

Nos travaux consistent à lire le rapport du Conseil d'Administration et, ce faisant, à apprécier s'il existe une incohérence significative entre celui-ci et les états financiers ou la connaissance que nous avons acquise au cours de l'audit, ou encore si le rapport du Conseil d'Administration semble autrement comporter une anomalie significative.

Si, à la lumière des travaux que nous avons effectués, nous concluons à la présence d'une anomalie significative dans le rapport du Conseil d'Administration, nous sommes tenus de signaler ce fait.

Nous n'avons rien à signaler à cet égard.

Responsabilité de la direction et des responsables de la gouvernance pour les états financiers

La Direction est responsable de la préparation et de la présentation fidèle des états financiers conformément au système comptable des entreprises, de la mise en place du contrôle interne qu'elle considère comme nécessaire pour permettre la préparation d'états financiers exempts d'anomalies significatives, que celles-ci résultent de fraudes ou d'erreurs, ainsi que de la détermination des estimations comptables raisonnables au regard des circonstances.

Lors de la préparation des états financiers, c'est à la Direction qu'il incombe d'évaluer la capacité de la société à poursuivre son exploitation, de communiquer, le cas échéant, les questions relatives à la continuité de l'exploitation et d'appliquer le principe comptable de continuité d'exploitation, sauf si la Direction a l'intention de liquider la société ou de cesser son activité ou si aucune autre solution réaliste ne s'offre à elle. Il incombe aux responsables de la gouvernance de surveiller le processus d'information financière de la société.

Responsabilités de l'auditeur pour l'audit des états financiers

Nos objectifs sont d'obtenir l'assurance raisonnable que les états financiers pris dans leur ensemble sont exempts d'anomalies significatives, que celles-ci résultent de fraudes ou d'erreurs, et de délivrer un rapport contenant notre opinion. L'assurance raisonnable correspond à un niveau élevé d'assurance, qui ne garantit toutefois pas qu'un audit, réalisé conformément aux normes internationales d'audit applicables en Tunisie, permettra toujours de détecter toute anomalie significative qui pourrait exister.

Les anomalies peuvent résulter de fraudes ou d'erreurs et elles sont considérées comme significatives lorsqu'il est raisonnable de s'attendre à ce que, individuellement ou collectivement, elles puissent influencer sur les décisions économiques que les utilisateurs des états financiers prennent en se fondant sur ceux-ci.

Dans le cadre d'un audit réalisé conformément aux normes internationales d'audit applicables en Tunisie, nous exerçons notre jugement professionnel et faisons preuve d'esprit critique tout au long de cet audit.

En outre :

- Nous identifions et évaluons les risques que les états financiers comportent des anomalies significatives, que celles-ci résultent de fraudes ou d'erreurs, concevons et mettons en œuvre des procédures d'audit en réponse à ces risques, et réunissons des éléments probants suffisants et appropriés pour fonder notre opinion. Le risque de non-détection d'une anomalie significative résultant d'une fraude est plus élevé que celui d'une anomalie significative résultant d'une erreur, car la fraude peut impliquer la collusion, la falsification, les omissions volontaires, les fausses déclarations ou le contournement du contrôle interne ;
- Nous acquérons une compréhension des éléments du contrôle interne pertinents pour l'audit afin de concevoir des procédures d'audit appropriées dans les circonstances ;
- Nous apprécions le caractère approprié des méthodes comptables retenues et le caractère raisonnable des estimations comptables faites par la Direction, de même que des informations y afférentes fournies par cette dernière ;
- Nous tirons une conclusion quant au caractère approprié de l'utilisation par la Direction du principe comptable de continuité d'exploitation et, selon les éléments probants obtenus, quant à l'existence ou non d'une incertitude significative liée à des événements ou situations susceptibles de jeter un doute important sur la capacité de la société à poursuivre son exploitation.

Si nous concluons à l'existence d'une incertitude significative, nous sommes tenus d'attirer l'attention des lecteurs de notre rapport sur les informations fournies dans les états financiers au sujet de cette incertitude ou, si ces informations ne sont pas adéquates, d'exprimer une opinion modifiée. Nos conclusions s'appuient sur les éléments probants obtenus jusqu'à la date de notre rapport.

- Des événements ou situations futurs pourraient par ailleurs amener la société à cesser son exploitation ;
- Nous évaluons la présentation d'ensemble, la forme et le contenu des états financiers, y compris les informations fournies dans les notes, et apprécions si les états financiers représentent les opérations et événements sous-jacents d'une manière propre à donner une image fidèle ;
- Nous communiquons aux responsables de la gouvernance notamment l'étendue et le calendrier prévus des travaux d'audit et nos constatations importantes, y compris toute déficience importante du contrôle interne que nous aurions relevée au cours de notre audit.

II – Rapport relatif aux obligations légales et réglementaires

Dans le cadre de notre mission de commissariat aux comptes, nous avons également procédé aux vérifications spécifiques prévues par les normes publiées par l'ordre des experts comptables de Tunisie et par les textes réglementaires en vigueur en la matière.

Efficacité du système de contrôle interne

En application des dispositions de l'article 3 de la loi 94-117 du 14 novembre 1994 portant réorganisation du marché financier, nous avons procédé aux vérifications périodiques portant sur l'efficacité du système de contrôle

interne support de l'établissement des états financiers. À ce sujet, nous rappelons que la responsabilité de la conception et de la mise en place d'un système de contrôle interne ainsi que de la surveillance périodique de son efficacité et de son efficience incombe à la Direction et au Conseil d'Administration.

Sur la base de notre examen, nous avons relevé certaines insuffisances qui ont été consignées dans

nos rapports sur l'évaluation du système de contrôle interne et du système d'information communiqués à la Compagnie.

Conformité de la tenue des comptes des valeurs mobilières à la réglementation en vigueur

En application des dispositions de l'article 19 du décret n° 2001-2728 du 20 novembre 2001, nous avons procédé aux vérifications portant sur la conformité de la tenue des comptes des valeurs mobilières émises par la société avec la réglementation en vigueur.

La responsabilité de veiller à la conformité aux prescriptions de la réglementation en vigueur incombe à la direction.

Sur la base des diligences que nous avons estimé nécessaires de mettre en œuvre, nous n'avons pas détecté d'irrégularité liée à la conformité des comptes de la Société Tunisienne d'Assurances et de Réassurances « STAR » avec la réglementation en vigueur.

Fait à Tunis, le 5 avril 2024

Les commissaires aux comptes

ECC MAZARS

Mohamed Hédi KAMMOUN

La Générale d'Audit et Conseil

Selma LANGAR

RAPPORT SPÉCIAL DES COMMISSAIRES AUX COMPTES

SUR LES ÉTATS FINANCIERS INDIVIDUELS CLOS AU 31 I 12 I 2023

Mesdames et Messieurs les actionnaires,

En application des dispositions de l'article 200 et suivants et de l'article 475 du Code des Sociétés Commerciales, nous reportons ci-dessous sur les conventions conclues et les opérations réalisées au cours de l'exercice clos le 31 décembre 2023.

Notre responsabilité est de nous assurer du respect des procédures légales d'autorisation et d'approbation de ces conventions ou opérations et de leur traduction correcte dans les états financiers. Il ne nous appartient pas de rechercher spécifiquement et de façon étendue l'existence éventuelle de telles conventions ou opérations mais de vous communiquer, sur la base des informations qui nous ont été données et celles obtenues au travers de nos procédures d'audit, leurs caractéristiques et modalités essentielles, sans avoir à nous prononcer sur leur utilité et leur bien-fondé. Il vous appartient d'apprécier l'intérêt qui s'attachait à la conclusion de ces conventions et à la réalisation de ces opérations en vue de leur approbation.

A. Conventions et opérations nouvellement réalisées (autres que les rémunérations des dirigeants) :

- Le Conseil d'Administration du 8 décembre 2023 a autorisé l'opération de souscription par la STAR a souscrit en 2023 la totalité des nouveaux titres émis par la société « La Lyre immobilière » dans le cadre de l'augmentation de son capital. La souscription a été faite par apport en nature d'un immeuble sis Rue Garibaldi Tunis objet de titre foncier N° 61935 Tunis. L'immeuble susmentionné a été évalué par un commissaire aux apports, désigné par ordonnance sur requête du président du tribunal de première instance de Tunis daté du 30/05/2023 N° 23316, à 5 363 510 dinars. L'augmentation de capital a été réalisée par l'émission de 536 351 actions d'une valeur nominale de 10 dinars toutes souscrites et libérées.

- Le Conseil d'administration du 25 août 2023 a autorisé l'opération de location par la STAR d'un immeuble « La Lyre One » sis à Rue de Palestine cité des affaires Kheireddine La Goulette avec sa filiale « La Lyre Immobilière » en 2023 afin de l'utiliser comme son nouveau siège social. L'objet de ce contrat est la location d'immeuble meublé à usage de bureaux au titre duquel la STAR paye annuellement un montant de 3 028 000 dinars hors taxes. Ce loyer est sujet à augmentation automatique de 5 % par an. Le loyer réglé en 2023 est d'un montant de 757 000 dinars hors taxes relatif au quatrième trimestre de 2023.
- Le Conseil d'administration du 10 mars 2023 a autorisé l'opération de vente par la STAR de cinq voitures de tourisme, pour un montant total de 380 650 dinars à la société « La Lyre Immobilière ». Les voitures objet de vente ont été évaluées par deux experts inscrits sur le registre tenu par la FTUSA.
- Le Conseil d'Administration du 10 mars 2023 a autorisé l'opération de location par La STAR de trois voitures de tourisme auprès de la société « La Lyre Immobilière » pour un montant total semestriel de 24 400 dinars hors taxes. Ce contrat permet à « La Lyre Immobilière » de mettre à la disposition de la STAR trois voitures pour une période de cinq ans. Le loyer réglé en 2023 est d'un montant de 46 801 dinars.
- Le conseil d'administration tenu en date du 2 juin 2023 a autorisé l'opération de vente, à l'Institut Africain des Assurances « IAA », de l'ensemble des mobiliers et matériels bureautiques installés à l'immeuble de Montplaisir et exploité par l'institut dans son activité de formation. Le montant total de l'opération s'est fixé à 38 980 dinars à la suite d'une mission d'évaluation effectuée par le Groupe d'Évaluation et d'Expertise « G2E ». Cette opération n'a pas été réalisée au cours de l'exercice 2023.

B. Opérations réalisées relatives à des conventions antérieures

En application de l'article 200 du Code des Sociétés Commerciales, nous

avons été informés que l'exécution des conventions et engagements suivants, approuvées au cours des exercices antérieurs, s'est poursuivie durant l'exercice en cours :

- La convention de gestion de l'actionnariat conclue avec la STB ayant pour objet la réalisation des services financiers des titres émis et à émettre par la STAR et l'accomplissement des formalités relatives aux modifications apportées au capital social de la STAR.
La rémunération annuelle de la STB au titre de l'exercice 2023 s'élève à 11 000 dinars hors TVA.
La convention de bancassurance conclue avec la STB ayant générée un montant de commission brute de 4 425 305 dinars au titre de l'exercice 2023.
- La participation de Groupama Assurances Mutuelles aux traités « Incendie » avec une part de 20 % aux mêmes conditions financières que les autres réassureurs suiveurs. Il est à signaler que Groupama Assurances Mutuelles, société mère de Groupama Holding Filiales et Participations, a intégré le programme de réassurance conventionnelle de la STAR à partir du 1er janvier 2019 en tant que suiveur. Le détail des principales composantes des comptes techniques du Groupama Assurances Mutuelles établis en 2023 se présente comme suit :
 - Les primes cédées s'élèvent à 1 103 106 dinars,
 - La part des réassureurs dans les règlements des sinistres s'élève à 116 546 dinars,
 - Les commissions reçues s'élèvent à 356 759 dinars.

Par ailleurs, le compte courant réassureur « GROUPAMA » présente un solde comptable créditeur de 77 102 dinars à la date du 31/12/2023.

- La Société Tunisienne d'Assurance et de Réassurance « STAR » a conclu, en 2021, avec la société « La Lyre immobilière » trois conventions de détachement de personnel. Le montant des prestations facturées par la Société Tunisienne d'Assurance et de Réassurance « STAR » au titre de l'exercice 2023 s'élève à 384 404 dinars hors taxes.
- Conformément à la note commune n° 22 /2013 relative à la répartition

des charges communes entre les sociétés d'un même groupe, la Société Tunisienne d'Assurance et de Réassurance « STAR » a conclu, en 2021, avec la société « La Lyre immobilière une convention de refacturation pour encadrer la répartition des charges. Le montant refacturé par la « STAR » en 2023 s'élève à 41 138 dinars.

- La STAR a souscrit en 2022 la totalité des titres participatifs émis par la société « La Lyre immobilière ». Les caractéristiques financières de cette émission se présentent comme suit :

Nature	Titres de créance
Cadre juridique	Articles de 368 à 374 du Code des Sociétés Commerciales
Montant	40 000 000 dinars divisés en 4 000 000 titres participatifs d'une valeur nominale de 10 dinars
Durée	17 ans
Taux d'intérêt	Fixe : 0,5 % Variable : 5 % de l'excédent brut d'exploitation (si supérieur à zéro)
Souscription	Réservée à l'actionnaire la « STAR assurances »
Remboursement	Sera effectué à la fin du 17e anniversaire de la date de clôture des souscriptions.

Les produits constatés en 2023 au titre de cette opération s'élèvent à 200 000 dinars.

- En 2022, la STAR a souscrit la totalité des titres participatifs, également, émis par la société « La Lyre immobilière ». Les caractéristiques

financières de cette deuxième émission se présentent comme suit :

Nature	Titres de créance
Cadre juridique	Articles de 368 à 374 du Code des Sociétés Commerciales
Montant	13 000 000 dinars divisés en 1 300 000 titres participatifs d'une valeur nominale de 10 dinars.
Durée	17 ans
Taux d'intérêt	Fixe : 0,5 % Variable : 5 % de l'excédent brut d'exploitation (si supérieur à zéro) <i>Le calcul de ladite rémunération sera confondu et non cumulé avec la rémunération de l'émission des titres participatifs d'un montant de 40MD.</i>
Souscription	Réservée à l'actionnaire la « STAR assurances »
Remboursement	Sera effectué à la fin du 17e anniversaire de la date de clôture des souscriptions.

Les produits constatés en 2023 au titre de cette opération s'élèvent à 65 000 dinars.

C. Obligations et engagements vis-à-vis des dirigeants

- C1.** Les obligations et engagements de la Société Tunisienne d'Assurances et de Réassurances « STAR » envers ses dirigeants, tels que visés article 200 (nouveau) II§5 du code des sociétés commerciales et fixés par le conseil d'administration réuni en date du 29 août 2017 se détaillent comme suit :

Le Directeur général a bénéficié des salaires et des avantages suivants :

- a — Un salaire mensuel qui se détaille comme suit :
 - Salaire net mensuel de 11 500 dinars
 - Cotisation sociale à la charge de l'employé 2023 dinars
 - Une retenue sur impôts sur le revenu de 6 296 dinars
 - Charges sociales patronales de 5 069 dinars
- b — Prime d'intéressement au titre de l'année 2022 et servie en 2023 :
 - Prime d'intéressement nette de 62 979 dinars.
 - Une retenue sur impôts sur le revenu de 34 175 dinars.
 - Charges sociales patronales de 24 185 dinars.
- c— Les avantages en nature suivants :
 - Une voiture de fonction ;
 - 500 litres de carburant par mois ;
 - La prise en charge des frais de téléphone pour un montant de 1 655 DT.

C2. Les obligations et engagements de la Société Tunisienne d'Assurances et de Réassurances « STAR » envers ses dirigeants, tels qu'ils ressortent des états financiers, arrêtés au 31 décembre 2023, se présentent comme suit :

	Président du Conseil d'administration		Directeur général	
	Charges de l'exercice	Passif au 31/12/2023	Charges de l'exercice	Passif au 31/12/2023
Avantages à court terme	25 800		371 984	-
Avantages postérieurs à l'emploi	-	-	-	-
Indemnités de fin de contrat de travail	-	-	-	-
Paiements en actions	-	-	-	-
TOTAL	25 800		371 984	-

(*) charges sociales et fiscales comprises

Le président du conseil a bénéficié des avantages suivants :

- Une enveloppe mensuelle brute de 2 000 dinars a été servie en 2023.
- Un forfait téléphonique de 150 dinars par mois.

L'Assemblée Générale Ordinaire du 18 mai 2023 a fixé les jetons de présence à un montant forfaitaire annuel de 8 000 dinars par administrateur, par membre du comité permanent d'audit, par membre du comité financier du pilotage, par membre du comité de gestion des risques et par membre de comité de rémunération.

Le montant brut comptabilisé à ce titre s'élève respectivement à 96 000 dinars pour les jetons de présence et 80 000 dinars pour les rémunérations des autres comités.

Fait à Tunis, le 5 avril 2024

Les commissaires aux comptes

ECC MAZARS
Mohamed Hédi KAMMOUN

La Générale d'Audit et Conseil
Selma LANGAR

NOTES ANNEXES

AUX ETATS FINANCIERS AU 31 DECEMBRE 2023



ACTIVITÉ ET RÉSULTATS

Évolution de la société et de ses performances au cours des 5 dernières années

Nature des indicateurs	2019	2020	2021	2022	2023
1- Situation financière					
Capital social*	23 077	23 077	23 077	23 077	23 077
Autres capitaux propres*	335 018	342 336	356 566	379 788	392 115
2- Opérations et Résultat					
Chiffre d'affaires*	374 867	361 394	368 162	386 271	388 871
Produits de placements nets*	77 470	65 935	77 680	101 477	103 788
Provisions techniques*	785 261	836 396	857 073	889 282	950 321
Résultat net*	22 057	16 398	21 056	31 905	26 968
3- Effectif	665	593	569	552	545

* en milliers de dinars

Évolution prévisible et perspectives

Afin de conforter la position de leader sur le marché des assurances et de poursuivre la croissance rentable de la STAR, avec une meilleure satisfaction des clients.

Les efforts à déployer porteront sur :

- Recherche de nouveaux relais de croissance et mise en place d'un programme de dynamisation du réseau commercial,
- Modernisation des points de vente
- Densification des relations avec les partenaires bancaires
- Lancement de nouveaux produits (homme clé, santé individuelle)
- Finalisation des projets informatiques conformément à la feuille de route (ERP et plateforme digitale),
- Refonte des infrastructures IT et sécurisation des flux,
- Intégration de la plateforme d'échange intercompagnies (IDA et HIDA)

ACTIVITÉ ET RÉSULTATS

- Refonte de la plateforme des partenaires (Garages agréés, Experts),
- Dématérialisation des flux et ordonnancement des tâches via un outil de workflow (BPM) Investissement

Prévisions de l'année 2024

Indicateurs (en Millions de Dinars)	Prévision 2024	Évolution prévue	Observations
Activité Technique			
Primes émises nettes	422,654	7,70 %	
Charges Sinistres	289 900	-0,69 %	
Charges de Gestion	137 700	10,34 %	32,8 % des primes acquises prévues
Activité financière			
Les Placements financiers	1 089,290	0,94 %	
Les Revenus financiers	100,150	1,89 %	

Les événements importants survenus entre la date de clôture de l'exercice et la date à laquelle le rapport a été établi

Aucun évènement important n'est survenu après la clôture de l'exercice.

Les changements des Méthodes d'Élaboration et de Présentation des États financiers

Les méthodes d'évaluation adoptées pour l'arrêté des comptes de l'exercice 2023 n'ont pas connu de changement par rapport à celles retenues pour l'arrêté des comptes de 2022.

Note sur l'application des normes internationales d'information financière (IFRS)

Les différents chantiers liés au projet IFRS 17 ont été finalisés courant l'année 2023.

Les comptes IFRS (avec IFRS 17) ont été produits pour les exercices 2021 et 2022. L'exercice 2023 est en cours.

ACTIVITÉ ET RÉSULTATS

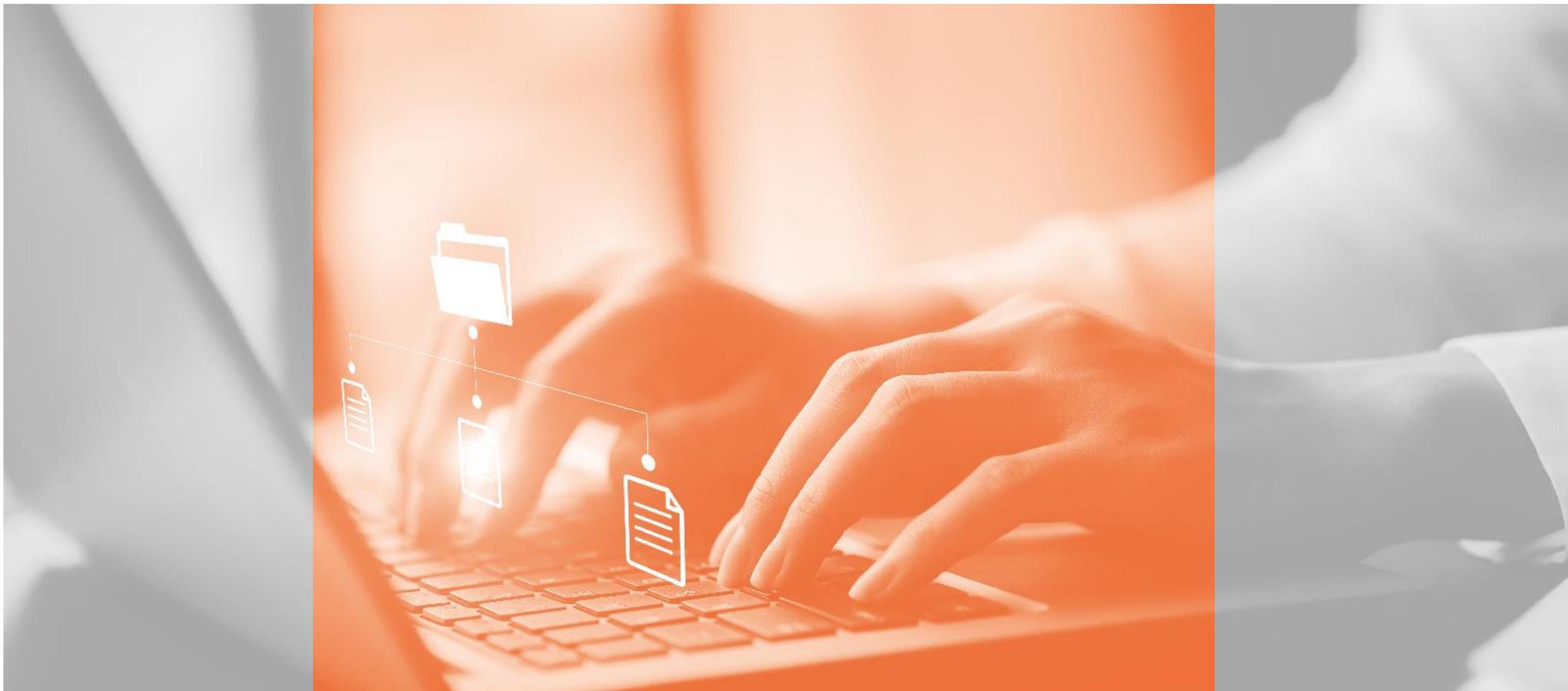
D'un autre côté, les comptes consolidés IFRS de la STAR (avec IFRS 4) sont produits avec une fréquence semestrielle. Les comptes de décembre 2023 sont déjà finalisés.

L'audit des commissaires aux comptes a été clôturé pour les comptes IFRS (avec IFRS 4) de 2020.

Activité en matière de Recherche et Développement

La société poursuit ses travaux de transformation IT en suivant une feuille de route ambitieuse.

Plusieurs projets ont été enclenchés courant 2023 pour la refonte des systèmes d'information des ressources humaines, supports, comptable et financier. Ces projets devraient être clôturés courant 2024 avec un objectif d'atteindre une gestion plus fluide des process internes.



PARTICIPATIONS

L'ACTIVITÉ DES SOCIÉTÉS DONT ELLE ASSURE LE CONTRÔLE

1- Groupe STAR

Le Groupe « STAR » est composé au 31 décembre 2023 d'une société mère « STAR Assurances » et deux sociétés filiales « La Lyre immobilière » et « L'Institut Africain des Assurances » sous contrôle exclusif.

La société « La Lyre Immobilière » créée au mois de juin 2021, est une Société anonyme ayant pour activité la promotion immobilière avec un capital social de l'ordre de 30 923 860 dinars.

L'Institut Africain des Assurances, créé au mois d'avril 2022, est une société à responsabilité limitée, ayant pour activité la formation continue avec un capital social de l'ordre de 30 000 dinars.

2- Résultats du Groupe STAR

Les principales données consolidées du groupe indiquent que :

- Le total bilan se situe à 1 522,649 MD contre 1 441,344 MD à fin 2022.
- Le résultat net consolidé est de l'ordre de 23,271 MD contre 29, 342 MD au 31 décembre 2022.

3- Évolution du portefeuille des participations

Au 31 décembre 2023, la valeur comptable des souscriptions libérées s'élève à 186,162MD.

Désignation	Nombre de	Valeur brute au 31/12/2022	Acquisitions	Cessions	Valeur brute au 31/12/2023	Valeur nette au 31/12/2023
Actions des sociétés cotées en bourse	7	85 088 642		924 263	84 164 379	60 618 711
Parts et Actions dans les OPCVM	22	50 794 332	5 099 945	4 000 000	51 894 277	49 730 666
Autres Actions	54	44 739 780	5 363 510		50 103 290	42 677 626
Total	83	180 622 754	10 463 455	4 924 263	186 161 946	153 027 003

ACTIONNARIAT

1- STRUCTURE DU CAPITAL

Le Capital social de la STAR au 31/12/2023 s'élève à 23 076 930 dinars divisé en 2 307 693 actions de 10 dinars chacune réparties comme suit :

Désignations	Nombre d'actions	% Capital
Personnes morales		
État tunisien	891 720	38,64%
ETAP	438 832	19,02%
État tunisien	302 258	13,10%
Sociétés tunisiennes nationales	150 630	6,53%
Groupama Holding Filiales et Participations	807 693	35,00%
Sociétés tunisiennes privées	286 094	12,40%
Autres sociétés étrangères	117 000	5,07%
Total 1	2 102 507	91,11%
Personnes physiques	205 013	8,88%
Total 2	205 013	8,88%
Divers	173	0,01%
Total général	2 307 693	100%

2- INFORMATIONS SUR LES CONDITIONS D'ACCÈS À L'ASSEMBLÉE GÉNÉRALE

Les titulaires d'actions libérées des versements exigibles peuvent assister à l'Assemblée générale, sur justification de leur identité ou s'y faire représenter.

ACTIONNARIAT

Les Assemblées générales (annuellement ou convoquées extraordinairement) se composent de tous les actionnaires possédant depuis quinze jours au moment de la convocation de l'Assemblée au moins cinq actions libérées des versements appelés.

Tous les propriétaires d'un nombre d'actions inférieur à celui déterminé pour être admis dans l'Assemblée peuvent se réunir pour former le nombre nécessaire et se faire représenter par l'un d'eux ou un membre de l'Assemblée.

3- LE RACHAT D' ACTIONS, NATURE ET CADRE LÉGAL DE L'OPÉRATION

Aucune opération de rachat n'a été effectuée au courant de l'année 2023.



ORGANES D'ADMINISTRATION ET DE DIRECTION

66

1- RÈGLES APPLICABLES À LA NOMINATION ET AU REMPLACEMENT DES MEMBRES DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

Les administrateurs tunisiens sont nommés conformément aux lois et règlements en vigueur.

Les administrateurs autres que ceux représentant l'État tunisien sont nommés par l'Assemblée Générale Ordinaire sur proposition des représentants du capital privé.

Les Administrateurs doivent jouir de leurs droits civils et politiques et n'avoir subi aucune condamnation à une peine afflictive ou infamante.

Les administrateurs qui, au cours de leurs fonctions cessent de représenter l'autorité ou l'organisme qui les a désignés, sont considérés comme démissionnaires et doivent être remplacés.

Une personne morale peut être nommée membre du conseil d'administration. Dans ce cas, elle doit nommer un représentant permanent soumis aux mêmes conditions et obligations et encourt les mêmes responsabilités civiles et pénales que s'il était administrateur en son nom personnel sans préjudice de la responsabilité solidaire de la personne morale qu'il représente.

Lorsque le représentant perd sa qualité pour n'importe quel motif, la personne morale doit pourvoir à son remplacement.

La durée des fonctions des administrateurs est fixée à une durée de trois ans renouvelables.

2- PRINCIPALES DÉLÉGATIONS EN COURS DE VALIDITÉ ACCORDÉES PAR L'ASSEMBLÉE GÉNÉRALE AUX ORGANES D'ADMINISTRATION

Au cours de l'exercice 2023, aucune délégation n'a été accordée par l'Assemblée Générale au Conseil d'Administration.

3- RÔLE DE CHAQUE ORGANE D'ADMINISTRATION ET DE DIRECTION

La STAR a opté la séparation entre les fonctions du président du Conseil et celles de directeur général.

ORGANES D'ADMINISTRATION ET DE DIRECTION

Conseil d'Administration

- Le Conseil d'Administration est un élément crucial du gouvernement d'entreprise qui joue un rôle important de planification stratégique, de surveillance et de contrôle. Le Conseil est investi des pouvoirs les plus étendus pour la gestion et l'administration des intérêts de la société.

- Composition du Conseil d'Administration :

Nom et prénom	Fonction	Mandat	Organisme représenté
M. Samir MLAOUHIA	Président	2023-7 Mars 2024	État Tunisien
M. Lotfi HBAIEB	Président	du 7 Mars 2024-2025	État Tunisien
Mme Najoua KHRAIEF	Administrateur	2023-7 Mars 2024	Présidence du Gouvernement
Mme Aida KRAIEM BEJI	Administrateur	du 7 mars 2024-2025	Présidence du Gouvernement
Mme Asma MESSAOUDI	Administrateur	2023-7 Mars 2024	Ministère des Finances
Mme Ibtissem BEN ALGIA	Administrateur	du 7 mars 2024-2025	Ministère des Finances
M.Lasaad ZNATI JOUINI	Administrateur	2023-2024-2025	Société Tunisienne de Banque
M. Olivier PEQUEUX	Administrateur	2023-2024-2025	Groupama Holding Filiales et Participations
M.Yu-Yi FANG	Administrateur	2023-2024-2025	Groupama Holding Filiales et Participations
M.Benoit VAUXION	Administrateur	2023-2024-2025	Groupama Holding Filiales et Participations
M. Habib KARAOULI	Administrateur	2023-2024-2025	Groupama Holding Filiales et Participations
M.Ezzeddine EL KADHI	Administrateur	2023-2024-2025	Actionnaire privé
M.Taieb BELAID	Administrateur	2023-2024-2025	Représentant des actionnaires minoritaires
Mme Amina BOUZGUENDA ZEGHAL	Administrateur	2021-2022-2023	Administrateur indépendant
M. Anis ALLOUCHE	Administrateur	2021-2022-2023	Administrateur indépendant

ORGANES D'ADMINISTRATION ET DE DIRECTION

Les nouveaux administrateurs représentants de l'État tunisien :
Monsieur Lotfi HBAIEB en tant qu'administrateur représentant le ministère des Finances et président du Conseil d'Administration en remplacement de Monsieur Samir MLAOUHIA,
Madame Ibtissem BEN ALGIA en tant qu'administrateur représentant le ministère des Finances en remplacement de Madame Asma MESSOUDI,
Approbation au conseil du 07 mars 2024.

FONCTIONS ET ACTIVITES PRINCIPALES EXERCEES PAR LES ADMINISTRATEURS DANS D'AUTRES SOCIETES

Administrateurs	Représentant				
	Noms /Dénomination sociale	Mandat	Qualité	Principales Fonctions	Mandats dans d'autres Conseils d'Administration
Etat Tunisien	M. SAMIR MLAOUHIA	2023-07 Mars 2024		Ministère des finances	-
Etat Tunisien	M.LOTFI HBAIEB	du 7 Mars 2024-2025	Président du Conseil d'Administration	Ministère des finances	
Etat Tunisien	Mme ASMA MESSAOUDI	2023-07 Mars 2024	Membre	Ministère des finances	
Etat Tunisien	Mme IBTISSEM BEN ALGIA	du 7 Mars 2024-2025	Membre	Ministère des Finances	Société Tunisienne d'Electricité et de gaz STEG
Etat Tunisien	Mme NAJOUA KHERAIEF	2023-07 Mars 2024	Membre	Présidence du gouvernement	
Etat Tunisien	Mme AIDA KRAIEM BEJI	du 7 Mars 2024-2025	Membre	Présidence du gouvernement	conseil de la TIA (Tunisia Investment Authority)
Etat Tunisien	SOCIETE TUNISIENNE DE BANQUE (M.LASSAD.ZNATI.JOUINI)	2023-2025	Membre	Directeur Général de la Société Tunisienne de Banque	Académie des Banques et Finances- Acropolium de Carthage- ActivHotels- Agence Tunisienne d'Intérêt- Agromed- Ail-ATI- Azurea - Bella Vista - Bizerta Resort - Bliabane- Boumakhlouf- Cap Bank- Carthago- CDC Développement- Cedrianotel- Climats Kinza- Cotunace- Cotusal- CTA- Dar Cheraïet- Eddkhila- El Fouledh-El Kanaouet- El Mansour Tabarka- El Olf- Eldorado- Entrepôts Frigorifiques du Sahel- Foire Internationale de Gabes- FRDCM- GEVE- GIKTIS- Golden Beach- Helya Tours- Houda- Inter Bank Services- ITC Esmeralda- Itech Sidi Bouzid- Itropica Beach- Ksar Jerba- Ksar Rouge- Immobilière de l'Avenue- Turquoise Hôtel Almaz- Lella Hdhria- Les Imprimeries Réunies- Les LILAS- Les Mimosas- Marina Hammamet Sud- Marine Hôtels- Mger- Monétique Tunisie- Montazah Tabarka- Neptune- Palmyre-Phebus- Primavera Hôtel Shalimar- Ribat-Rosa Beach- Sahara Evasion- Sed Hergla- Sed Sousse Nord- Seds- Sedt Thalassa Mahdia- Septh- Seret Zenith- SHT Ismail- Sibtel- Sicab- Sicav Avenir- Sicav l'épargnant- Sicav l'investisseur- Soudo Sicar- Smalt Investissement- SNR- Sté du Pôle de Compétitivité El Feja- Sté El Kantaoui du développement du Tourisme du Golf- Sté Hôtelière et Touristique du Sahel Hôtel Liberty Resort-Sté Tunisienne du développement du Golf- SODEK Sicar- Sodesib- Soded Sud- Sodicab- Sodino- Sosis Sicar- SoniBank- Sorettras- Sotugar- Sotulub- STB Finance- STB Invest- STB Manager- STB Moyens Généraux- STB Sécurité et Gardiennage- STB sicar- STBG- STGH Thalassa Monastr- STI- STPI- STRC- STS- Stufit- Sun Garden- Taparura- Technopôle Borj Cedria- Technopôle Sidi Thabet- TF Bank- Tunis Ré- Tunisie Titrisation- Veritas- Wifak International Bank
Groupama Holding Filiales et Participations	M.OLIVIER PEQUEUX	2023-2025	Membre	Directeur Général Adjoint de Groupama SA	Gan Assurance- Groupama Gan Vie - Amaline Assurances- Groupama Assurance-crédit & caution- Mutuaide Assistance- Sté Française de protection juridique- Gan patrimoine- Gan Prévoyance- Centre interrégionale de gestion d'assurances collectives- GroupamaAssurances des risques d'exploitation- Capsauto- Cofintex 6 SA- FMB-France maintenance Batiment- Mutuaide services- Protecline- Rent a car- Groupama Investissements- RMA Assistance (Maroc)- Groupama Assicurazioni (Italie)- Groupama Phoenix (Grèce)- Groupama Hayet (Turquie)- Groupama investment Bosphorus Holding anonym sirketi (Turquie)- Groupama Sigorta (Turquie)- Groupama Zastrahovane et Groupama Zhivotozastrhovane (Bulgarie)- Groupama Bilzosisito (Hongrie)- Groupama Asigurari SA (Roumanie)- Gan Outre-Mer IARD-Luxlife (Luxembourg).
Groupama Holding Filiales et Participations	M.BENOIT VALUXION	2023-2025	Membre		
Groupama Holding Filiales et Participations	M. YU-YI FANG	2023-2025	Membre	Chargé de mission au sein de la direction internationale du Groupama SA	
Groupama Holding Filiales et Participations	M.HABIB KARAOULI	2023-2025	Membre	Président Directeur Général de la CAP BANK Tunisie	
M.Taleb BELAID	Lui-même	2023-2025	Administrateur représentant des actionnaires minoritaires	CEO Groupe BELAID /Gérant Société Simef Electric/Président de la chambre des industries électriques au sein de l'UTICA	Membre du conseil d'administration des sociétés du groupe Belaid (Simef Tunisie, Simef Distribution, Varat Tunisie, Sim, Simef Electric, SGP, STPA, Chimex, Sud Trade); Président du conseil d'administration de la Société Simef Electric (Groupe Belaid);Membre du conseil d'administration du CETIME
M.Ezzeddine EL KADHI	Lui-même	2023-2025	Administrateur représentant des actionnaires privés	Président Directeur Général de la société de Tourisme et d'animation "TELEMAQUE" et de la société El Jazira de Tansport et de Tourisme Djerba	Administrateur Société l'Univers Immobilier – Tunis
MME. Amina BOUZGHENDA ZEGHAL	Lui-même	2021-2023	Administrateur indépendant	Directrice générale université Dauphine Paris/Tunis	INAAM HOLDING SA – Advans Tunisie – Wafacash – SOMATP – SOPRIN SA – IMMOBILIERE EL IKAMAA
M.Anis ALLOUCHE	Lui-même	2021-2023	Administrateur indépendant	Sénior Advisor de SF Technologies	Taysir Microfinance : Administrateur, Associé chez Network Expertise Tunisia SARL et FICAP SARL

Organe de Direction

Le Directeur Général nommé par le Conseil d'Administration assure sous sa responsabilité la direction générale de la société. La direction générale est chargée de la gestion courante des activités de la compagnie et met en œuvre les stratégies définies par le Conseil.

Comités Spéciaux et Rôle de Chaque Comité :

Le Conseil d'Administration est assisté dans l'exécution de ses missions, notamment la préparation de ses décisions stratégiques et l'accomplissement de son devoir de surveillance par les comités suivants :

- **Comité de réflexion sur la stratégie commune** : composé de membres du Conseil d'Administration, ce comité examine les sujets relatifs à la stratégie, la planification et les objectifs de la société et leur suivi.
- **Comité permanent d'audit** : composé des membres parmi les administrateurs et la division Audit Interne, le comité veille au respect de la mise en place des systèmes de contrôle interne performant de nature à promouvoir l'efficacité, la protection des actifs, la fiabilité de l'information financière et le respect des dispositions légales et réglementations. Il assure le suivi des travaux des organes de contrôle et propose la nomination des commissaires aux comptes.
- **Comité financier de pilotage** : composé de membres du Conseil d'Administration et des responsables de la division Gestion des Actifs financiers, le comité arrête la politique de placement et examine les opportunités offertes sur le marché.
- **Comité de gestion des risques** : composé de membres du Conseil d'Administration et des responsables de la division Qualité, Risk Management et Conformité, le comité arrête la stratégie de gestion des risques, analyse l'exposition de la société aux risques et présente les procédures correctives

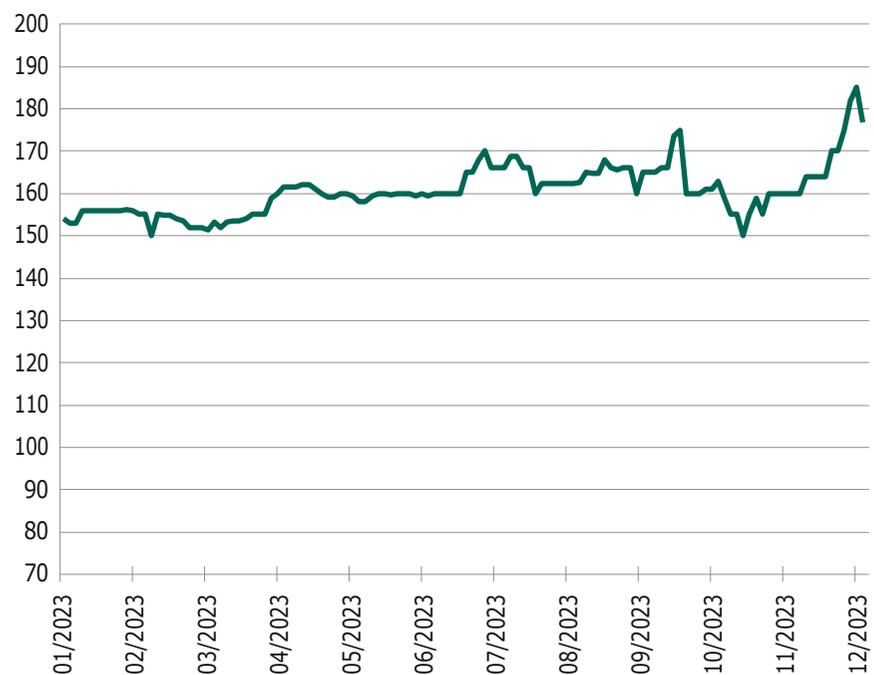
pour la maîtrise de ces risques.

LE TITRE EN BOURSE

DONNÉES BOURSIÈRES

Cours boursier (en dinars)	2021	2022	2023
Le plus haut	127 000	164,06	185 000
Le plus bas	108,510	107,00	150 000
Au 31 décembre	121,990	154,00	176 700

L'évolution du Cours de l'Action en Bourse durant l'Exercice 2023



AFFECTATION DES RÉSULTATS

1- BREF RAPPEL DES DISPOSITIONS STATUTAIRES CONCERNANT L'AFFECTATION DES RÉSULTATS

Le bénéfice distribuable est constitué du résultat comptable net majoré ou minoré des résultats reportés des exercices antérieurs, et ce après déduction de ce qui suit :

- Une fraction égale à 5 % du bénéfice déterminé comme ci-dessus indiqué, au titre de réserve légale. Ce prélèvement cesse d'être obligatoire lorsque la réserve légale atteint le dixième du capital social.
- La réserve prévue par les textes législatifs spéciaux dans la limite des taux qui y sont fixés.
- Les réserves statutaires.

2- ÉVOLUTION DES CAPITAUX PROPRES AINSI QUE LES DIVIDENDES VERSÉS AU TITRE DES 3 DERNIERS EXERCICES

	Capital	Prime d'émission	Réserve légale	Réserve spéciale de réévaluation	Réserve pour réinvestissement exonéré	Fond social	Autres réserves	Résultats reportés	Résultat de l'exercice	Total
Soldes au 31/12/2020 avant affectation	23 076 930	126 623 070	2 307 693	1 363 335	1 926 259	18 069 284	21 768 664	154 144 385	16 398 079	365 677 699
Affectation des résultats suivant décision de l'AGO du 29/04/2021						820 000	0	15 578 079	-16 398 079	0
Autres affectations						-264 837				-264 837
Dividendes distribués								-6 553 848		-6 553 848
Soldes au 31/12/2020 après affectation	23 076 930	126 623 070	2 307 693	1 363 335	1 926 259	18 624 447	21 768 664	163 168 616	0	358 859 014
Résultat de l'exercice 2021									21 055 608	21 055 608
Soldes au 31/12/2021 avant affectation	23 076 930	126 623 070	2 307 693	1 363 335	1 926 259	18 624 447	21 768 664	163 168 616	21 055 608	379 914 622
Affectation des résultats suivant décision de l'AGO du 12/05/2022						1 000 000	0	20 055 608	-21 055 608	0
Autres affectations						-272 000				-272 000
Dividendes distribués								-8 423 079		-8 423 079
Soldes au 31/12/2021 après affectation	23 076 930	126 623 070	2 307 693	1 363 335	1 926 259	19 352 447	21 768 664	174 801 145	0	371 219 543
Résultats de l'exercice 2022									31 904 572	21 055 608
Soldes au 31/12/2022 avant affectation	23 076 930	126 623 070	2 307 693	1 363 335	1 926 259	19 352 447	21 768 664	174 801 145	31 904 572	403 124 114
Affectation des résultats suivant décision de l'AGO du 12/05/2023						1 000 000	0	30 904 572	-31 904 572	0
Autres affectations						-259 000				-259 000
Dividendes distribués								-14 353 851		-14 353 851
Soldes au 31/12/2022 après affectation	23 076 930	126 623 070	2 307 693	1 363 335	1 926 259	20 093 447	21 768 664	191 351 866	0	388 511 264

CONTRÔLE DES COMPTES

- Les commissaires aux comptes certifient la sincérité et la régularité des comptes annuels de la société conformément à la loi en vigueur relative au système comptable des entreprises. Ils vérifient périodiquement l'efficacité du système de contrôle interne.
- Les commissaires aux comptes établissent un rapport dans lequel ils rendent compte à l'assemblée de l'exécution du mandat qu'elle leur a confié, signale éventuellement les irrégularités et inexactitudes qu'ils ont relevées.

GESTION DES RESSOURCES HUMAINES

EMPLOYÉS
DE LA STAR
EN 2023

73
frances 2023

- **L'effectif** de la STAR au 31 décembre 2023 est de l'ordre de 545 employés contre 552 employés en 2022.
- En 2023, diverses **actions de formation** ont été réalisées :
 - Séminaires et cycles de formation : 67 séminaires
 - Cours du soir pour formations MBA au profit de 03 responsables
 - Formation pour informaticiens et actuaires :
 - La participation de 05 actuaires à une formation PBI dans le cadre des préparatifs d'un projet entreprise
 - La participation de 09 informaticiens à une formation Talend integration
 - La participation de 08 informaticiens à une formation Talend quality
 - La participation d'un informaticien à une formation PMP
 - La participation de 02 informaticiens à une formation kubernetes dans le cadre des préparatifs d'un projet entreprise
 - La participation d'un informaticien à une formation Oracle data base administration 19C
 - Séminaires en intra : 39 sessions de formation (Prévenir, détecter et investiguer le risque de fraude, l'expertise médicale, techniques de négociation commerciale, aspects légaux et fiscaux du contrat d'assurance vie, tableau de bord, Excel niveau 1&2, cursus onboarding, formation des formateurs, gestion des projets, communication constructive, prise de parole en public, intelligence émotionnelle...)
 - Participation aux cycles IAA de 4 personnes
 - Formation continue de 4 collaborateurs pour l'obtention d'un mastère
 - Formation continue de 1 collaborateur pour l'obtention d'une licence
 - Formation continue de 3 collaborateurs dans un cycle des études actuarielles à Tunis Dauphine
 - Formation continue d'un collaborateur dans un cycle d'ingéniorat à Tekup
 - Accueil de 24 intérimaires, 111 stagiaires et 7 stagiaires dans le cadre d'initiation de la vie professionnelle (CIVP).

ÉLÉMENTS SUR LE CONTRÔLE INTERNE

1- La STAR est tenue de définir un **dispositif de contrôle interne** qui comporte des **moyens, comportements et processus, méthodes et mesures** visant à assurer en permanence la sécurité, l'efficacité et l'efficience des opérations, la protection des actifs, la fiabilité de l'information financière et la conformité de ses opérations avec les lois et les réglementations en vigueur.

2- Le **système de contrôle interne** mise en place est assuré par :

- **La division audit interne** qui a pour mission de procéder à l'examen et à l'évaluation du caractère suffisant et de l'efficacité du système de contrôle interne ainsi qu'à la proposition de recommandation pour son amélioration.
- **Le département conformité** qui assure la mise en œuvre d'une veille normative et réglementaire sur les activités d'assurance, la formalisation et la mise à jour périodique de la politique de conformité de la compagnie et l'évaluation du risque de non-conformité.
- **Le département risque management et sécurité** ayant pour mission de contribuer à préserver la valeur et la réputation de la société en analysant, quantifiant et prévenant les risques qu'elle peut encourir du fait de ses activités, et en mettant en place les moyens de couverture de ces risques.
- **Le département actuariat** qui a pour mission de contribuer à l'équilibre technique des portefeuilles en analysant leur rentabilité et en déterminant, par des études actuarielles, les orientations de la politique de surveillance, les barèmes de tarification.

STRATÉGIE RSE

Consciente par l'importance de la responsabilité sociétale des entreprises « RSE », la STAR entame officiellement la mise en place de sa démarche stratégique RSE.

Dans ce cadre, la STAR a apporté de nombreuses contributions significatives en 2023 pour soutenir les **objectifs de développement durable** comme l'**éducation**, la **santé** et le **respect de l'environnement**.

En plus, une démarche structurée RSE a été finalisée avec un rapport ESC de durabilité conforme aux recommandations de la BVMT.

L'engagement de la STAR envers une activité responsable et durable se concrétise par la présentation de sa matrice de matérialité. Cet outil essentiel a été élaboré en étroite collaboration avec les parties prenantes internes et externes.

La matrice présente l'ensemble des enjeux identifiés, couvrant un large spectre d'aspects environnementaux, sociaux, sociétaux, économiques, et de gouvernance.

Parmi les **23 enjeux identifiés**, 7 ont été jugés comme particulièrement cruciaux et critiques pour la STAR Assurances.

Ces enjeux guideront les actions de la société et ses initiatives pour renforcer sa performance globale et contribuer de manière significative à la durabilité.



RÉSULTAT TECHNIQUE PAR CATÉGORIE D'ASSURANCE NON VIE AU 31 DÉCEMBRE 2023

Catégories	Groupe	A. Travail	Incendie	Risques divers	Transport	Aviation	Automobile	Acceptation	Total
Primes acquises	106 336 582	0	14 322 605	16 996 287	7 910 673	7 918 502	195 252 708	1 783 881	350 521 237
Primes émises	106 516 130	0	13 083 364	17 522 173	7 717 138	5 999 797	193 659 320	1 779 066	346 276 987
Variation des Primes non acquises	-179 548	0	1 239 242	-525 886	193 535	1 918 705	1 593 388	4 815	4 244 250
CHARGES DE PRESTATION	-99 890 805	-594 477	-9 432 226	-20 447 336	-2 048 393	-539 581	-192 578 960	-1 032 810	-326 564 590
Prestations et Frais payés	-97 152 357	-1 165 850	-4 855 900	-10 557 170	-2 287 832	-521 888	-154 356 748	-962 408	-271 860 153
Charges des provisions pour prestations diverses	-2 738 449	571 373	-4 576 326	-9 890 167	239 439	-17 693	-38 222 212	-70 402	-54 704 437
Solde de souscription	6 445 777	-594 477	4 890 379	-3 451 050	5 862 279	7 378 921	2 673 747	751 071	23 956 647
Frais d'acquisition	-10 485 954	0	-3 196 837	-3 176 054	-1 183 651	-242 400	-35 647 910	-41 288	-53 974 092
Autres charges de gestion nettes	-7 639 696	-172 053	-2 010 026	-2 739 213	-1 041 497	-413 691	-19 780 819	-735 837	-34 532 832
Charges d'acquisition et de gestion nettes	-18 125 650	-172 053	-5 206 862	-5 915 267	-2 225 147	-656 091	-55 428 729	-777 125	-88 506 924
Produits nets de placements	1 920 559	816 946	1 517 488	4 354 486	2 681 095	729 743	51 288 520	392 276	63 701 113
Participation aux résultats	-4 022 301	0	-544 267	-97 953	-273 006	-2 004 547	-2 843 202	-1	-9 785 277
Solde Financier	-2 101 742	816 946	973 221	4 256 533	2 408 089	-1 274 803	48 445 318	392 275	53 915 836
Part réassureurs /rétrocessionnaires dans									
les primes acquises	0	0	-7 906 421	-9 416 129	-5 515 196	-5 282 882	-11 158 961	-48 830	-39 328 419
les prestations payées	0	14 004	811 103	6 674 768	1 090 461	172 377	126 067	40 327	8 929 107
les charges de provi. pour prestations	0	-20 082	2 442 685	11 444 723	84 515	212 084	4 129 793	0	18 293 718
la participation aux résultats	0	0	222 300	794 364	11 615	0	0	0	1 028 279
Commissions reçues des réassureurs/ rétrocessionnaires	0	0	1 760 067	1 449 939	1 086 475	70 768	4 619 902	1 609	8 988 760
Solde de réassurance/rétrocession	0	-6 078	-2 670 266	10 947 664	-3 242 130	-4 827 653	-2 283 199	-6 894	-2 088 555
Résultat technique	-13 781 615	44 338	-2 013 528	5 837 881	2 803 091	620 374	-6 592 863	359 326	-12 722 996
Informations complémentaires									
Provisions pour Primes non Acquises clôture	328 818		5 419 412	6 974 532	1 810 332	4 799 214	86 588 510	1 983 972	107 904 789
Provisions pour Primes non Acquises Réouverture	149 271		6 658 654	6 448 646	2 003 867	6 717 919	88 181 897	1 988 786	112 149 039
Provisions pour Sinistres à Payer clôture	19 935 808	1 372 074	12 758 325	51 643 035	30 866 140	3 427 778	562 681 964	2 988 490	685 673 614
Provisions pour Sinistres à Payer Réouverture	17 207 681	1 446 055	8 181 999	42 140 266	31 105 579	3 410 085	528 579 371	2 918 088	634 989 124

LES ÉTATS FINANCIERS CONSOLIDÉS



BILAN CONSOLIDÉ | ACTIF

AU 31 I 12 I 2023

ACTIF		au 31/12/2023			au 31/12/2022
		brut	amortisse- ments et provisions	net	net
AC1	Actifs incorporels	24 394 434	15 925 319	8 469 115	6 473 676
AC12	Concessions, brevets, licences, marques	24 394 434	15 925 319	8 469 115	6 473 676
AC2	Actifs corporels d'exploitation				
AC21	Installations techniques et machines	20 103 963	15 997 864	4 106 099	3 929 198
AC22	Autres installations, outillage et mobilier	6 669 349	3 194 847	3 474 502	570 874
AC3	Placements	1 129 679 780	41 528 045	1 088 151 735	1 049 129 705
AC31	Terrains et constructions	106 186 402	6 760 572	99 425 830	89 886 131
AC311	Terrains et constructions d'exploitation	16 045 158	4 022 594	12 022 564	14 318 979
AC312	Terrains et constructions hors exploitation	90 141 244	2 737 977	87 403 267	75 567 152
AC32	Placements dans les entreprises liées et participations	118 281 652	26 698 666	91 582 986	93 077 865
AC323	Parts dans les entreprises avec un lien de participation	118 281 652	26 698 666	91 582 986	93 077 865
AC33	Autres placements financiers	900 380 292	8 068 807	892 311 484	861 396 510
AC331	Actions, autres titres à revenu variable	31 244 694	6 417 977	24 826 717	26 411 281
AC332	Obligations et autres titres à revenu fixe	849 540 952	650 502	848 890 450	816 023 950
AC334	Autres prêts	14 486 458	28 976	14 457 482	13 860 293
AC336	Autres	5 108 189	971 353	4 136 836	5 100 986
AC34	Créances pour primes déposées auprès des entreprises cédantes	4 831 434	0	4 831 434	4 769 199
	Placements représentant les provisions techniques afférentes				
	aux contrats en unités de compte				
AC5	Part des réassureurs dans les provisions techniques	97 088 396	0	97 088 396	80 105 444
AC510	Provision pour primes non acquises	12 864 135		12 864 135	14 283 946
AC530	Provision pour sinistres (Vie)	683 122		683 122	1 596 686
AC531	Provision pour sinistres (Non Vie)	79 904 166		79 904 166	61 610 448
AC541	Provision pour participation aux bénéfices et ristournes (Non Vie)	3 636 973		3 636 973	2 614 364
AC6	Créances	315 898 698	75 858 469	240 040 229	223 944 783
AC6	Créances				
AC61	Créances nées d'opérations d'assurance directe	224 605 494	66 253 964	158 351 530	156 623 077
AC611	Primes acquises et non émises	19 406 645	0	19 406 645	22 011 767
AC612	Autres créances nées d'opération d'assurance directe	162 588 348	60 329 479	102 258 869	98 384 204
AC613	Créances indemnisées subrogées à l'entreprise d'assurance	42 610 500	5 924 485	36 686 016	36 227 106
AC62	Créances nées d'opérations de réassurance	21 152 367	7 786 533	13 365 834	12 911 704
AC63	Autres créances	70 140 837	1 817 972	68 322 865	54 410 002
AC631	Personnel	1 062 357	52 995	1 009 362	1 194 634
AC64	Créances sur ressources spéciales	0			
AC7	Autres éléments d'actif	81 520 262	201 092	81 319 169	77 189 943
AC71	Avoirs en banque, CCP, chèques et caisse	8 780 303	201 092	8 579 211	8 736 813
AC72	Charges reportées	19 634 943		19 634 943	18 785 172
AC721	Frais d'acquisition reportés	19 414 944		19 414 944	18 340 473
AC722	Autres charges à répartir	219 999		219 999	444 699
AC73	Comptes de régularisation Actif	51 085 907		51 085 907	47 730 164
AC731	Intérêts et loyers acquis non échus	49 435 665		49 435 665	45 976 270
AC732	Estimations de réassurance	1 246 795		1 246 795	1 250 696
AC74	Écart de conversion	2 019 108		2 019 108	1 937 794
TOTAL DE L'ACTIF		1 675 354 881	152 705 637	1 522 649 244	1 441 343 623

BILAN CONSOLIDÉ PASSIF

AU 31 I 12 I 2023

CAPITAUX PROPRES ET PASSIF		31/12/2023	31/12/2022
CAPITAUX PROPRES			
CP1	Capital social ou fonds équivalent	23 076 930	23 076 930
CP2	Réserves consolidées	362 584 552	347 883 613
Total capitaux propres avant résultat de l'exercice		385 661 482	370 960 543
CP6	Résultat consolidé de l'exercice	23 271 443	29 341 890
Total capitaux propres avant affectation		408 932 925	400 302 433
IMCP-	Intérêts minoritaires dans les capitaux propres	138	70
CP6"-	Part des minoritaires dans les résultats consolidés	63	68
Total des intérêts minoritaires		201	138
Total capitaux propres avant affectation		408 933 126	400 302 571
PASSIF			
PA1	Autres passifs financiers	15 000 000	15 000 000
PA13	Emprunts	15 000 000	15 000 000
PA2	Provisions pour autres risques et charges	16 227 091	10 882 975
PA23	Autres provisions	16 227 091	10 882 975
PA3	Provisions techniques brutes	944 630 673	884 649 388
PA310	Provision pour primes non acquises	107 904 789	112 084 222
PA320	Provision d'assurance vie	90 108 553	77 149 646
PA330	Provision pour sinistres (vie)	25 445 900	30 162 491
PA331	Provision pour sinistres (non vie)	685 673 614	634 989 124
PA340	Provisions pour participations aux bénéficiaires et ristournes (vie)	1 268 275	600 328
PA341	Provisions pour participations aux bénéficiaires et ristournes (non vie)	11 444 786	10 898 769
PA350	Provision pour égalisation et équilibrage	-	0
PA360	Autres provisions techniques (vie)	-	0
PA361	Autres provisions techniques (non vie)	22 784 755	18 764 808
PA5	Dettes pour dépôts en espèces reçus des cessionnaires	33 597 035	27 388 504
PA6	Autres dettes	70 237 614	69 103 636
PA61	Dettes nées d'opérations d'assurance directe	25 845 953	23 146 486
PA62	Dettes nées d'opérations de réassurance	9 617 398	10 179 227
PA63	Autres dettes	34 774 262	35 777 923
PA631	Dépôts et cautionnements reçus	6 026 864	6 305 317
PA632	Personnel	8 077 158	11 579 243
PA633	État, organismes de sécurité sociale, collectivités publiques	9 257 678	7 729 134
PA634	Créditeurs divers	11 412 563	10 164 229
PA7	Autres passifs	34 023 705	34 016 550
PA71	Comptes de régularisation Passif	30 460 849	30 508 817
PA710	Report de commissions reçues des réassureurs	2 054 272	2 048 694
PA711	Estimations de réassurance	-	0
PA712	Autres comptes de régularisation Passif	28 406 577	28 460 123
PA72	Écart de conversion	3 562 856	3 507 733
Total du Passif		1 113 716 118	1 041 041 053
TOTAL DES CAPITAUX PROPRES ET DU PASSIF		1 522 649 244	1 441 343 624

ÉTAT DE RÉSULTAT CONSOLIDÉ

AU 31 I 12 I 2023

(chiffres arrondis en dinar)

			31/12/2023	31/12/2022
RTNV	Résultat technique de l'assurance et/ou de la réassurance Non Vie	+/-	-14 242 225	-11 073 988
RTV	Résultat technique de l'assurance et/ou de la réassurance Vie	+/-	20 204 492	13 996 459
PRNT1	Produits des placements (assurance et/ou réassurance Non Vie)		96 894 036	115 919 177
PRNT11	Revenus des placements	+	88 423 975	84 691 098
PRNT12	Produits des autres placements	+		
PRNT13	Reprise de corrections de valeur sur placements	+	559 703	26 356 820
PRNT14	Profits provenant de la réalisation des placements	+	7 910 358	4 871 260
CHNT1	Charges des placements (assurance et/ou réassurance Non Vie)		6 913 066	25 604 601
CHNT11	Charges de gestion des placements, y compris les charges d'intérêt	-	1 948 210	1 546 468
CHNT12	Correction de valeur sur placements	-	4 130 483	23 084 552
CHNT13	Pertes provenant de la réalisation des placements	-	834 372	973 581
CHNT2	Produits des placements alloués, transférés à l'état de résultat technique de l'assurance et/ou de la réassurance Non Vie	-	61 383 468	61 122 960
PRNT2	Autres produits non techniques	+	14 026 005	2 466 513
PRNT7	Produits des autres activités		1 815 473	846 585
CHNT3	Autres charges non techniques	-	12 540 251	4 684 460
CHNT7	Charges des autres activités	-	2 530 229	580 399
Résultat provenant des activités ordinaires			35 330 767	30 162 325
CHNT4	Impôts sur le résultat	-	10 823 657	819 867
Résultat provenant des activités ordinaires après impôts			24 507 110	29 342 458
PRNT4	Gains extraordinaires	+		
CHNT5	Pertes extraordinaires	-	1 235 605	500
Résultat extraordinaire			-1 235 605	-500
Résultat net de l'exercice			23 271 506	29 341 958
CHNT6	Effet des modifications comptables (nets d'impôt)			
Résultat net de l'exercice après modifications comptables			23 271 506	29 341 958
Part du groupe dans le résultat consolidé			23 271 443	29 341 890
Part des minoritaires dans le résultat consolidé			63	68

ÉTAT DE RÉSULTAT TECHNIQUE DE L'ASSURANCE VIE CONSOLIDÉ

AU 31 I 12 I 2023

(chiffres arrondis en dinar)

		Notes	Opérations brutes 31/12/2023	Cessions et/ ou rétroces- sions 31/12/2023	Opérations nettes 31/12/2023	Opérations nettes 31/12/2022
PRV1	Primes		42 593 745	1 787 088	40 806 657	36 130 858
PRV11	Primes émises et acceptées	+	42 593 745	1 787 088	40 806 657	36 130 858
PRV2	Produits de placements		10 267 613	0	10 267 613	8 395 123
PRV21	Revenus des placements	+	10 046 862	0	10 046 862	8 158 721
PRV22	Produits des autres placements	+				
PRV23	Reprise de corrections de valeur sur placements	+				
PRV24	Profits provenant de la réalisation des placements et de change	+	220 751	0	220 751	236 402
PRV4	Autres produits techniques	+	1 247	0	1 247	1 773
CHV1	Charge de sinistres		9 879 659	-1 117 837	8 761 822	13 429 738
CHV11	Montants payés	-	14 596 250	-2 031 401	12 564 849	12 454 375
CHV12	Variation de la provision pour sinistres	.+/-	-4 716 591	913 564	-3 803 027	975 362
CHV2	Variation des autres provisions techniques		12 958 907		12 958 907	8 893 880
CHV21	Provision d'assurance Vie	.+/-	12 958 907	0	12 958 907	8 893 880
CHV3	Participation aux bénéfices et ristournes		667 948		667 948	356 740
CHV4	Frais d'exploitation		7 668 753	0	7 668 753	7 187 922
CHV41	Frais d'acquisition	-	6 660 301		6 660 301	6 867 938
CHV42	Variation du montant des frais d'acquisition reportés	.+/-	0		0	0
CHV43	Frais d'administration	-	1 008 452		1 008 452	320 362
CHV44	Commissions reçues des réassureurs	+	0	0	0	378
CHV5	Autres charges techniques	-	758 418		758 418	609 958
CHV9	Charges de placements		55 178		55 178	53 057
CHV91	Charges de gestion des placements, y compris les charges à intérêt	-	55 178		55 178	53 057
CHV92	Correction de valeur sur placements	-				
CHV93	Pertes provenant de la réalisation des placements	-				
CHV10	Moins-values non réalisées sur placements	-				
CHNT2	Produits de placements alloués, transférés à l'état de résultat	-				
RTV	Sous-total (résultat technique de l'assurance et/ou de la réassurance vie)		20 873 743	669 251	20 204 492	13 996 459

ÉTAT DE RÉSULTAT TECHNIQUE DE L'ASSURANCE NON VIE CONSOLIDÉ AU 31 I 12 I 2023

(chiffres arrondis en dinar)

	Notes	Opérations brutes 31/12/2023	Cessions et/ou rétrocessions 31/12/2023	Opérations nettes 31/12/2023	Opérations nettes 31/12/2022
PRNV1 Primes acquises		350 439 667	39 328 419	311 111 248	307 414 930
PRNV11 Primes émises et acceptées	+	346 260 234	37 908 608	308 351 626	308 556 635
PRNV12 Variation de la provision pour primes non acquises	+/-	4 179 433	1 419 811	2 759 622	-1 141 705
PRNT3 Produits de placements alloués, transférés de l'état de résultat	+	61 383 468	0	61 383 468	61 122 960
PRNV2 Autres produits techniques	+	459 081		459 081	544 752
CHNV1 Charge de sinistres		322 072 929	-27 222 825	294 850 104	291 388 155
CHNV11 Montants payés	-	271 388 439	-8 929 107	262 459 332	275 796 756
CHNV12 Variation de la provision pour sinistres	+/-	50 684 490	-18 293 718	32 390 772	15 591 399
CHNV2 Variation des autres provisions techniques	+/-	4 019 947	0	4 019 947	3 488 519
CHNV3 Participation aux bénéfices et ristournes		9 785 277	1 028 279	8 756 997	7 021 467
CHNV4 Frais d'exploitation		76 990 406	8 988 760	68 001 646	65 215 376
CHNV41 Frais d'acquisition	-	55 003 274	0	55 003 274	51 378 191
CHNV42 Variation du montant des frais d'acquisition reportés	+/-	-1 074 471	0	-1 074 471	-378 230
CHNV43 Frais d'administration	-	23 061 603	0	23 061 603	20 656 999
CHNV44 Commissions reçues des réassureurs	+	0	8 988 760	8 988 760	6 441 585
CHNV5 Autres charges techniques	-	11 567 327	0	11 567 327	13 043 114
CHNV6 Variation de la provision pour égalisation	+/-	0	0	0	0
RTNV Résultat technique de l'assurance	+/-	-12 153 669	2 088 555	-14 242 225	-11 073 989

ÉTAT DE FLUX DE TRÉSORERIE CONSOLIDÉ

AU 31 I 12 I 2023

(chiffres arrondis en dinar)

Désignation	AU 31/12/2023	AU 31/12/2022
Flux de trésorerie liés à l'exploitation	30 111 011	-48 227 037
Encaissements des primes reçues des assurés	422 491 865	403 393 459
Sommes versées pour paiement des sinistres	-252 643 201	-262 983 274
Encaissements des primes reçues (acceptation)	2 907 291	932 791
Sommes versées pour paiement des sinistres (acceptation)	-969 464	-117 265
Commissions versées sur les acceptations	-728 618	-255 642
Décaissements des primes pour les cessions	-41 689 122	-40 870 908
Encaissements des sinistres pour les cessions	10 851 815	8 212 748
Commissions reçues sur les acceptations	9 418 369	9 952 773
Commissions versées aux intermédiaires	-41 085 779	-40 717 108
Sommes versées aux fournisseurs et au personnel	-38 670 113	-33 177 289
Variation des dépôts auprès des cédantes	39 362	0
Variation des espèces reçues des cessionnaires	6 098 975	4 004 179
Décaissements liés à l'acquisition de placements financiers	-74 081 733	-140 975 019
Encaissements liés à la cession de placements financiers	30 507 569	55 806 601
Taxes et impôts versés au trésor	-79 505 291	-74 969 837
Produits financiers reçus	94 665 575	82 669 786
Autres mouvements	-17 496 490	-19 133 032
Flux de trésorerie liés aux activités d'investissement	-15 935 446	-100 198 852
Décaissement provenant de l'acquisition d'immobilisations corporelles et incorporelles	-5 814 358	-4 171 624
Encaissements provenant de la cession d'immobilisations corporelles et incorporelles	600 957	30 337
Décaissements provenant de l'acquisition de terrains et constructions destinés à l'exploitation	-14 542 690	-48 367 700
Encaissements provenant de la cession de terrains et constructions destinés à l'exploitation	716 000	815 000
Décaissements provenant de l'acquisition de placements auprès d'entreprises liées ou avec lien de participation	-947 678	-54 874 867
Encaissements provenant de la cession de placements auprès d'entreprises liées ou avec lien de participation	4 052 322	6 370 002
Flux de trésorerie liés aux activités de financement	-14 258 000	59 663 167
Encaissements suite à l'émission d'actions	0	68 030 000
Encaissements provenant des actionnaires	0	0
Dividendes et autres distributions	-14 258 000	-8 366 833
Variation de trésorerie	-82 435	-88 762 721
Trésorerie au début de l'exercice	8 862 738	97 625 459
Trésorerie à la clôture de l'exercice	8 780 303	8 862 738

TABLEAU DES ENGAGEMENTS REÇUS ET DONNÉS CONSOLIDÉ

AU 31 I 12 I 2023

(chiffres arrondis en dinar)

Désignation	Au 31/12/2023	Au 31/12/2022
Engagements reçus	7 839 216	7 572 454
Cautions reçues	3 676 216	3 537 454
Cautions agents généraux	4 163 000	4 035 000
Engagements donnés	6 464 053	5 113 936
Cautions données	6 131 253	4 781 136
Titres et actifs acquis avec engagement de revente	332 800	332 800

RAPPORT GÉNÉRAL DES COMMISSAIRES AUX COMPTES

SUR LES ÉTATS FINANCIERS CONSOLIDÉS
CLOS AU 31/12/2023

Mesdames et messieurs les actionnaires
de la Société Tunisienne d'Assurances et de Réassurances « STAR »

I – Rapport sur les états financiers consolidés

1. Opinion sur les états financiers consolidés

En exécution de la mission de commissariat aux comptes qui nous a été confiée par votre assemblée générale, nous vous présentons notre rapport sur le contrôle des états financiers consolidés du groupe « STAR ASSURANCES », qui comprennent le bilan au 31 décembre 2023, l'état de résultat et l'état de flux de trésorerie pour l'exercice clos à cette date, ainsi que les notes annexes, y compris le résumé des principales méthodes comptables.

Ces états financiers font ressortir des capitaux propres positifs de **408 932 925 dinars**, y compris le résultat bénéficiaire de l'exercice s'élevant à **23 271 443 dinars**.

A notre avis, les états financiers consolidés sont réguliers et sincères et donnent, pour tout aspect significatif, une image fidèle de la situation financière du groupe STAR ASSURANCES, ainsi que des résultats de ses opérations et de ses flux de trésorerie pour l'exercice arrêté le 31 décembre 2023, conformément aux principes comptables généralement admis en Tunisie.

2. Fondement de l'opinion

Nous avons effectué notre audit selon les normes internationales d'audit applicables en Tunisie. Les responsabilités qui nous incombent en vertu de ces normes sont plus amplement décrites dans la section « Responsabilités de l'auditeur pour l'audit des états financiers consolidés » du présent rapport. Nous sommes indépendants du groupe conformément aux règles de déontologie qui s'appliquent à l'audit des états financiers en Tunisie et nous nous sommes acquittés des autres responsabilités déontologiques qui nous incombent selon ces règles.

Nous estimons que les éléments probants que nous avons obtenus sont suffisants et appropriés pour fonder notre opinion d'audit.

3. Questions clés d'audit

Les questions clés de l'audit sont les questions qui, selon notre jugement professionnel, ont été les plus importantes dans l'audit des états financiers de la période considérée. Ces questions ont été traitées dans le contexte de notre audit des états financiers pris dans leur ensemble et aux fins de la formation de notre opinion sur ceux-ci, et nous n'exprimons pas une opinion distincte sur ces questions.

Nous avons estimé que les questions décrites ci-après constituent les questions clés de l'audit qui doivent être communiquées dans notre rapport.

a. Évaluation des provisions techniques :

Description du point clé de l'audit

Au 31 décembre 2023, les provisions techniques brutes totalisent un montant de 944 630 673 dinars au regard d'un total bilan de 1 522 649 244 dinars, ce qui représente 62 % de ce dernier.

La composition détaillée de ces provisions est présentée au niveau de la note « PA3- Provisions Techniques brutes ».

Nous avons considéré que la comptabilisation de ces provisions est un point clé de l'audit en raison de leur importance significative par rapport au total bilan de la compagnie, de leur évaluation, le plus souvent basée sur des hypothèses, des estimations ou des appréciations et de l'influence qu'ils peuvent représenter dans l'appréciation du respect des deux ratios réglementaires du groupe.

Réponses d'audit apportées

Nous avons, à partir des entretiens avec la Direction et d'autres techniques de contrôle, pris connaissance et évalué les procédures mises en place par le groupe pour l'évaluation et la présentation des provisions techniques.

Nos travaux ont consisté également à :

- Évaluer le contrôle interne régissant le processus d'estimation des provisions techniques afin de s'assurer de la bonne conception et l'efficacité opérationnelle des contrôles clés,

- Apprécier le respect des dispositions légales et réglementaires applicables au groupe en matière des provisions technique notamment l'arrêté du ministre des Finance du 27 février 2001, fixant la liste, le mode de calcul des provisions techniques et les conditions de leur représentation tel qu'il a été modifié par l'arrêté du ministre des Finances du 28 mars 2005 et aux dispositions de la NCT 29 « Les provisions techniques dans les entreprises d'assurances et/ou de réassurance »,
- Apprécier le caractère raisonnable et approprié des hypothèses retenues par le groupe pour l'évaluation de ses engagements futurs,
- Faire appel à un actuaire inscrit sur le registre tenu par la Fédération Tunisienne des Sociétés d'Assurances ayant fait l'objet d'une acceptation préalable par le CGA afin d'évaluer les provisions techniques non-vie et vie de la Société Tunisienne d'Assurances et de Réassurances « STAR »,
- S'assurer de l'exhaustivité et de l'exactitude des provisions techniques ainsi que le bien-fondé des méthodes d'évaluation appliquées par la compagnie, moyennant, entre autres, le recours aux travaux d'un actuaire,
- Analyser les tendances et corroborer les estimations moyennant le rapprochement entre les estimations historiques et les réalisations de la compagnie.

Par ailleurs, nous avons également apprécié le caractère approprié des informations présentées dans la note aux états financiers « PA3- Provisions techniques brutes » relatives à la composition des provisions techniques.

b. Évaluation des Placements

Description du point clé de l'audit

Du fait de l'inversion de leur cycle de production, les Compagnies d'assurance sont tenues d'estimer les engagements contractuels qu'elles seront amenées à honorer et constituer des provisions techniques à due concurrence. À ce titre, les Compagnies d'assurance doivent constituer

des placements pour un montant au moins égal aux provisions techniques.

Les placements sont évalués conformément à l'arrêté du ministre des Finances du 28 mars 2005, modifiant l'arrêté du ministre des Finances du 27 février 2001 fixant la liste, le mode de calcul des provisions techniques et les conditions de leur représentation.

Au 31 décembre 2023, l'encours des placements s'élève à un montant brut de 1 129 679 780 dinars, les amortissements et les provisions y relatifs s'élèvent à 41 528 045 dinars, soit un montant net de 1 088 151 735 dinars, représentant 71 % du total bilan.

Compte tenu de l'importance des placements par rapport au total bilan de la Société Tunisienne d'Assurances et de Réassurances « STAR », nous avons considéré l'évaluation des placements comme une question clé dans notre audit.

Réponses d'audit apportées

L'essentiel de nos travaux d'audit des placements financiers a consisté en la mise en œuvre des diligences suivantes :

- L'évaluation du contrôle interne régissant le processus d'évaluation des placements financiers afin de s'assurer de la bonne conception et l'efficacité opérationnelle des contrôles clés,
- La vérification de la prise en compte et de l'évaluation des placements conformément aux dispositions de l'arrêté du ministre des Finances du 27 février 2001, fixant la liste, le mode de calcul des provisions techniques et les conditions de leur représentation tel qu'il a été modifié par l'arrêté du ministre des Finances du 28 mars 2005 et aux dispositions de la NC 31 « Les placements dans les entreprises d'assurance et/ou de réassurance »,
- L'examen des informations données par la Direction sur l'activité et les perspectives envisageables ainsi que les critères et les hypothèses retenues pour déterminer les valeurs d'usage des différents titres de participations et les provisions qui en résultent.

Les questions clés de l'audit ainsi portées s'inscrivent dans le cadre de

notre démarche d'audit des comptes annuels, pris dans leur ensemble, et ont donc contribué à la formation de notre opinion exprimée dans la première partie de ce rapport.

4. Rapport du Conseil d'Administration

La responsabilité du rapport du Conseil d'Administration incombe au Conseil d'Administration.

Notre opinion sur les états financiers consolidés ne s'étend pas au rapport du Conseil d'Administration et nous n'exprimons aucune forme d'assurance que ce soit sur ces informations.

En application des dispositions de l'article 266 du Code des Sociétés Commerciales, notre responsabilité consiste à vérifier l'exactitude des informations données sur les comptes consolidés de la société dans le rapport du conseil d'administration avec les données figurant dans les états financiers consolidés.

Nos travaux consistent à lire le rapport du Conseil d'Administration et, ce faisant, à apprécier s'il existe une incohérence significative entre celui-ci et les états financiers consolidés ou la connaissance que nous avons acquise au cours de l'audit, ou encore si le rapport semble autrement comporter une anomalie significative.

Si, à la lumière des travaux que nous avons effectués, nous concluons à la présence d'une anomalie significative dans le rapport du Conseil d'Administration, nous sommes tenus de signaler ce fait.

Nous n'avons rien à signaler à cet égard.

5. Responsabilité de la direction pour les états financiers consolidés

La direction est responsable de la préparation et de la présentation fidèle des états financiers consolidés conformément au système comptable des entreprises, ainsi que du contrôle interne qu'elle considère comme nécessaire pour permettre la préparation d'états financiers consolidés exempts d'anomalies significatives, que celles-ci résultent de fraudes ou

d'erreurs.

Lors de la préparation des états financiers consolidés, c'est à la direction qu'il incombe d'évaluer la capacité de la société à poursuivre son exploitation, de communiquer, le cas échéant, les questions relatives à la continuité de l'exploitation et d'appliquer le principe comptable de continuité d'exploitation, sauf si la direction a l'intention de liquider la société ou de cesser son activité ou si aucune autre solution réaliste ne s'offre à elle.

Il incombe au conseil d'administration de surveiller le processus d'information financière du groupe.

6. Responsabilité de l'auditeur pour l'audit des états financiers consolidés

Nos objectifs sont d'obtenir l'assurance raisonnable que les états financiers consolidés pris dans leur ensemble sont exempts d'anomalies significatives, que celles-ci résultent de fraudes ou d'erreurs, et de délivrer un rapport de l'auditeur contenant notre opinion.

L'assurance raisonnable correspond à un niveau élevé d'assurance, qui ne garantit toutefois pas qu'un audit, réalisé conformément aux normes internationales d'audit applicables en Tunisie, permettra toujours de détecter toute anomalie significative qui pourrait exister. Les anomalies peuvent résulter de fraudes ou d'erreurs et elles sont considérées comme significatives lorsqu'il est raisonnable de s'attendre à ce que, individuellement ou collectivement, elles puissent influencer sur les décisions économiques que les utilisateurs des états financiers prennent en se fondant sur ceux-ci.

Dans le cadre d'un audit réalisé conformément aux normes internationales d'audit applicables en Tunisie, nous exerçons notre jugement professionnel et faisons preuve d'esprit critique tout au long de cet audit. En outre :

- Nous identifions et évaluons les risques que les états financiers consolidés comportent des anomalies significatives, que celles-ci

résultent de fraudes ou d'erreurs, concevons et mettons en œuvre des procédures d'audit en réponse à ces risques, et réunissons des éléments probants suffisants et appropriés pour fonder notre opinion. Le risque de non-détection d'une anomalie significative résultant d'une fraude est plus élevé que celui d'une anomalie significative résultant d'une erreur, car la fraude peut impliquer la collusion, la falsification, les omissions volontaires, les fausses déclarations ou le contournement du contrôle interne ;

- Nous acquérons une compréhension des éléments du contrôle interne pertinents pour l'audit afin de concevoir des procédures d'audit appropriées dans les circonstances ;
- Nous apprécions le caractère approprié des méthodes comptables retenues et le caractère raisonnable des estimations comptables faites par la direction, de même que des informations y afférentes fournies par cette dernière ;
- Nous tirons une conclusion quant au caractère approprié de l'utilisation par la direction du principe comptable de continuité d'exploitation et, selon les éléments probants obtenus, quant à l'existence ou non d'une incertitude significative liée à des événements ou situations susceptibles de jeter un doute important sur la capacité du groupe à poursuivre son exploitation. Si nous concluons à l'existence d'une incertitude significative, nous sommes tenus d'attirer l'attention des lecteurs de notre rapport sur les informations fournies dans les états financiers consolidés au sujet de cette incertitude ou, si ces informations ne sont pas adéquates, d'exprimer une opinion modifiée. Nos conclusions s'appuient sur les éléments probants obtenus jusqu'à la date de notre rapport. Des événements ou situations futurs pourraient par ailleurs amener le groupe à cesser son exploitation ;
- Nous évaluons la présentation d'ensemble, la forme et le contenu des états financiers consolidés, y compris les informations fournies dans les notes, et apprécions si les états financiers consolidés représentent les opérations et événements sous-jacents d'une manière propre à

- donner une image fidèle ;
- Nous communiquons aux responsables de la gouvernance notamment l'étendue et le calendrier prévus des travaux d'audit et nos constatations importantes, y compris toute déficience importante du contrôle interne que nous aurions relevée au cours de notre audit ;
 - Nous fournissons également aux responsables de la gouvernance une déclaration précisant que nous nous sommes conformés aux règles de déontologie pertinentes concernant l'indépendance, et leur communiquons toutes les relations et les autres facteurs qui peuvent raisonnablement être considérés comme susceptibles d'avoir des incidences sur notre indépendance ainsi que les sauvegardes connexes s'il y a lieu ;
 - Parmi les questions communiquées aux responsables de la gouvernance, nous déterminons quelles ont été les plus importantes dans l'audit des états financiers consolidés de la période considérée : ce sont les questions clés de l'audit ;
 - Nous décrivons ces questions dans notre rapport, sauf si des textes légaux ou réglementaires en empêchent la publication ou si, dans des circonstances extrêmement rares, nous déterminons que nous ne devrions pas communiquer une question dans notre rapport parce que l'on peut raisonnablement s'attendre à ce que les conséquences néfastes de la communication de cette question dépassent les avantages pour l'intérêt public.

II. Rapport relatif à d'autres obligations légales et réglementaires

Dans le cadre de notre mission de commissariat aux comptes, nous avons également procédé aux vérifications spécifiques prévues par les normes publiées par l'ordre des experts comptables de Tunisie et par les textes réglementaires en vigueur en la matière.

Effacité du système de contrôle interne

En application des dispositions de l'article 266 du code de sociétés commerciales, nous avons procédé aux vérifications périodiques portant sur l'efficacité du système de contrôle interne de consolidation du groupe. A ce sujet, nous rappelons que la responsabilité de la conception et de la mise en place dudit système ainsi que la surveillance périodique de son efficacité et de son efficience incombent à la direction et au conseil d'administration de la société mère.

Fait à Tunis, le 05 avril 2024

Les commissaires aux comptes

ECC MAZARS

Mohamed Hédi KAMMOUN

La Générale d'Audit et Conseil

Selma LANGAR



www.star.com.tn



reconnait l'importance cruciale de la **Responsabilité Sociétale des Entreprises (RSE)** dans la création de valeur à long terme pour l'ensemble de ses parties prenantes.

Ce rapport est le premier rapport extrafinancier publié par la compagnie.

Il est en conformité avec le Guide du reporting ESG de la BVMT.

Il couvre l'exercice de la période du 01.01.2023 au 31.12.2023, pour l'ensemble des entités sous la responsabilité juridique de la STAR.

ENSEMBLE, ASSURONS UN AVENIR DURABLE

PRÉAMBULE	2	NOS AXES D'ENGAGEMENT	25
MOT DU DG	4	• Gouvernance & éthique	27
		Notre boussole au quotidien	
PRÉSENTATION DE LA STAR	5		
• Présentation de l'activité	6	• Un employeur responsable	33
• Historique	7	Nos engagements envers nos équipes	
• Nos Valeurs	8		
• Chiffres clés à fin 2023	9	• Protection de l'environnement	42
• La gouvernance à la STAR	10	Notre engagement envers la durabilité	
MODÈLE D'AFFAIRES	15		
NOTRE DÉMARCHE RSE	17	• Investir dans le futur	47
• Timeline de la démarche	18	Notre voie vers une économie durable	
• Cartographie des parties prenantes	19		
• Dialogue et engagement avec les parties prenantes	20	• Innover pour un monde meilleur	54
• Analyse de matérialité	22	Notre contribution sociétale	
• Gestion des risques environnementaux & sociaux	24		
		ANNEXES	61



Hassène **Feki**

2023 : UNE ANNÉE FONDATRICE EN MATIÈRE DE DÉMARCHE RSE

À la STAR, nous sommes convaincus d'une chose : c'est que la prise en compte des enjeux sociétaux et environnementaux n'est plus une option, c'est une nécessité et une priorité stratégique.

Il en va de la pérennité de nos activités et, en tant qu'assureur, nous avons un rôle essentiel à jouer. Nous nous devons d'être un acteur à impact positif, au service de l'intérêt général.

Notre **démarche RSE** nous fixe un **cap exigeant** et **guide au quotidien** nos actions en ce sens. Elle inspire notre politique de souscription, cadre notre politique d'investissement et mobilise nos collaboratrices et collaborateurs. Elle s'inscrit pleinement dans notre planification stratégique et se positionne comme levier de performance et de développement en ligne avec nos ambitions.

L'année 2023 a été une année fondatrice en matière de démarche RSE. Elle a été construite par une approche collaborative.

Elle a abouti à la définition de **7 enjeux ESG cruciaux** que vous découvrirez dans ce rapport et qui confirment notre volonté d'être un assureur, un investisseur et un employeur responsable.

L'année 2023 a également été marquée par le transfert des équipes vers un nouveau siège social à haute performance énergétique, offrant aux équipes un environnement de travail de qualité.

Les actions de sensibilisation aux risques ESG, y compris climatiques, à leur anticipation, ainsi qu'à l'engagement solidaire constituent en plus des éléments phares de notre démarche.

Si nous pouvons aller aussi loin dans nos ambitions, c'est bien grâce à l'implication de nos 548 collaboratrices & collaborateurs qui œuvrent au quotidien pour faire vivre nos engagements.

PRÉSENTATION DE LA STAR





PRÉSENTATION DE L'ACTIVITÉ

L'activité principale de la STAR est la **protection des personnes et des biens**.

La **protection des personnes** (individuelle ou collective) recouvre la santé, les accidents de la vie, l'invalidité, l'incapacité, le décès, la retraite, la prévoyance et l'épargne.

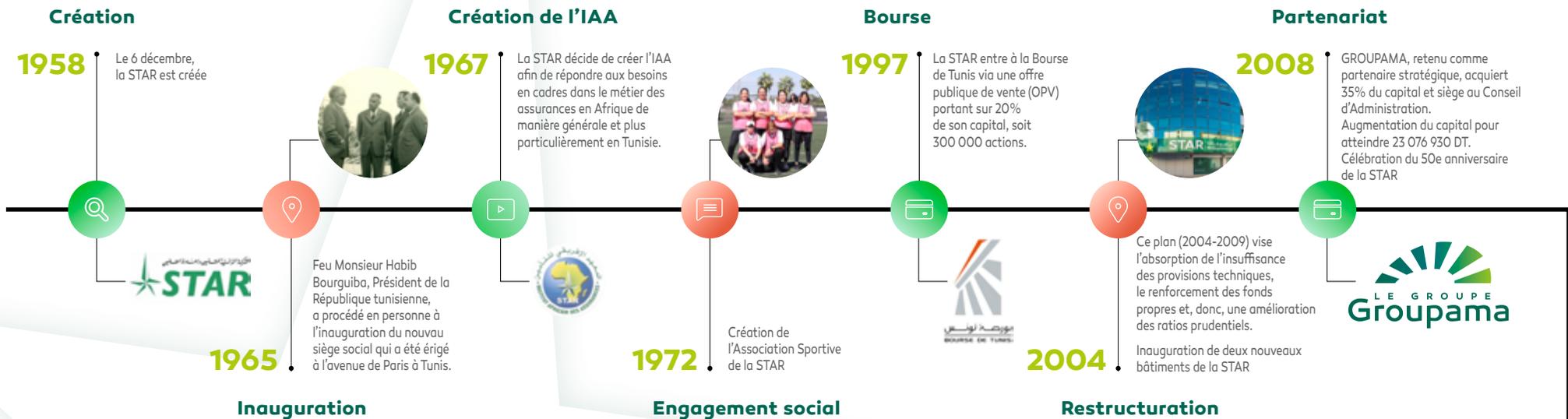
La **protection des biens** comprend d'une part les assurances des biens (automobile, habitation, équipements industriels, usines...) pour les incendies, accidents et risques divers, et, d'autre part, les responsabilités (personnelle ou professionnelle) pour, par exemple, les dommages ou préjudices éventuels causés involontairement à des tiers.

À cet effet, la STAR propose une **large offre de polices d'assurance** conçues pour les besoins de ses clients, qu'il s'agisse de particuliers ou d'entreprises : cela va de l'automobile à l'assurance transport en passant par l'assurance-vie.

La STAR veille en permanence à enrichir ou adapter son offre afin de **répondre au mieux aux attentes de ses assurés**, qu'il s'agisse des particuliers, des professionnels ou des entreprises.

La STAR développe par ailleurs le **conseil** et la **prévention** avec l'ambition de devenir le champion de la relation client.

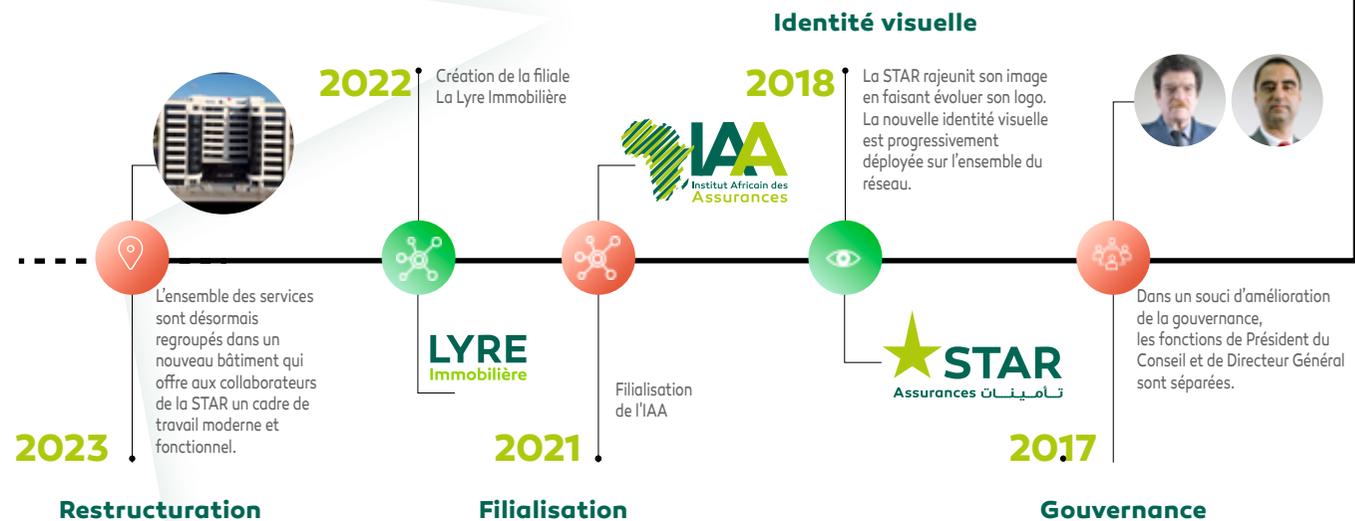
PRÉSENTATION DE LA STAR



DATES CLÉS

Depuis sa fondation, la STAR s'est toujours démarquée par sa proximité avec ses clients et des offres adaptées à tous leurs besoins.

Pendant ses **65 années d'existence**, la STAR a franchi des étapes importantes qui ont fait d'elle le **leader de l'assurance en Tunisie**.



NOS VALEURS



LEADERSHIP

Depuis 65 ans, nous sommes le **leader** incontesté du **marché des assurances** et nous ouvrons la voie.

Forts de cette expérience inégalée et de notre solidité financière, nous sommes plus que jamais résolus à assumer ce rôle et à **pérenniser notre position**.

PERFORMANCE



Nous démontrons notre fiabilité en faisant bénéficier nos clients de notre **savoir-faire** et de notre **expertise**.

Nous n'avons de cesse d'améliorer notre efficacité dans notre métier, la **protection des personnes et des biens**.



EXCELLENCE

Notre statut de **leader** et notre **sens du service** nous poussent à aller de l'avant, à faire toujours mieux.

C'est la raison pour laquelle l'**innovation** est aujourd'hui au **cœur de notre développement**.

SATISFACTION

de nos **clients**,



de nos **partenaires**,

de nos **collaborateurs**.

Depuis 65 ans, notre ambition n'est pas seulement d'offrir le meilleur service, mais de contribuer à la tranquillité d'esprit de nos clients en créant un **lien de confiance** fondé sur la **clarté**, la **proximité** et notre **engagement à leurs côtés**.

Depuis 65 ans, nous développons une **relation privilégiée** avec nos **agents d'assurances**, nos **courtiers** et l'ensemble de nos **partenaires**.

Depuis 65 ans, la maturité et le professionnalisme de nos **collaborateurs** contribuent jour après jour à notre succès. **Leur épanouissement nous importe**.

CHIFFRES CLÉS 2023



CHIFFRE D'AFFAIRES

390 MILLIONS DE DINARS



RÉSEAU DE
154
AGENTS STAR



9
AGENCES COMMERCIALES
STAR

1

2

3

4

5

548

COLLABORATEURS

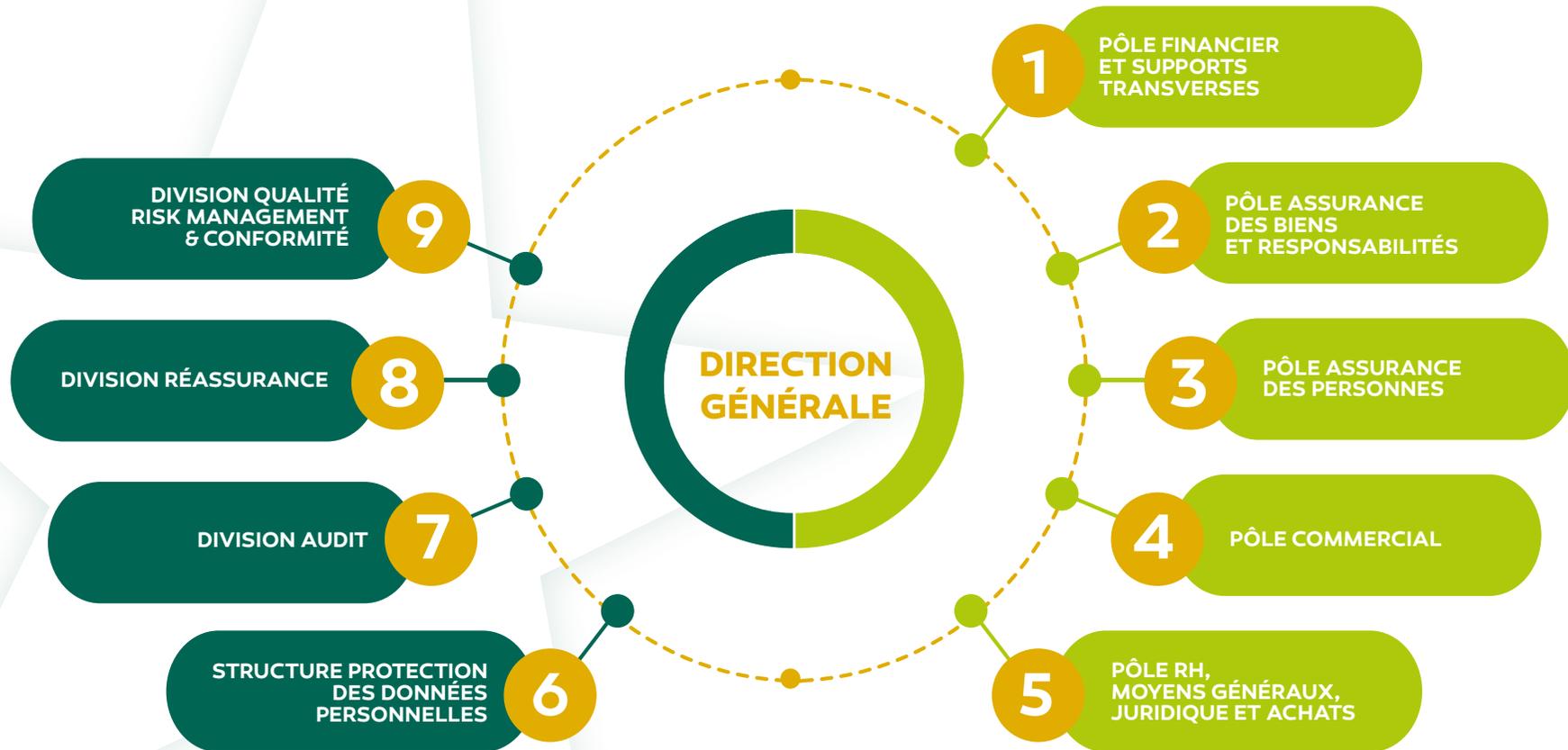


252 264

CLIENTS ACTIFS

LA GOUVERNANCE À LA STAR

ORGANIGRAMME



17 %

**ADMINISTRATEURS
INDÉPENDANTS**
AU SEIN DU CONSEIL
D'ADMINISTRATION



**9 HOMMES
& 3 FEMMES**
AU SEIN DES
COMITÉS DU CONSEIL
D'ADMINISTRATION



**10 FEMMES
& 13 HOMMES**
AU SEIN DES
INSTANCES
DE DIRECTION
DE L'ORGANISATION
(COMITÉ SUPÉRIEUR
DE MANAGEMENT)

LA GOUVERNANCE À LA STAR

Composition du CA

La composition actuelle est comme suit :

- **4** administrateurs représentant l'**État tunisien**,
- **4** administrateurs représentant **Groupama Holding** Filiales et Participation,
- **2** administrateurs **indépendants**,
- **1** administrateur représentant les **actionnaires minoritaires**,
- **1** administrateur représentant le **capital privé**.

Toutes les nominations des administrateurs sont soumises à la validation de l'AGO.

La nomination des membres indépendants et le représentant des actionnaires minoritaires est régie par la décision générale du Conseil du Marché financier n° 23 du 10 mars 2020 relative aux critères et modalités de désignation des membres indépendants au conseil d'administration et au conseil de surveillance et du représentant des actionnaires minoritaires.

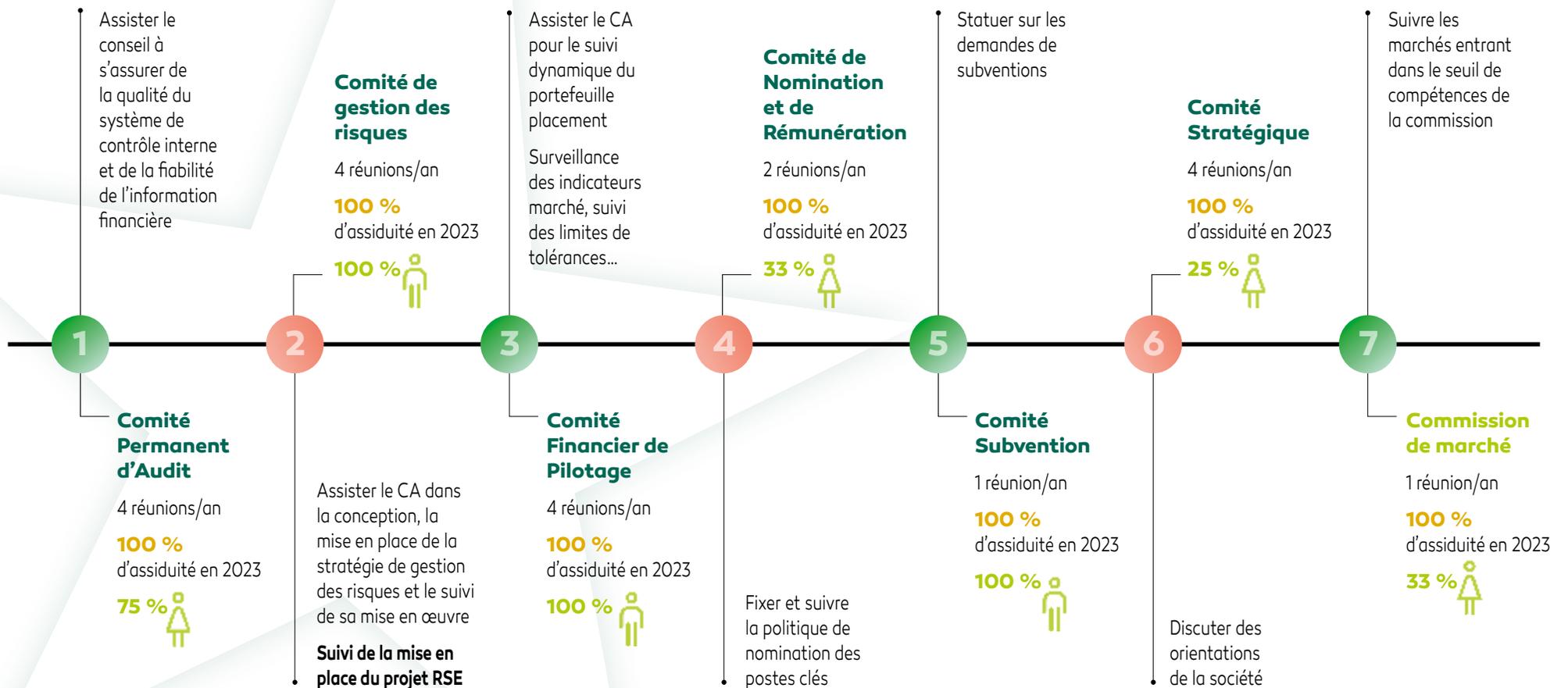
Les **comités issus du CA** sont au nombre de **7**, à savoir :

- Le comité de **gestion des risques**
- Le comité permanent d'**audit**
- Le comité **financier de pilotage**
- Le comité de **nomination** et de **rémunération**
- Le comité **stratégique**
- Le comité de **subvention**
- La **commission des marchés**

Ces commissions se réunissent pour la préparation des travaux du conseil d'administration et à chaque fois que le conseil juge nécessaire.

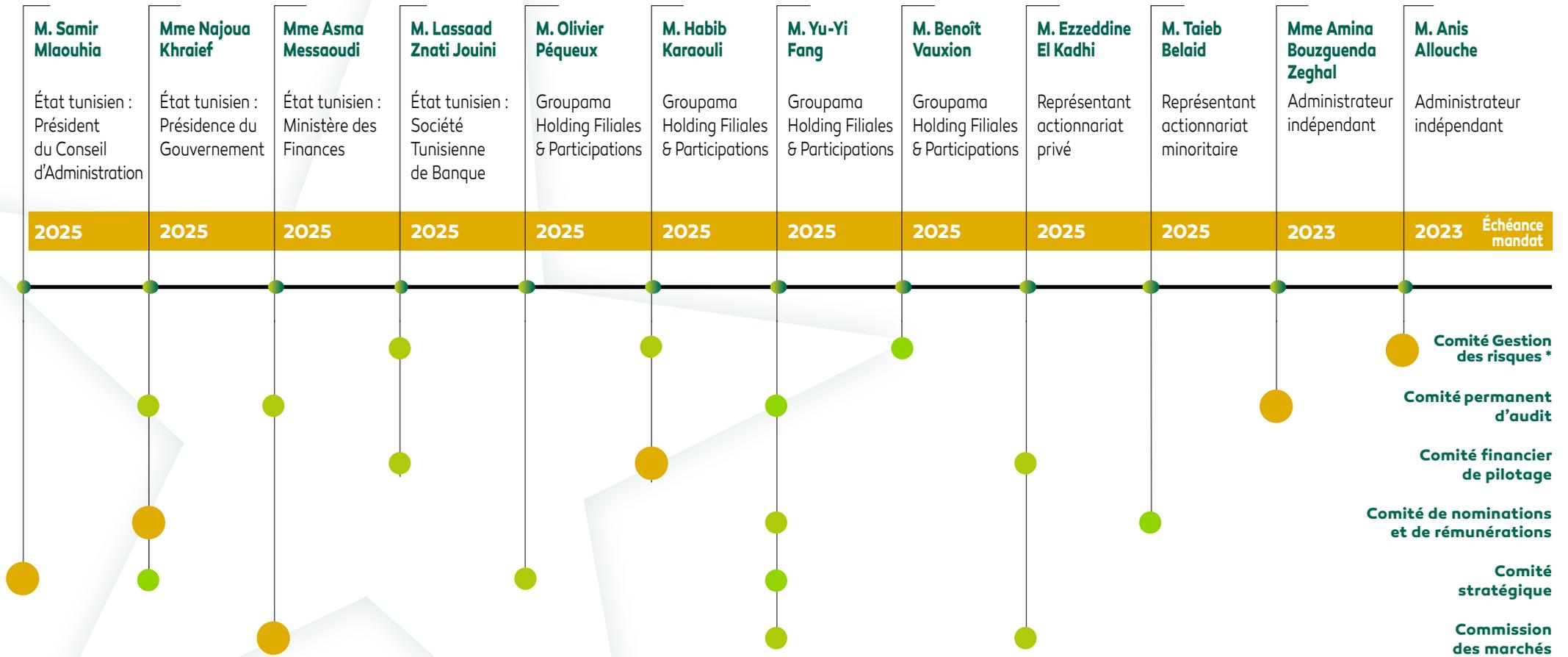
LA GOUVERNANCE À LA STAR

Rôles & assiduité des comités/commission



LA GOUVERNANCE À LA STAR

Membres des comités/commission



● Président ● Membre

* chargé du suivi de la mise en place du projet RSE

MODÈLE D'AFFAIRES



MODÈLE D'AFFAIRES

Partenaires clés

- GROUPAMA
- FTUSA
- CGA
- CMF
- BVMT
- Partenaires financiers (banques, fonds de placements...)
- Fournisseurs de solutions IT (SSII)
- Services de dépannage et remorquage
- Réseau garages agréés



Activités clés

- Développement de produits d'assurances vie et non-vie
- Actuariat
- Analyse des risques
- Conformité
- Placements financiers
- Investissements



Ressources clés

- Solidité financière
- Position de leader
- Notoriété de la marque
- Digitalisation workflow
- Savoir-faire



Proposition de valeur

- Proximité
- Relation clients
- Commodité, facilité
- Avance sur indemnisation
- Entreprise citoyenne



Relations clients

- Faire du conseil préventif, proposer la formule d'assurance qui convient à l'assuré et l'accompagner dès la survenance d'un sinistre



Segments clientèle

- Particuliers
- Artisans
- Agriculteurs
- TPE/PME
- Grandes entreprises



Canaux de distribution

- Agents d'assurance
- Courtiers
- Bancassurance
- Agences commerciales*
- Direction commerciale
- Site web/portail My STAR
- Centre d'appels
- Réseaux sociaux

* Succursales



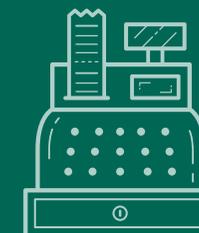
Structure de coûts

- Indemnisations
- Réassurances
- Commissions courtiers & agents
- Développement et maintenance des capacités informatiques
- Support client
- Charges d'exploitation
- Taxes & impôts



Structure de revenus

- Primes émises sur polices d'assurance
- Placements financiers

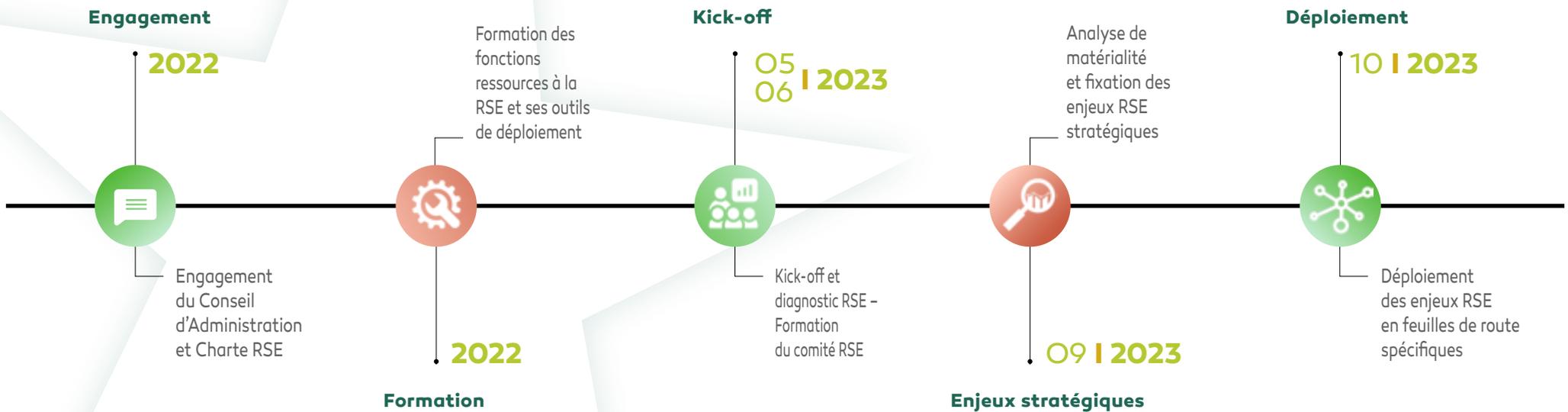


NOTRE DÉMARCHE RSE



NOTRE DÉMARCHE RSE

La **démarche RSE** au sein de la STAR a pris racine dans la **volonté** initiale de la **direction** et du **Conseil d'Administration** de faire de la responsabilité sociétale une **priorité stratégique**.

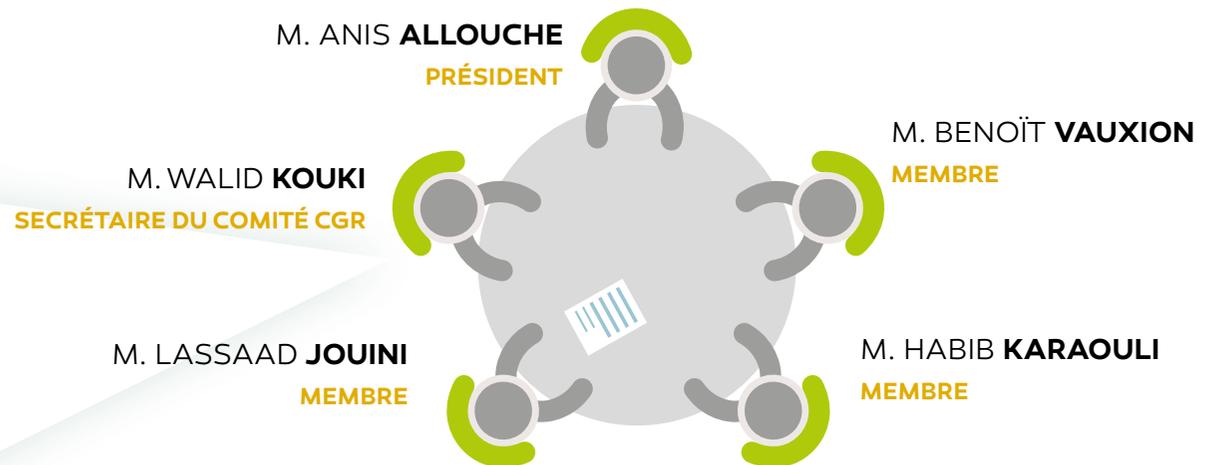


Constitution du Comité RSE et gouvernance de la démarche

Afin d'assurer la pérennité de la démarche RSE, une gouvernance a été instaurée et permet de faire de la RSE une thématique transversale au sein de la compagnie avec, comme ambition principale, **l'intégration de ses composantes dans les métiers de l'Assurance.**

Un comité RSE a été formé, rassemblant des responsables de divers services au sein de l'entreprise, **sous la supervision du comité CGR.**

Ce comité joue un rôle clé dans la définition et la mise en œuvre de notre stratégie RSE.



Pilote de la démarche RSE au sein de la STAR

Un **pilote RSE** a été désigné pour coordonner l'ensemble du processus. **Mme Manel MRAD** assure la liaison entre la direction, le Comité RSE et les différents départements, veillant à ce que la démarche avance de manière cohérente et conforme à nos aspirations en matière de RSE.

Pour toute information utile liée à ce rapport, vous pouvez adresser votre demande à : manel.mrad@star.com.tn

CARTOGRAPHIES DES PARTIES PRENANTES

Nous avons conduit une **analyse méthodique** des parties prenantes, visant à élaborer une cartographie stratégique afin d'identifier et de comprendre les acteurs clés influençant et étant influencés par nos activités.



LES ÉTAPES CLÉS DE NOTRE APPROCHE MÉTHODOLOGIQUE

Identification des parties prenantes

Pour garantir une identification méticuleuse des parties prenantes, nous avons opté pour une **approche collaborative** en organisant des **workshops internes** impliquant nos **ambassadeurs RSE**.

Ces sessions de travail ont joué un rôle central dans le processus d'identification en permettant une participation active et une compréhension approfondie des parties prenantes.

Mobilisation des Ambassadeurs RSE

Workshops collaboratifs

Les workshops ont été conçus comme des sessions collaboratives, encourageant la participation active des ambassadeurs. Des techniques de brainstorming et d'autres méthodes interactives ont été utilisées pour stimuler la réflexion collective.

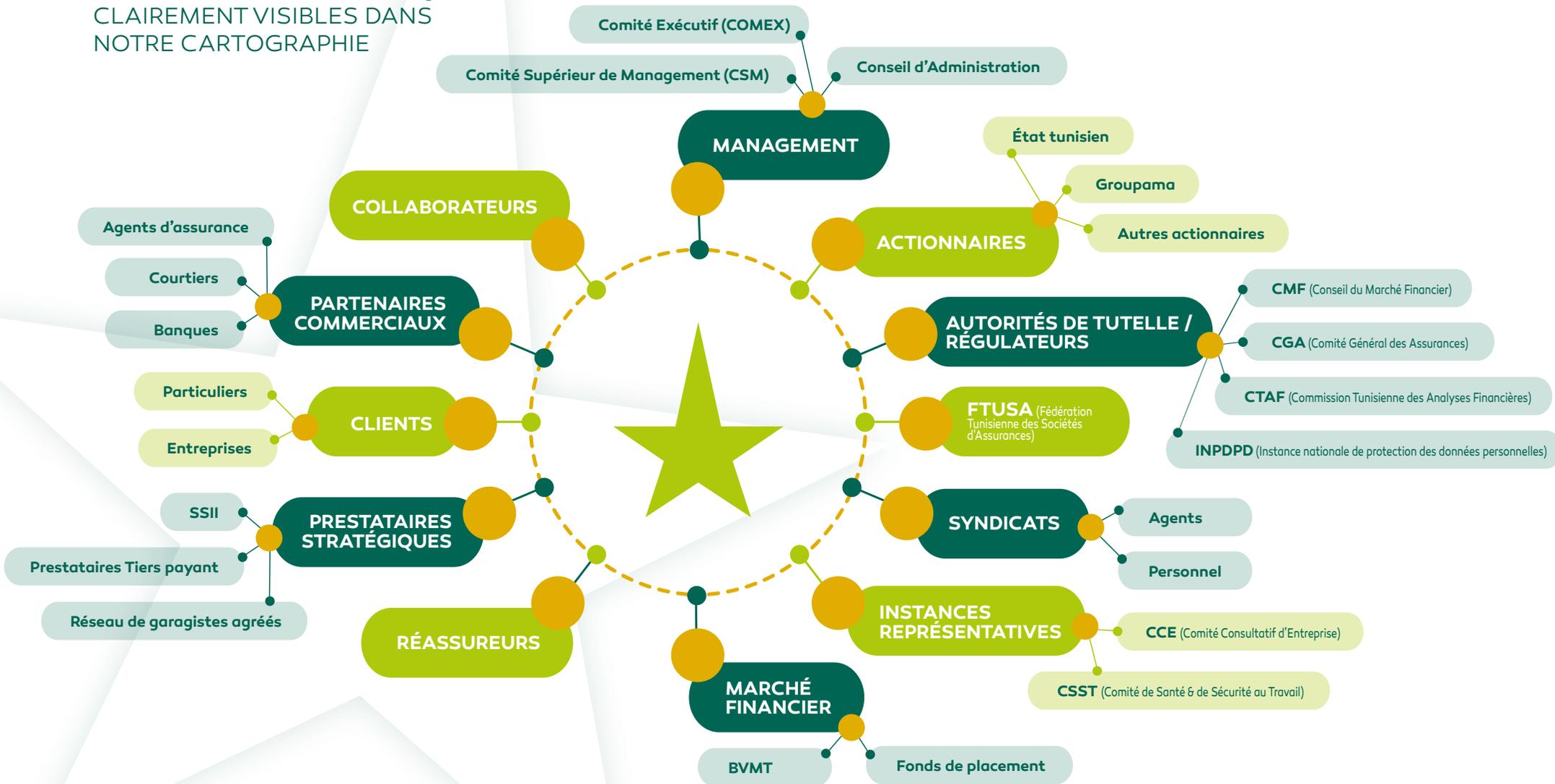
Nous avons entamé le processus en identifiant **toutes les parties prenantes pertinentes, qu'elles soient internes ou externes à notre organisation.**

Cette identification a été basée sur une analyse des liens et des relations qui impactent ou sont impactés par nos activités, intégrant ainsi une vision holistique de notre sphère d'influence.

Chaque partie prenante a été soumise à une analyse de son niveau d'impact sur nos décisions, actions et orientations. Simultanément, nous avons évalué l'impact que nos activités ont sur chaque partie prenante.

Cette évaluation a permis de hiérarchiser les parties prenantes en fonction de leur importance stratégique.

12 PARTIES PRENANTES PERTINENTES ET STRATÉGIQUES, CLAIREMENT VISIBLES DANS NOTRE CARTOGRAPHIE



DIALOGUE ET ENGAGEMENT AVEC LES PARTIES PRENANTES

Le **dialogue** avec nos parties prenantes est au **cœur de notre démarche RSE**, reflétant notre engagement envers la transparence, la collaboration et la prise en compte des attentes de nos parties prenantes stratégiques.

STRUCTURATION DU DIALOGUE LORS DE LA DÉMARCHE RSE : PRISE EN COMPTE DES ATTENTES DES PARTIES PRENANTES

Dans notre quête d'une démarche RSE alignée sur les attentes de nos parties prenantes stratégiques, nous avons élaboré un **guide de dialogue structuré**.

ANALYSE DE MATÉRIALITÉ

L'engagement de la STAR pour une activité responsable et durable se concrétise par la présentation de sa matrice de matérialité. Cet outil essentiel a été élaboré en étroite collaboration avec nos parties prenantes internes et externes.

Parmi les 23 enjeux identifiés, 7 ont été jugés comme particulièrement cruciaux et critiques pour la STAR.

La matrice ci-après présente l'ensemble des enjeux identifiés, couvrant un large spectre d'aspects environnementaux, sociaux, sociétaux, économiques et de gouvernance.

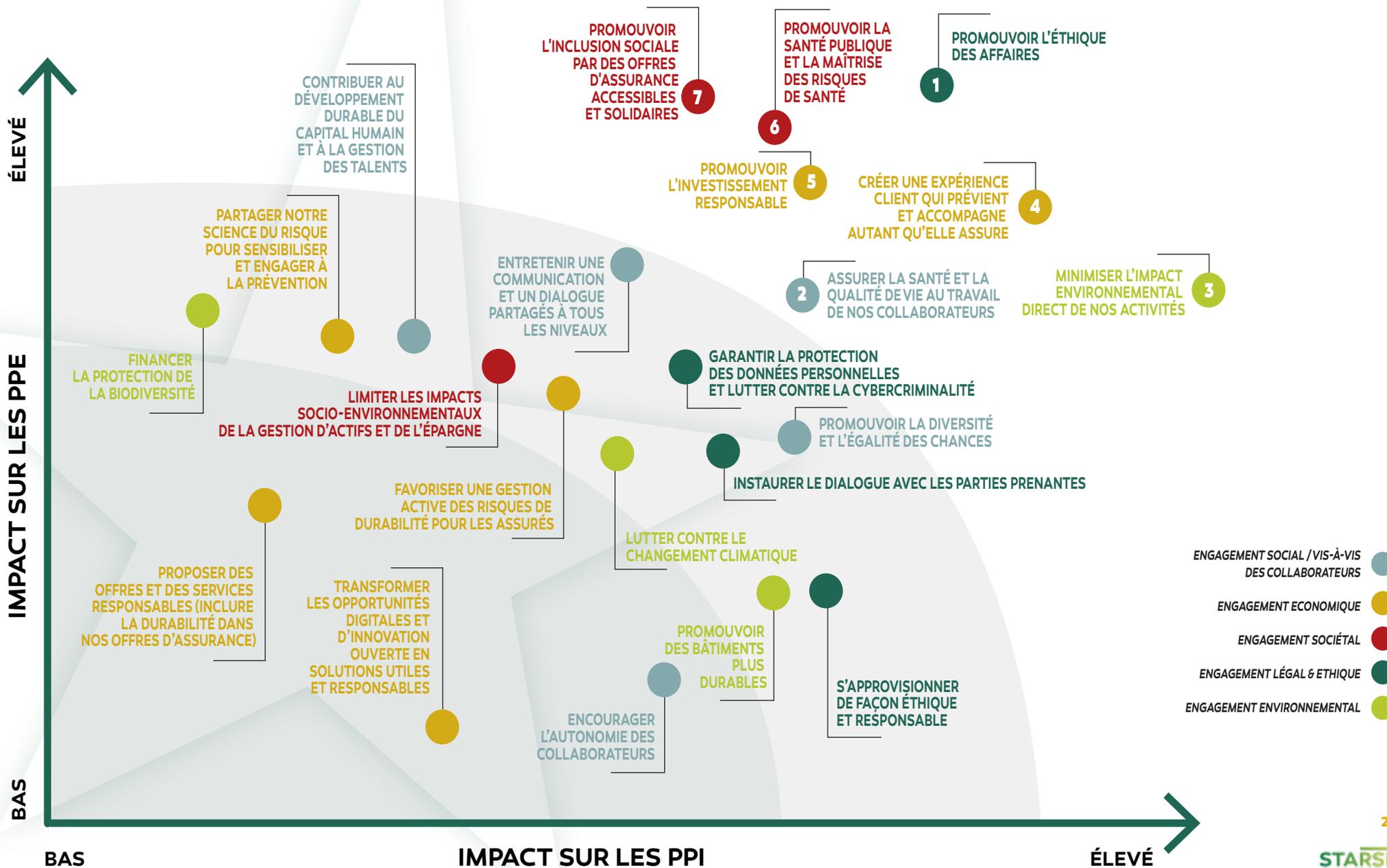
L'identification des enjeux pour les parties prenantes internes a été conduite à travers un **processus collaboratif** et **dynamique**, mettant en avant l'engagement des ambassadeurs et du pilote RSE.

Les participants ont été répartis en groupes axés sur les dimensions clés de la RSE : **Social, Sociétal, Gouvernance, Économique & Investissement Responsable et Environnement**. Chaque groupe a été chargé de mener un **brainstorming spécifique à son axe**.

À la suite de notre démarche d'identification, d'évaluation, et de hiérarchisation des enjeux, nous avons **identifié les enjeux qui revêtent une importance particulièrement critique pour la STAR**. Ces enjeux guideront nos actions et nos initiatives pour renforcer notre performance globale et contribuer de manière significative à la durabilité.

23 ENJEUX IDENTIFIÉS, **7** ONT ÉTÉ JUGÉS COMME **CRUCIAUX & CRITIQUES**

MATRICE DE MATÉRIALITÉ 2023 - 2025



GESTION DES RISQUES ENVIRONNEMENTAUX ET SOCIAUX

Les risques environnementaux et sociaux (Santé & Sécurité au Travail), identifiés de manière concertée avec l'équipe des ambassadeurs RSE, ont fait l'objet de **plans de prévention et de mitigation**.



Risques	Plan de prévention/de mitigation à la STAR 2024-2026
Risques environnementaux significatifs	
Épuisement des ressources naturelles	<ul style="list-style-type: none"> Déployer la politique d'achat responsable en intégrant des critères de durabilité (ESG) Rallonger la durée de vie de nos équipements et leur utilisabilité en s'assurant de leur maintenance préventive Fournir des consignes claires sur l'utilisation appropriée des réfrigérateurs, micro-ondes, machines à café, climatiseurs, chauffages
	<ul style="list-style-type: none"> Rationalisation de l'utilisation de l'eau, de l'électricité et du carburant Maintenir l'effort de rationalisation de la consommation afin d'anticiper les fuites d'eau et les pertes d'énergie
	<ul style="list-style-type: none"> Nourrir une vision partagée sur les enjeux du changement climatique : sensibiliser les collaborateurs via des workshops autour de la fresque du climat Se préparer à la transition énergétique et l'adoption des énergies propres et renouvelables : projet d'installation des panneaux photovoltaïques
	<ul style="list-style-type: none"> Réduction des émissions liées aux opérations de transport : encourager le covoiturage entre collègues Opter pour l'achat des véhicules moins polluants (véhicules hybrides/électriques)
Pollution atmosphérique	<ul style="list-style-type: none"> Réduction à la source de la génération des déchets via une consommation responsable Sensibiliser les équipes à l'optimisation de la consommation du papier de tout type Tri sélectif de nos déchets et valorisation des déchets de carton et plastique en vue d'une économie circulaire
Pollution du sol	<ul style="list-style-type: none"> Sensibiliser les employés aux bonnes pratiques numériques - Guide des écogestes numériques Opter pour l'écoconception des solutions IT
Pollution numérique	<ul style="list-style-type: none"> Sensibiliser les employés aux bonnes pratiques numériques - Guide des écogestes numériques Opter pour l'écoconception des solutions IT
Risques SST significatifs	
Les accidents du trajet	<ul style="list-style-type: none"> Mener une campagne de sensibilisation sur l'écoconduite Renforcer le suivi par l'application STARCONNECT
Incendie	<ul style="list-style-type: none"> Assurer la sensibilisation via des signalétiques et des opérations blanches de lutte contre l'incendie

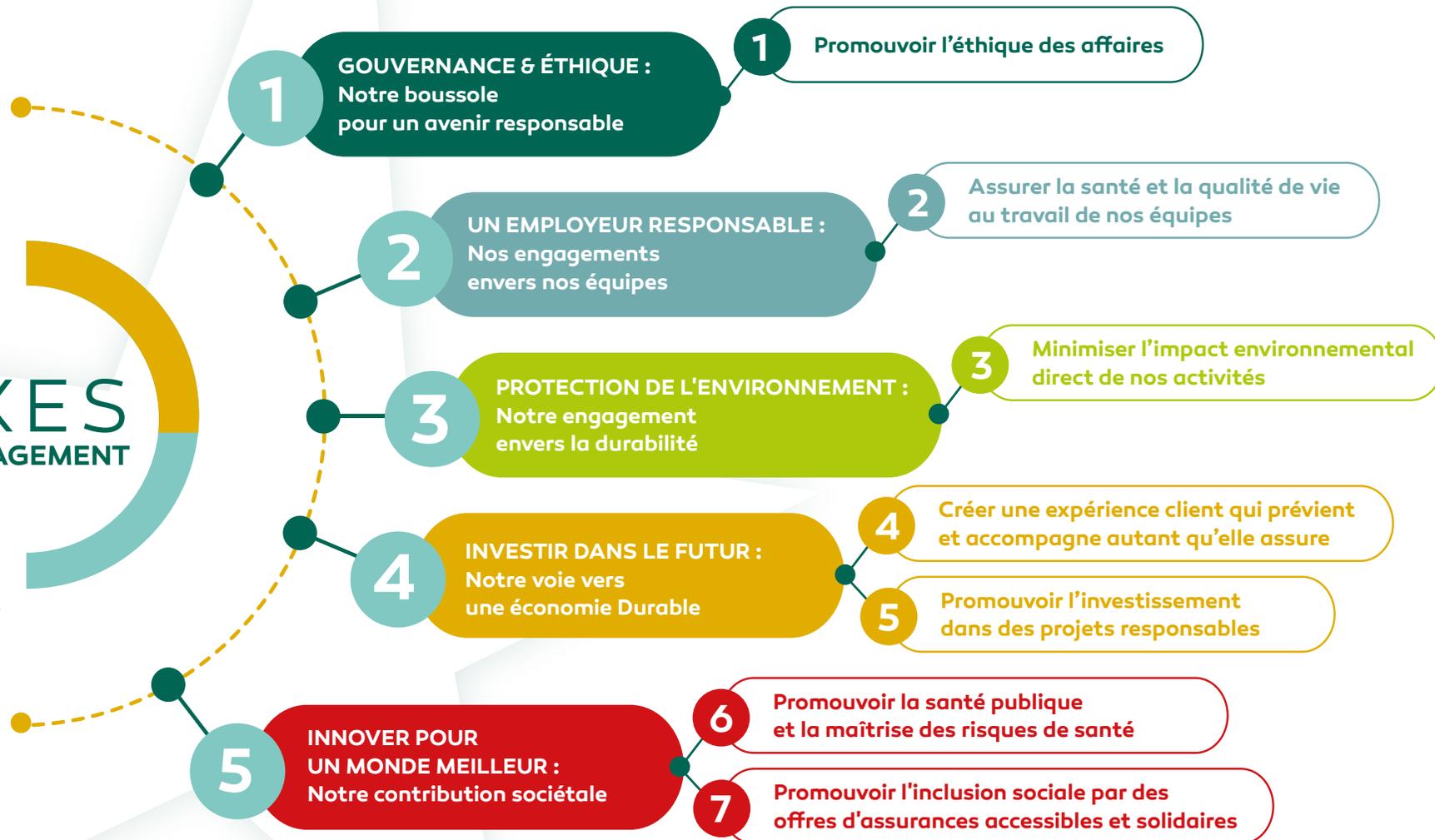
NOS AXES D'ENGAGEMENT RSE



5 AXES D'ENGAGEMENT RSE

7 ENJEUX PERTINENTS

AXES D'ENGAGEMENT



GOVERNANCE & ÉTHIQUE : NOTRE BOUSSOLE AU QUOTIDIEN



NOTRE ENJEU : PROMOUVOIR L'ÉTHIQUE DES AFFAIRES

L'éthique est au cœur de nos activités. Nous nous engageons à promouvoir des **pratiques commerciales, éthiques, transparentes** et **responsables**. Nous visons à être un exemple d'intégrité dans toutes nos interactions business.

À la STAR, la légalité est un principe :

À la STAR, deux départements dédiés participent de manière directe au déploiement de ce principe :

Le **département de la conformité** qui met en œuvre un dispositif de pilotage et de suivi des risques identifiés.

Le **département Risk management** qui assure une gestion efficace et proactive des risques visant à prévenir, identifier et minimiser les risques de non-conformité et de réputation.

Une **plateforme digitale de veille** réglementaire appuie ce principe permettant de recenser les textes réglementaires et de gérer facilement et efficacement la mise en conformité législative et réglementaire en lien avec l'activité de la STAR.

2023
CONFORMITÉ LÉGALE
& RÉGLEMENTAIRE

80 %
DES DÉPARTEMENTS
ONT ÉTÉ ÉVALUÉS

EN 2024
100 %
DES DÉPARTEMENTS
SERONT ÉVALUÉS



GOVERNANCE & ÉTHIQUE : NOTRE BOUSSOLE AU QUOTIDIEN

Protection des données à caractère personnel



La STAR a mis en place une politique et un **manuel de procédures** pour cadrer ses engagements sur le volet de la **protection des données à caractère personnel** :

- Les données personnelles sont traitées de **manière licite, loyale et transparente**.
- Les données personnelles sont **collectées pour des finalités déterminées, explicites et légitimes**.
- Les données personnelles sont **conservées de manière adéquate, pertinente** et sont limitées à ce qui est nécessaire au regard des finalités pour lesquelles elles sont traitées.
- Les données personnelles sont **exactes, tenues à jour** et toutes les mesures raisonnables sont prises pour que les données inexactes soient effacées ou rectifiées sans tarder.

Pour assurer une veille permanente de la maturité en matière de protection des données personnelles conformément aux règles et procédures en vigueur (Loi organique 63/2004), le délégué de la protection des données personnelles a mis en place un planning annuel pour le contrôle et les sessions de sensibilisation.

2023

95
COLLABORATEURS
 ONT BÉNÉFICIÉ
 DES **SESSIONS DE**
SENSIBILISATION
 ET 7 ENTITÉS ONT ÉTÉ
 CONTRÔLÉES

OBJECTIF 2024

204
COLLABORATEURS
 BÉNÉFICIERONT
 DES **SESSIONS DE**
SENSIBILISATION
 ET 8 ENTITÉS SERONT
 CONTRÔLÉES

GOVERNANCE & ÉTHIQUE : NOTRE BOUSSOLE AU QUOTIDIEN

À la STAR, nous garantissons la **transparence et la loyauté des pratiques** à tous les niveaux :

2023
FRAUDES EXTERNES
DÉTECTÉES

187
SOIT UN MONTANT
SAUVÉ DE 1 683 921 DT

2023
CAS SUSPECTS
REMONTÉS
À LA CTAF

1 CAS



La STAR a défini plusieurs politiques pour promouvoir la transparence et la loyauté des pratiques applicables à tous les départements et toutes les activités.

Nos **politiques anti-blanchement, de sécurité de l'information** (y compris la confidentialité) et une **politique de protection des données personnelles** ont été validées par les organes de direction et mises en place.

Une **politique de lutte antifraude externe** et une **politique anticorruption** sont en cours d'élaboration.

Un département antifraude est intégré dans notre organisation et a pour mission de :

- Prendre les **mesures adéquates pour instruire les dossiers.**
- **Nommer des experts** pour les cas nécessitant une enquête plus approfondie et **assurer le contrôle et le suivi adéquats.**
- **Informers le service juridique** des cas de fraudes avérées.
- **Informers, communiquer, sensibiliser** et former les autres entités aux cas de fraudes détectées.

Exploitation de solutions logicielles permettant l'application de la **Due Diligence** requise en matière de veille LAB-FT (lutte contre le blanchiment d'argent et le financement du terrorisme) et offrant des fonctionnalités permettant :

- Le **filtrage de l'identité** des clients (personnes physiques et personnes morales) dans les listes de sanctions/« PPE ».
- La **création de « Fiche client »** avec attribution d'un niveau de risque au client.
- Le profilage de la relation clients tout au long de la relation d'affaire et analyse des transactions.
- **Traitement des alertes** liées à des opérations douteuses.

GOVERNANCE & ÉTHIQUE : NOTRE BOUSSOLE AU QUOTIDIEN

Au niveau de la STAR, deux entités gèrent la **sécurité informatique** :

- **La structure sécurité opérationnelle** au niveau de la division systèmes informatiques.
- **L'équipe RSSI** au niveau du département risk management et sécurité de la division qualité, risk management et conformité.

La **gestion de la sécurité de l'information** au sein de la STAR s'appuie sur deux instances distinctes :

- Le **Comité Stratégique de Sécurité de l'information** (CSSI).
- Le **Comité Opérationnel de Sécurité de l'Information** (COSI).

Le RSSI rend compte de manière périodique au CSSI et organes d'administration (Comité de Gestion des Risques et Conseil d'Administration).

À la STAR, nous faisons de la **conformité** une **priorité**

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

- **81 participants** de la STAR appartenant au réseau du personnel du Front Office et Back Office ont bénéficié d'une **formation en ligne sur le dispositif LAB/FT**, la formation a été effectuée en 2023 via la plateforme Web « Regrow » offrant un contenu conforme aux exigences réglementaires.
- **90,1 % des participants** ont achevé la formation avec succès.
- **1,2 %** des participants ont achevé la formation avec **une moyenne < 50 %**.
- **8,7 %** des participants ont entamé la formation mais **ne l'ont pas achevé**.

Au-delà de la conformité...

Par l'implication des fournisseurs

En 2023, la STAR a défini sa stratégie d'achat responsable.

2023 a permis de cartographier la typologie des achats et à inclure des critères ESG (économiques, sociaux et de gouvernance) dans les critères de sélection des produits et services achetés ainsi que dans les critères de sélection des prestataires.

L'année 2024 sera celle de l'engagement des fournisseurs avec **un objectif de 15 %** de prestataires impliqués et engagés sur le code de conduite des fournisseurs de la STAR.

OBJECTIF 2024
FORMATION SUR LE
DISPOSITIF LAB-FT

200
PARTICIPANTS

90,1 %

DES PARTICIPANTS AYANT
ACHEVÉ LA **FORMATION** AVEC
SUCCÈS EN OBTENANT DES
MOYENNES > À 50 %



UN EMPLOYEUR RESPONSABLE : NOS ENGAGEMENTS ENVERS NOS ÉQUIPES

NOTRE ENJEU : ASSURER LA SANTÉ ET LA QUALITÉ DE VIE AU TRAVAIL

Notre Politique SST

6 Qualité de vie au travail

À la STAR, nous sommes fermement engagés envers la santé, le bien-être et la qualité de vie de nos collaborateurs.

Nous croyons que notre plus grande richesse réside dans notre capital humain et nous nous engageons à créer un environnement où chaque membre de notre équipe peut s'épanouir et atteindre son plein potentiel.

Pour concrétiser cet engagement, nous adoptons les **principes suivants** :

Engagement envers la santé et la qualité de vie au travail

Nous nous engageons à mettre en place des initiatives visant à assurer un environnement de travail sain, favorable à la croissance professionnelle et au bien-être mental et physique de nos équipes.

Communication ouverte et transparente

Nous reconnaissons l'importance vitale de la communication ouverte, de l'implication active, de la consultation régulière, de la participation significative et de la satisfaction au sein de notre équipe. Nous nous engageons à promouvoir une culture où ces éléments sont intégrés dans toutes nos activités et relations professionnelles.



UN **ENGAGEMENT FORT**

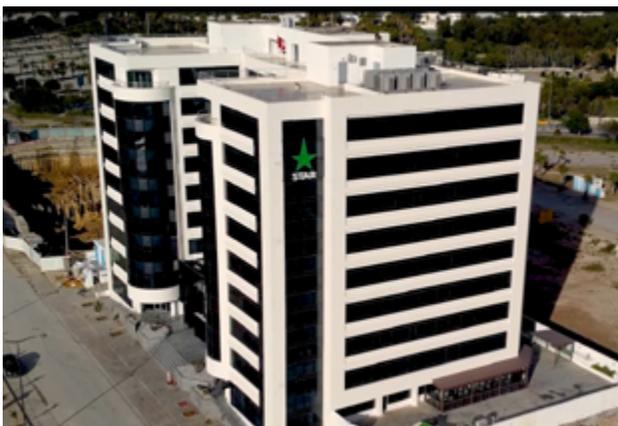
POUR LE **BIEN-ÊTRE**
ET LA **QUALITÉ DE VIE**
DE NOS **COLLABORATEURS**

UN EMPLOYEUR RESPONSABLE : NOS ENGAGEMENTS ENVERS NOS ÉQUIPES

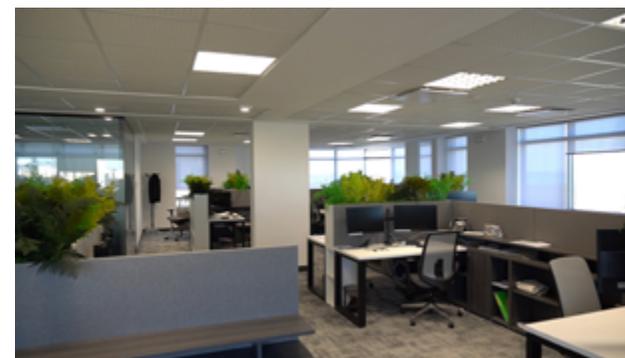
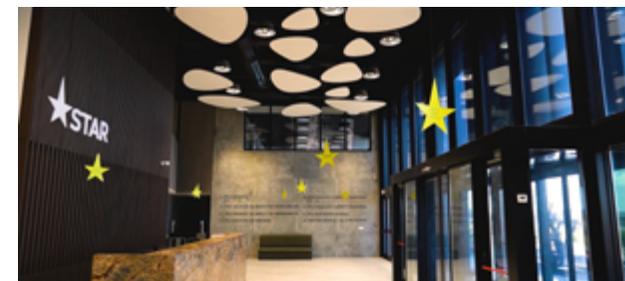
LA QUALITÉ DE VIE AU TRAVAIL

Le déménagement vers un **nouveau siège social** en 2023 a été un moment excitant.

Au-delà de la simple transition physique qui a permis de **regrouper les équipes** de l'ancien siège et de celles de deux autres bâtiments présents dans la capitale, notre nouveau siège a été repensé pour renforcer la qualité de vie au travail (QVT) grâce à de nouvelles commodités et installations.



- L'intégration d'une **salle de sport** et d'une **salle de prière** dans notre nouveau siège social a été un ajout remarquable pour promouvoir la santé et le bien-être de nos employés.
- La mise en place d'un **espace dédié à la restauration** au sein de notre nouveau siège social a considérablement amélioré la convivialité et le confort de nos employés. Avec des options de restauration saines, un cadre agréable et des espaces de détente, nos collaborateurs peuvent profiter de pauses repas plus enrichissantes, favorisant ainsi les interactions sociales.
- En intégrant des **espaces de coworking** dans notre nouveau siège social, nous encourageons l'échange d'idées, la flexibilité et la construction de réseaux professionnels, stimulant ainsi l'engagement et le dynamisme de nos équipes.



UN EMPLOYEUR RESPONSABLE : NOS ENGAGEMENTS ENVERS NOS ÉQUIPES



CHIRAZ BEN YOUSSEF
Stariste depuis février 1985

La STAR, ma STAR! Que puis-je dire de toi **ma belle étoile** ? Belle et insaisissable ! Tu nous attires comme un aimant, tu ne laisses personne indifférent.

Je t'ai connue à Tunis Centre, j'étais fier de travailler dans le plus beau et le plus majestueux des sièges de toutes les compagnies. C'était une époque inoubliable.

Et maintenant, une autre ère commence. Plus de dispersion où on ne se côtoie qu'occasionnellement. Tout est accessible et à notre portée. On se voit, on parle, on discute... sans oublier les événements heureux et joyeux que notre STAR nous offre pour décompresser et nous régénérer et voir le monde autrement, plus vaste et plus ambitieux !

La STAR pour moi est **ma deuxième famille**, ma sérénité et mon confort dans ma vieillesse. Que le Bon Dieu tout puissant la bénisse et la protège.



UN EMPLOYEUR RESPONSABLE : NOS ENGAGEMENTS ENVERS NOS ÉQUIPES

D'une manière plus globale, nous avons établi une **politique de diversité solide**, intégrée à tous les aspects de notre culture d'entreprise.



Nous sommes déterminés à offrir des **opportunités équitables** à tous nos collaborateurs, indépendamment de leurs origines ou de leurs caractéristiques personnelles. Nous croyons en une politique de recrutement et de promotion basée sur le mérite, où les compétences, le talent et le potentiel priment sur tout autre critère.

Fort de son passé social, la STAR a su impliquer le **syndicat**, son **partenaire social**, dans la vie et le fonctionnement de la compagnie.

UN **DIALOGUE**
SAIN & CONSTRUCTIF
DEPUIS DES ANNÉES



Je suis Slimen BEN CHEIKH, le nouveau manager du département souscription vie et retraite. J'ai intégré la STAR depuis le 1^{er} décembre 2023.

Mon parcours d'intégration à la STAR a été fluide et réussi grâce à l'accueil de l'équipe RH et de toute l'équipe métier, chose qui m'a permis de connaître les procédures et de faire la connaissance de mes nouveaux collègues.

La cérémonie annuelle d'intégration tenue avec la direction générale m'a permis de découvrir la culture et les valeurs de la compagnie.

Je suis agréablement surpris par l'environnement existant, par le modèle managérial et par les compétences existantes.

La STAR est une compagnie avec une réelle ambition, non seulement sur le plan de la performance et de la croissance, mais aussi en ce qui concerne le développement et le bien-être des collaborateurs.

Travailler dans une compagnie qui offre un environnement de travail convivial et positif fait la différence...



SLIMEN BEN CHEIKH
Stariste depuis décembre 2023

UN EMPLOYEUR RESPONSABLE : NOS ENGAGEMENTS ENVERS NOS ÉQUIPES

L'AMICALE DE LA STAR : ÊTRE UTILE!

Grâce à ses initiatives sociales, culturelles et solidaires, l'amicale contribue à créer un **environnement de travail dynamique, convivial** et propice au développement de la fierté d'appartenance à la compagnie de chacun de nos membres.

L'association de retraités de la STAR a bénéficié en 2023 d'une aide financière de 40 000 DT : cette association, créée en 1994, permet de maintenir le lien social entre les anciens collègues et de favoriser les contacts entre eux ; ce qui contribue à préserver l'esprit de camaraderie et de solidarité développé pendant les années de travail à la STAR.

40 000 DT
DE SUBVENTIONS POUR
**L'ASSOCIATION DES
RETRAITÉS DE LA STAR**



2023

4365486 DT
MONTANT DU
FONDS SOCIAL POUR
**SOUTENIR LES LIENS SOCIAUX
ET VENIR EN AIDE URGENTE AUX
COLLABORATEURS**
QUI EN EXPRIMENT LE BESOIN

650 000 DT
DE CONTRIBUTION
DE **L'AMICALE** AUX
**DÉPENSES DES ACTIVITÉS
EXTRAPROFESSIONNELLES**

UN EMPLOYEUR RESPONSABLE : NOS ENGAGEMENTS ENVERS NOS ÉQUIPES

FORMATION

La formation continue est un **pilier central** de notre culture d'entreprise à la STAR. En investissant dans le développement professionnel de nos collaborateurs, nous renforçons notre capacité à répondre aux besoins changeants de nos clients et de nos parties prenantes et à innover et maintenir notre position de leader sur le marché de l'assurance.

2023

4500 HEURES
DE **FORMATION** POUR
NOS COLLABORATEURS



Nous sommes fermement engagés à **investir dans le développement professionnel** de nos collaborateurs, en mettant l'accent sur le renforcement des compétences clés et la promotion de l'excellence à tous les niveaux...

Nos équipes internes ont le choix entre :

- la participation à des formations en **soft skills** qui visent à renforcer la capacité de nos collaborateurs à travailler efficacement en équipe, à communiquer avec impact et à s'adapter aux défis en constante évolution du monde professionnel
- et la participation aux **cycles diplômants** tels que des **executive MBA**, des **ingénieurats**, des **licences** et des **mastères** dans des domaines pertinents pour notre secteur d'activité offrant à nos collaborateurs l'opportunité d'approfondir leurs connaissances, d'acquérir de nouvelles compétences et de se positionner pour des opportunités de croissance et d'avancement professionnel.

MOBILITÉ EN INTERNE

La STAR favorise la mobilité en interne : En permettant aux collaborateurs de changer de poste ou de département au sein de la compagnie, la mobilité interne favorise le **développement professionnel et personnel** : pour nos employés, cela peut signifier de nouvelles opportunités d'apprentissage, d'évolution de carrière et d'élargissement de leurs compétences. Cela permet également de stimuler leur motivation et leur engagement en leur offrant des défis nouveaux et stimulants. Du côté de la STAR, la mobilité interne permet de retenir les talents et de valoriser ses équipes.

2023

9,5 %
TAUX DE **MOBILITÉ**

UN EMPLOYEUR RESPONSABLE : NOS ENGAGEMENTS ENVERS NOS ÉQUIPES

ENSEMBLE... PARTOUT



TEAM-BUILDING

La participation à des activités de **team-buildings** permettant des opportunités de renforcer les liens entre les membres de l'équipe, de favoriser la collaboration et de célébrer les succès collectifs.



DÉPLACEMENT

Avec le déménagement vers le nouveau siège, un **service de transport en commun** par bus a été offert à nos équipes : voyager ensemble renforce le sentiment d'appartenance et la cohésion au sein de nos équipes. C'est l'occasion idéale pour nos collaborateurs de **nouer des liens**, d'**échanger des idées** et de **créer des synergies**, contribuant ainsi à une culture d'entreprise dynamique et collaborative et à leur éviter les tracas du trafic ou de la recherche de stationnement.



2023

56 %

DES 428 COLLABORATEURS DU SIÈGE UTILISENT LES BUS DE LA STAR



UN EMPLOYEUR RESPONSABLE : NOS ENGAGEMENTS ENVERS NOS ÉQUIPES

LA SANTÉ ET LA SÉCURITÉ AU TRAVAIL

À la STAR, nous avons mis en place une série de mesures visant à garantir la sécurité et le confort de notre personnel, tout en favorisant leur développement professionnel.

Conditions de travail ergonomiques

Nous avons équipé nos locaux de **chaises ergonomiques** afin d'assurer le confort et la santé de nos collaborateurs, en réduisant les risques de douleurs et de troubles

musculo-squelettiques liés à une posture inadaptée. De plus, nous avons opté pour une moquette et des rideaux antiacariens et anti-feux garantissant ainsi un **environnement de travail sûr et sain**.



Transport sécurisé

Nous attachons une grande importance à la sécurité de nos collaborateurs lors de leurs déplacements professionnels. À la STAR, nous avons intégré dans le cahier des charges des exigences relatives à des **normes de sécurité strictes pour le transport en bus**. Nous nous assurons que les bus sont en bon état, conformes aux normes légales et que les conducteurs ont une expérience et une formation adéquates pour assurer la sécurité de nos employés.

Restauration collective

À la STAR, nous veillons à ce que nos collaborateurs bénéficient d'une restauration collective de qualité, respectant des **normes d'hygiène strictes**. Un cahier des charges détaillé régule les conditions de transport et de stockage des produits alimentaires, garantissant ainsi la fraîcheur et la sécurité des repas servis à nos employés.

2023

370

COLLABORATEURS FORMÉS AUX GESTES QUI SAUVENT ET À LA LUTTE CONTRE LE FEU

Sécurité Incendie

Nous avons mis en place un **plan de protection incendie rigoureux**, comprenant des mesures préventives telles que des visites de contrôle régulières par notre département de sécurité. Nous nous engageons à assurer la sécurité de nos locaux et de nos collaborateurs en cas d'urgence.



UN EMPLOYEUR RESPONSABLE : NOS ENGAGEMENTS ENVERS NOS ÉQUIPES

LE SPORT À LA STAR

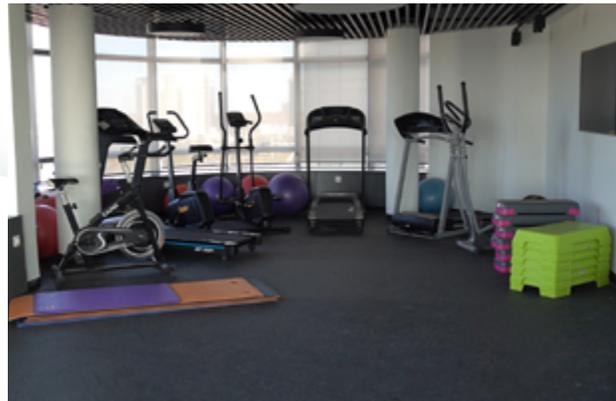
Mens sana in corpore sano

Soucieuse du bien-être général de ses collaborateurs, la STAR soutient la pratique du sport dont les bienfaits sur la santé physique et le mental sont largement reconnus. En sa qualité de championne de la santé collective, la STAR ne pouvait faire autrement...

C'est ainsi que la STAR a vu éclore en son sein pas moins de **3 équipes sportives** (2 équipes de volleyball, l'une féminine et l'autre masculine et une équipe masculine de football).

Les membres de ces équipes sont unanimes : **la pratique sportive entre « Staristes » renforce leur sentiment d'appartenance.** De retour au bureau, ils témoignent que le travail d'équipe s'en trouve facilité tout comme leurs relations interpersonnelles.

Par ailleurs et afin de faciliter la pratique d'une activité physique régulière et la réduction du stress, la STAR s'est dotée, dans son nouveau siège, d'une **salle de sport** accessible gratuitement à l'ensemble de ses salarié.e-s.



UN EMPLOYEUR RESPONSABLE : NOS ENGAGEMENTS ENVERS NOS ÉQUIPES

LA SANTÉ DE NOS ÉQUIPES EST NOTRE PRIORITÉ

Toutes nos mesures techniques et organisationnelles sont suivies par des **formations ciblées** sur **les gestes qui sauvent**, **la gestion du stress**, **l'intelligence émotionnelle** et **les techniques de communication** à nos collaborateurs, afin de les aider à mieux gérer les défis professionnels et à améliorer leur bien-être au travail.



UN EMPLOYEUR RESPONSABLE : NOS ENGAGEMENTS ENVERS NOS ÉQUIPES

À la STAR, notre **engagement en faveur du bien-être au travail** est ancré dans notre **ADN**. Nous croyons que des **collaborateurs heureux, épanouis et engagés**, sont la **clé de notre succès** à long terme. En investissant dans leur bien-être et leur satisfaction, nous renforçons notre culture d'entreprise et nous bâtissons un **avenir prospère pour tous**.



2023
EFFECTIF À
BESOINS SPÉCIFIQUES



- OBJECTIFS 2024**
- AIDER LES **PERSONNES À MOBILITÉ RÉDUITE** POUR **FACILITER LEUR ACCÈS À L'EMPLOI** VIA LES ASSOCIATIONS
 - CONTINUER À **LUTTER CONTRE LA DISCRIMINATION** ET **RÉDUIRE LES INÉGALITÉS**



PROTECTION DE L'ENVIRONNEMENT : NOTRE ENGAGEMENT ENVERS LA DURABILITÉ

NOTRE ENJEU : MINIMISER L'IMPACT ENVIRONNEMENTAL DIRECT DE NOS ACTIVITÉS

La STAR place la protection de l'environnement au cœur de ses préoccupations. Notre engagement envers la durabilité se manifeste à travers l'enjeu : **minimiser l'impact environnemental direct de nos activités.**

Dans un monde où les enjeux environnementaux sont de plus en plus préoccupants, il est impératif pour les entreprises de jouer un rôle significatif dans la protection de notre planète.

Nous assumons notre responsabilité envers l'environnement en travaillant activement à **réduire notre empreinte écologique.**

Nous faisons de la **durabilité environnementale** une **priorité absolue**, démontrant ainsi un engagement ferme envers la protection de l'environnement, la résilience climatique, la gestion responsable des déchets et la réduction de l'impact négatif sur notre écosystème.

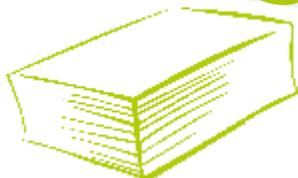
PROTECTION DE L'ENVIRONNEMENT

La STAR a adopté une approche holistique de la protection de l'environnement en profitant du déménagement du siège dans un **nouveau bâtiment intégrant des pratiques respectueuses de la nature.** Cela se traduit par des dispositions telles que :

- la **réduction de la consommation d'énergie** et ce, via un éclairage 100 % LED monitoré par un système de détection de mouvement et une minuterie programmée,
- la **réduction des émissions atmosphériques** générées par les opérations de transport en optant pour un transport collectif de ses collaborateurs.

2023

3 TONNES DE PAPIER IMPRIMÉ EN MOINS



100 %
DE L'ÉCLAIRAGE DU SIÈGE EST EN LED



PROTECTION DE L'ENVIRONNEMENT : NOTRE ENGAGEMENT ENVERS LA DURABILITÉ

- L'optimisation de l'utilisation des ressources naturelles via la minimisation de l'impression et la rationalisation de la consommation de l'eau en installant des imprimantes en réseau et les réducteurs de débit au niveau de la robinetterie.
- La transition vers des énergies renouvelables : une étude de dimensionnement des panneaux photovoltaïques a été engagée par la STAR.
- De plus, la STAR encourage activement ses employés à adopter des modes de vie écologiques : un guide des écocgestes recense de nombreux et précieux conseils pour sensibiliser ses collaborateurs.



STAR Assurances
"SEMEZ DES GESTES VERTS, RÉCOLTEZ UN AVENIR ASSURÉ!"
Le guide éco-gestes de STAR Assurances

Économie d'énergie
Saviez-vous... une utilisation plus efficace de l'énergie peut réduire vos coûts et votre empreinte carbone ?
Ce qu'il faut faire
• Limitez les emails : chaque envoi produit environ 4 grammes de CO2.
• J'utilise au maximum la lumière naturelle.
• J'éteins systématiquement les lumières.
• Je veille à éteindre les ordinateurs électroniques en dehors des heures de travail.
• Je contribue à la réduction de la consommation d'énergie en ajustant la température de travail de manière responsable.
• Je privilégie les escaliers aux ascenseurs.
• J'optimise l'utilisation de l'énergie de mon smartphone en cas de recharge.
• Je veille à désinstaller régulièrement les applications que je n'utilise plus, contribuant ainsi à la consommation d'énergie des appareils.

Économie d'eau
Saviez-vous... que la terre est constituée d'environ 71 % d'eau, mais seulement une partie infime de cette eau est accessible et utilisable pour la consommation humaine ? C'est pour ça qu'il est essentiel de faire preuve de responsabilité dans notre utilisation de cette ressource vitale.
Ce qu'il faut faire
• Je suis attentif à ne pas laisser couler l'eau du robinet.
• Je me lave les mains avec de l'eau chaude.
• Si j'ai une fuite, je signale à ma maintenance pour qu'elle soit réparée rapidement. Je contribue à la réduction de la consommation d'eau en évitant de jeter des produits chimiques dans les toilettes.
• Je privilégie les toilettes sèches.

Tri de déchets
Saviez-vous... que le recyclage de nos déchets peut réduire la quantité de déchets envoyés en décharge d'environ 25% ? Pour une entreprise de taille moyenne, cela pourrait signifier une réduction considérable de déchets envoyés en décharge chaque année.
Ce qu'il faut faire
• J'adopte le tri sélectif des déchets et j'encourage tout le monde à en faire de même pour favoriser le recyclage.
• Je favorise l'utilisation d'objets réutilisables en optant pour une gourde plutôt que des gobelets jetables.
• Je favorise l'utilisation de tasses ou de mugs au lieu des bouteilles en plastique et des gobelets jetables.
• Je veille à déposer chaque type de déchet dans la poubelle qui lui est dédiée.
• Lors des repas, je porte attention à la quantité de nourriture que j'utilise pour éviter tout gaspillage.
• Je pratique activement le tri sélectif en respectant scrupuleusement les consignes, contribuant ainsi à réduire notre impact sur l'environnement.

Écocgestes
Saviez-vous... d'une tonne de papier recyclé, on économise environ 17 arbres ?
Je lance de réduire notre utilisation de papier et d'opter pour des pratiques plus éco-responsables pour préserver nos ressources naturelles.
Ce qu'il faut faire
• Je privilégie les communications électroniques lorsque cela est possible au lieu d'imprimer des documents.
• Si j'ai besoin d'imprimer, j'utilise le recto-verso pour réduire la quantité de papier utilisée.
• Je favorise l'utilisation de documents numériques et le stockage électronique des informations.
• Je réfléchis attentivement avant d'imprimer des e-mails ou des documents, et j'imprime uniquement ce qui est vraiment nécessaire.



PROTECTION DE L'ENVIRONNEMENT : NOTRE ENGAGEMENT ENVERS LA DURABILITÉ

RÉSILIENCE CLIMATIQUE

Face aux défis posés par le changement climatique, la STAR s'investit dans des initiatives de recherche et développement visant à mieux comprendre et anticiper les risques climatiques.

En outre, nous proposons des **produits d'assurance innovants** pour aider nos clients à faire face aux conséquences des événements climatiques extrêmes, favorisant ainsi une adaptation efficace aux changements environnementaux.



PACK MRH
PROPOSITION GARANTIE
ASSURANCE PANNEAUX PHOTOVOLTAÏQUES



GESTION RESPONSABLE DE DÉCHETS

La gestion responsable des déchets est un autre domaine où nous concentrons nos efforts pour réduire nos impacts environnementaux. Nous avons mis en place des politiques strictes de réduction, de **réutilisation** et de **recyclage des déchets**.

En travaillant en partenariat avec des entreprises respectueuses de l'environnement, nous contribuons à minimiser la production de déchets non recyclables. Nous encourageons également **nos collaborateurs à adopter des pratiques écoresponsables**.



PROTECTION DE L'ENVIRONNEMENT : NOTRE ENGAGEMENT ENVERS LA DURABILITÉ



RÉDUCTION DE L'IMPACT NÉGATIF SUR L'ENVIRONNEMENT

Nous nous efforçons continuellement de minimiser notre impact négatif sur l'environnement en **évaluant régulièrement nos activités** et en **identifiant des opportunités d'amélioration**.

De la numérisation des processus internes à la promotion de moyens de transport écologiques, chaque décision est prise en tenant compte de son impact sur la durabilité environnementale. Nous encourageons également nos **partenaires** et **fournisseurs** à **adopter des pratiques similaires** pour créer une chaîne d'approvisionnement plus respectueuse de l'environnement.

Parce que nous croyons en l'importance de prendre des mesures responsables pour créer un avenir meilleur et plus durable pour les générations futures, c'est en adoptant des pratiques respectueuses de l'environnement, en renforçant la résilience climatique et en réduisant notre impact négatif que **nous contribuons activement à la préservation de notre planète**.

Notre engagement envers la durabilité environnementale est bien plus qu'une initiative corporative : c'est un acte concret en faveur d'un avenir plus vert et plus résilient.



Dans notre **branche auto**, nous encourageons nos clients à s'adresser à notre réseau de garages agréés (où la priorité est donnée à la réparation plutôt qu'au changement des pièces de carrosserie).

La STAR est le premier assureur à offrir un taux de main-d'œuvre supérieur ($\pm 20\%$) à ses partenaires tôliers qui privilégient la réparation.

Nous avons ainsi introduit une **dynamique innovante** et nous avons inclus le client dans ce processus en lui offrant une garantie d'un an.

PIÈCES RÉPARÉES EN 2023

45 %

DANS LES GARAGES PILOTÉS PAR NOTRE PARTENAIRE

OBJECTIF 2024

50 %

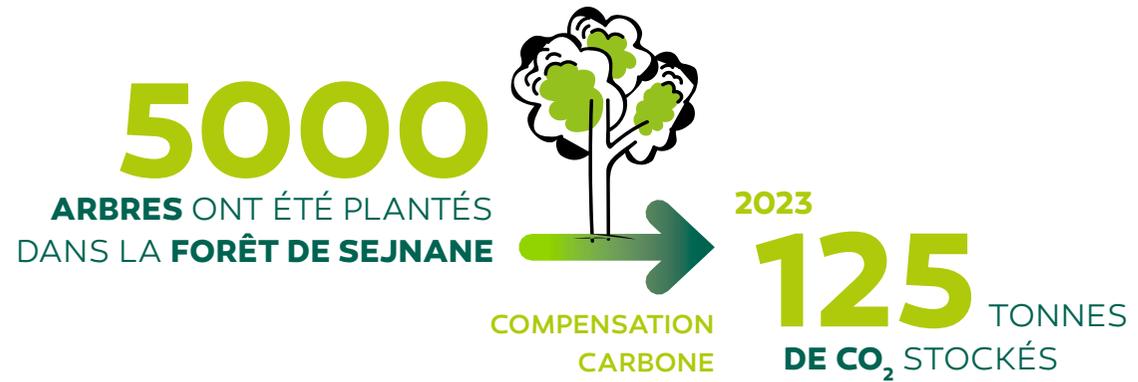
25 %

DANS LES GARAGES AGRÉÉS PILOTÉS PAR LA STAR

35 %

PROTECTION DE L'ENVIRONNEMENT : NOTRE ENGAGEMENT ENVERS LA DURABILITÉ

La STAR a démontré son **engagement en faveur de la biodiversité** en contribuant à la **régénération de la forêt de Sejnane** à Bizerte. Grâce à son soutien financier et à la participation de ses collaborateurs, #5000 arbres ont été plantés et seront entretenus pendant 2 ans, contribuant ainsi à la **préservation de l'écosystème local**.

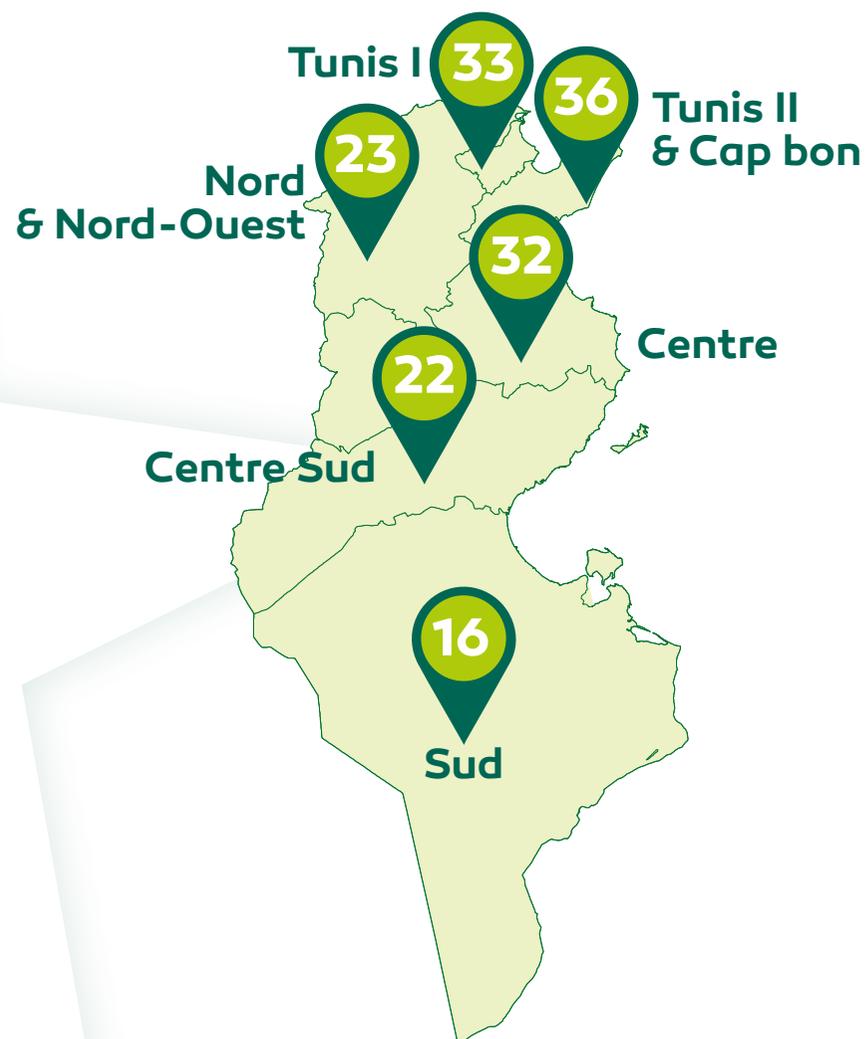


INVESTIR DANS LE FUTUR : NOTRE VOIE VERS UNE ÉCONOMIE DURABLE

CRÉER UNE EXPÉRIENCE CLIENT QUI PRÉVIENT ET ACCOMPAGNE AUTANT QU'ELLE ASSURE

Nous nous efforçons de **dépasser les attentes de nos clients** en créant une **expérience client proactive**, axée sur la prévention des risques autant que sur l'assurance. Notre engagement est d'anticiper les besoins de nos clients et de les accompagner tout au long de leur parcours, contribuant ainsi à une meilleure maîtrise des risques qui peuvent impacter nos clients et leurs affaires personnelles et/ou professionnelles.

Dans un monde en constante évolution, où les besoins et les attentes des clients évoluent rapidement, notre compagnie d'assurance reste résolument engagée à **placer le client au cœur de toutes ses initiatives**. Grâce à notre orientation client, notre stratégie de digitalisation ainsi que notre engagement envers la rapidité du service et la réduction des risques, nous continuons à offrir à nos clients-assurés une expérience d'assurance exceptionnelle et sécurisée.



162
POINTS DE VENTE
ASSURANT UNE
PROXIMITÉ AVEC
LE CLIENT



CRÉER UNE EXPÉRIENCE CLIENT QUI PRÉVIENT ET ACCOMPAGNE AUTANT QU'ELLE ASSURE

ORIENTATION & SATISFACTION CLIENT

Notre priorité absolue est de **comprendre les besoins et les préoccupations de nos clients**. Nous mettons un point d'honneur à écouter activement leurs retours, à anticiper leurs besoins futurs et à personnaliser nos produits et services en conséquence.

En plaçant le **client au centre de nos décisions**, nous nous efforçons de **bâtir des relations durables basées sur la confiance et la satisfaction**.

60 %

DE NOS CLIENTS SONT TRÈS SATISFAITS / SATISFAITS

DIGITALISATION & RAPIDITÉ

Dans un monde de plus en plus connecté, la digitalisation est essentielle pour répondre aux attentes de nos clients en matière de rapidité et de commodité. C'est pourquoi nous investissons constamment dans des **technologies innovantes** pour simplifier et accélérer tous les aspects de l'expérience client, de la souscription en ligne à la gestion des sinistres. Grâce à notre **plateforme numérique intuitive** en cours de finalisation, nos clients peuvent accéder à leurs polices, effectuer des modifications et soumettre des réclamations en quelques clics, où qu'ils soient et à tout moment.

100 %

DES SINISTRÉS - INCENDIES ONT BÉNÉFICIÉ D'UNE AVANCE DE 50 % DU MONTANT DU SINISTRE, À DIRE D'EXPERT, DANS LES 5 JOURS DE LA DÉCLARATION

RÉDUCTION DES RISQUES DE NOS CLIENTS-ASSURÉS

La **sécurité** et la **tranquillité** d'esprit de nos clients sont au cœur de notre mission.

Nous nous engageons à réduire les risques auxquels ils sont exposés en leur offrant une **gamme complète de produits d'assurance** conçus pour les protéger dans toutes les situations. Que ce soit pour leur santé, leur habitation, leur automobile ou leurs biens précieux, nous proposons des solutions sur mesure pour les aider à prévenir les risques et à faire face aux imprévus avec confiance.

La STAR a renforcé en 2023 ses visites de risques pour ses clients afin de les aider à mieux identifier les risques pouvant impacter leurs activités et in fine à les réduire.

2023

251 VISITES DE RISQUES

OBJECTIF 2024

350



CRÉER UNE EXPÉRIENCE CLIENT QUI PRÉVIENT ET ACCOMPAGNE AUTANT QU'ELLE ASSURE

STARCONNECT

Nous avons mis à la disposition de nos assurés « tous risques » une application sur smartphone gratuite, STARCONNECT, qui leur permet d'**analyser** et d'**évaluer** leur **comportement routier** et de calculer un score de conduite.

STARCONNECT vise à sensibiliser nos assurés à la **prévention routière** et à moins de distraction au volant.

À travers **STARCONNECT**, la STAR vise à promouvoir une **conduite responsable et écologique**.



488

ASSURÉS TOUS RISQUES
UTILISATEURS
DE L'APPLICATION
STARCONNECT

OBJECTIF 2024
1500



CRÉER UNE EXPÉRIENCE CLIENT QUI PRÉVIENT ET ACCOMPAGNE AUTANT QU'ELLE ASSURE

CatNet®

En se dotant, en 2023, de la version premium de l'application CatNet de Swiss Re (qui permet de **cartographier les risques** pouvant impacter nos assurés situés dans des zones à risques de tremblement de terre, inondation...), la STAR améliore sensiblement sa capacité à apprécier les risques de catastrophes naturelles.



HYETHOM BIN YDIK

La STAR a assuré la **formation aux gestes de premiers secours** « Hyethom Bin Ydik » à 260 de ses clients assurés en 2023.

حياتهم
بين
يديك



2023

260

CLIENTS ASSURÉS FORMÉS AUX GESTES DE PREMIERS SECOURS

OBJECTIF 2024

TOUT

LE RÉSEAU D'AGENTS ET UNE PARTIE DES PARTENAIRES



PROMOUVOIR L'INVESTISSEMENT DANS DES PROJETS RESPONSABLES

PROMOUVOIR L'INVESTISSEMENT DANS DES PROJETS RESPONSABLES

Nous sommes conscients de l'impact de nos activités d'investissement sur la société et l'environnement. Nous nous engageons à **promouvoir des pratiques d'investissements responsables**, favorisant la durabilité et l'alignement avec des valeurs éthiques, tout en générant des retours financiers positifs nécessaires à la pérennité de la compagnie et aux attentes de nos assurés.

La STAR s'est **engagée dans le financement de l'économie**, notamment à travers :

L'INVESTISSEMENT DANS DES ENTREPRISES TRANSPARENTES

Dans le contexte économique actuel et pour contribuer à la durabilité et la stabilité du marché financier, la STAR investit dans des entreprises cotées à la Bourse de Tunis qui garantissent une transparence dans la gouvernance.

Toutes ces entreprises sont appelées à **développer des stratégies ESG** et intègrent donc de manière progressive des pratiques responsables.

La STAR contribue ainsi indirectement au développement de ces bonnes pratiques ESG.

L'INVESTISSEMENT DANS DES ENTREPRISES EN DIFFICULTÉ

Au lieu de se concentrer uniquement sur les rendements à court terme, la STAR cherche à soutenir des entreprises qui ont un impact positif sur la communauté et l'économie locale.

En investissant dans des entreprises en difficulté, la STAR contribue non seulement à la **préservation des emplois**, mais participe également à la **revitalisation économique** et à la **croissance à long terme**.

AU 31 | 12 | 2023

84 MDT
DE **PLACEMENT BRUT**
DANS DES **SOCIÉTÉS CÔTÉES**

4000
EMPLOIS CRÉÉS OU
PRÉSERVÉS VIA
L'INVESTISSEMENT
DANS LES **FCPR**



INVESTIR DANS LE FUTUR : NOTRE VOIE VERS UNE ÉCONOMIE DURABLE

PROMOUVOIR L'INVESTISSEMENT DANS DES PROJETS RESPONSABLES

L'INVESTISSEMENT DANS DES PROJETS À IMPACT SOCIOCULTUREL

Le projet « **Erij el Medina** » à Sfax est un projet de développement urbain ambitieux visant à revitaliser et à **réaménager le quartier historique de la médina de Sfax**, en Tunisie. Ce projet s'inscrit dans le cadre plus large des efforts de **préservation du patrimoine culturel** et de **promotion du tourisme** dans la région.

La médina de Sfax est l'une des médinas les mieux préservées du pays, mais qui souffre de problèmes liés à la dégradation des bâtiments historiques, à la congestion urbaine et à un manque d'infrastructures modernes. Le projet « Erij el Medina » vise à remédier à ces problèmes tout en préservant l'authenticité et le caractère unique de la médina.

Les **principaux objectifs** du projet comprennent :

La réhabilitation des bâtiments historiques

Le projet prévoit la restauration et la réhabilitation des bâtiments historiques de la médina, en veillant à préserver leur architecture traditionnelle et leur caractère authentique. Cela permettra de revitaliser le quartier et de créer un environnement plus attractif pour les résidents et les visiteurs.

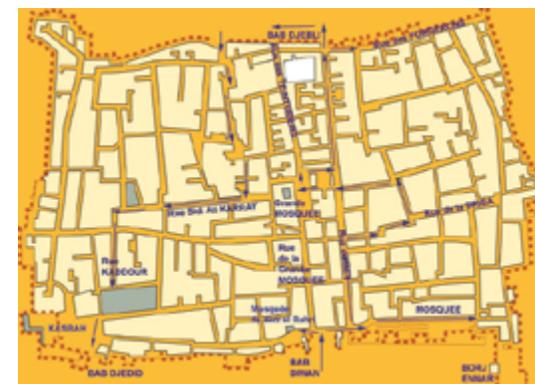
L'amélioration des infrastructures

Le projet vise également à moderniser les infrastructures de la médina, y compris les réseaux d'approvisionnement en eau, d'assainissement et d'électricité. Cela contribuera à améliorer la qualité de vie des habitants et à renforcer l'attractivité économique de la région.

Le développement du tourisme durable

Une attention particulière est accordée au développement du tourisme durable dans la médina. Cela comprend la promotion des circuits touristiques, la création d'espaces publics conviviaux et la promotion de l'artisanat local et des produits traditionnels.

200 000 DT
 DE PLACEMENT DANS LE
 CAPITAL DE LA SOCIÉTÉ DE
 GESTION DU PROJET
ERIJ EL MEDINA SFAX



INVESTIR DANS LE FUTUR : NOTRE VOIE VERS UNE ÉCONOMIE DURABLE

PROMOUVOIR L'INVESTISSEMENT DANS DES PROJETS RESPONSABLES



Implication communautaire

Le projet vise à impliquer activement la communauté locale dans le processus de développement, en encourageant la participation des résidents et des entreprises locales à la planification et à la mise en œuvre du projet. Cela garantit que les **besoins** et les **aspirations** de la **population locale** soient pris en compte.

Création d'opportunités économiques

En revitalisant la médina, le projet vise à créer de **nouvelles opportunités** économiques pour les habitants, notamment dans les **secteurs du tourisme**, de **l'artisanat** et du **commerce local**.

Cela contribuera à stimuler l'économie locale et à réduire le chômage dans la

région.

Le projet « Erij el Medina » est un exemple de collaboration entre les autorités locales, les acteurs du développement urbain, des entreprises responsables et la communauté locale pour revitaliser et préserver un précieux patrimoine culturel.

En intégrant des principes de durabilité, de préservation du patrimoine et de participation communautaire, le projet vise à créer un **avenir plus prospère et plus dynamique pour la médina de Sfax**.

INVESTIR DANS LE FUTUR : NOTRE VOIE VERS UNE ÉCONOMIE DURABLE

EN 2023, LA STAR A DÉVELOPPÉ SA STRATÉGIE D'INVESTISSEMENT RESPONSABLE

En tant qu'**entreprise engagée** envers des pratiques éthiques et durables, nous sommes fiers d'annoncer l'**adoption en 2023 d'une politique d'exclusion** qui s'inspire des normes rigoureuses établies par la Société Financière Internationale (SFI), une institution de la Banque Mondiale.

La **politique d'exclusion** que nous avons mise en place vise à garantir que nos investissements ne contribuent pas à des pratiques dommageables pour l'environnement, les communautés locales ou les droits humains. Pour ce faire, nous **appuyons sur la liste d'exclusion de la SFI** qui identifie les secteurs et les activités considérés comme incompatibles avec les principes du développement durable.

23

CADRES DE LA STAR ONT ÉTÉ FORMÉS À LA RSE POUR APPUYER CETTE STRATÉGIE

L'une des principales catégories d'exclusion que nous avons adoptée concerne les projets liés à l'exploitation minière, au pétrole, au gaz... Ces industries, bien que génératrices de revenus, sont souvent associées à des impacts environnementaux dévastateurs, tels que la pollution de l'air et de l'eau, la déforestation et la perte de biodiversité. En excluant ces secteurs de notre portefeuille d'investissement, nous affirmons notre engagement en faveur de la protection de l'environnement et de la lutte contre le changement climatique.

À partir de 2024, **nos placements excluront les entreprises impliquées dans des pratiques contraires aux droits de l'Homme**, telles que le travail forcé, le travail des enfants et la discrimination. En soutenant uniquement des entreprises qui respectent les normes internationales du travail et qui garantissent des conditions de travail sûres et équitables pour leurs employés, **nous contribuons à promouvoir le respect des droits humains fondamentaux.**



Nous croyons fermement que notre approche et **nos politiques d'investissement responsable et d'achat durable**, non seulement **renforcent notre réputation** en tant que **compagnie responsable**, mais contribuent également à créer un monde plus durable et équitable pour les générations futures.



2024
LA STAR S'ENGAGE À FORMER ET À IMPLIQUER PLUS DE CADRES À LA RSE, AUX ACHATS DURABLES ET À LA FINANCE RESPONSABLE

INNOVER POUR UN MONDE MEILLEUR : NOTRE CONTRIBUTION SOCIÉTALE

PROMOUVOIR LA SANTÉ PUBLIQUE ET LA MAÎTRISE DES RISQUES DE SANTÉ

Nous nous **engageons à contribuer à la santé publique** en offrant des produits et services qui favorisent la prévention des risques et la maîtrise des déterminants de la santé.

Notre objectif est de soutenir des communautés en bonne santé et résilientes.

Notre responsabilité envers la santé publique va donc au-delà des polices d'assurance.

Nous investissons dans des **initiatives qui préviennent les risques de santé et promeuvent des modes de vie sains.**

LA STAR S'ENGAGE À METTRE EN PLACE DES **ACTIONS DE PRÉVENTION** ET DE **SENSIBILISATION** AUX **RISQUES DE LA SANTÉ** AUPRÈS DE SES CLIENTS ET PARTENAIRES

71 494

ADHÉRENTS EN ASSURANCE SANTÉ
[LOCALE : COLLECTIVE & INDIVIDUELLE]
[INTERNATIONALE : INDIVIDUELLE]

14 695

UTILISATEURS DE LA PLATEFORME DE SUIVI DES DOSSIERS DE SINISTRE SANTÉ



INNOVER POUR UN MONDE MEILLEUR : NOTRE CONTRIBUTION SOCIÉTALE

PROMOUVOIR LA SANTÉ PUBLIQUE ET LA MAÎTRISE DES RISQUES DE SANTÉ

حياتهم
بين
يديك

'HYETHOM BIN YDIK' : LES GESTES QUI SAUVENT

En 2023, la STAR s'est associée à l'initiative de son partenaire stratégique GROUPAMA

qui vise à former gratuitement **1 million de personnes** aux gestes de premiers secours dans **10 pays dans le monde** (Tunisie, France, Bulgarie, Croatie, Grèce, Hongrie, Italie, Roumanie, Slovaquie et Chine).

En adhérant à cette initiative mondiale, la STAR a souhaité donner encore plus un sens à sa devise « Vous pouvez compter sur nous » (*Zamel 3lina*) par delà son métier d'assureur.

Ce faisant, la STAR s'inscrit dans une **démarche** pleinement **citoyenne** qui vise à **impacter positivement la vie des citoyens tunisiens**.



Il s'agit donc là pour la STAR d'un projet phare.

Hyethom bin ydik est un programme ambitieux, car il **vise à sauver des vies**.

Et il est également ambitieux par le nombre de citoyens tunisiens que la STAR entend enrôler et former.

2023 n'était qu'un début qui a permis de roder les équipes.

Dans les années qui viennent, la STAR entend, outre ses collaborateurs, **former ses agents, les salariés de ses clients grands comptes** et, in fine, le **grand public**.

OBJECTIF 2024

100 %
DES AGENTS
D'ASSURANCE STAR
ET UNE PARTIE DES
PARTENAIRES

2023

630

PERSONNES FORMÉES

- COLLABORATEURS DE LA STAR
- ÉTUDIANTS DE L'UNIVERSITÉ ESPRIT
- PROFESSIONNELS DE L'UNION DES FRANÇAIS À L'ÉTRANGER



CETTE
FORMATION
EST VITALE

En 2023, la STAR, assureur citoyen, lance un ambitieux programme de sensibilisation aux gestes de premiers secours. Saviez-vous que chaque minute perdue, c'est 10 % de chance de survie en moins ? Alors adoptons ensemble les gestes qui sauvent.

شارك تَوَا

حياتهم
بين
يديك

Pour plus d'informations,
contactez-nous via
binydik@star.com.tn

INNOVER POUR UN MONDE MEILLEUR : NOTRE CONTRIBUTION SOCIÉTALE

PROMOUVOIR LA SANTÉ PUBLIQUE ET LA MAÎTRISE DES RISQUES DE SANTÉ

'HYETHOM BIN YDIK' : LES GESTES QUI SAUVENT

حياتهم
بين
أيديك



INNOVER POUR UN MONDE MEILLEUR : NOTRE CONTRIBUTION SOCIÉTALE

CARAVANE DE SANTÉ

La STAR a sponsorisé la plus grande caravane de santé en Tunisie au profit des citoyens de **Tozeur, Gafsa, Gabès, Kasserine et Nabeul**.

La caravane a été organisée **en partenariat avec l'association 'One Day One Dream'** et avec plusieurs **institutions publiques** (ministère de la Santé, ministère des Affaires sociales, ministère de Tourisme, ministère de l'Intérieur) et des professionnels de la santé des deux secteurs privé et public.

Ce projet a comme objectif de participer aux efforts de **construction d'une santé durable en Tunisie** avec des **accès aux soins équitables** et battre un record international en termes de nombre de consultations en une journée, soit 5000 personnes.



5 000
CONSULTATIONS SUR
5 GOUVERNORATS
EN UNE JOURNÉE

INNOVER POUR UN MONDE MEILLEUR : NOTRE CONTRIBUTION SOCIÉTALE

PROMOUVOIR L'INCLUSION SOCIALE PAR DES OFFRES D'ASSURANCES ACCESSIBLES ET SOLIDAIRES

La STAR s'engage résolument à jouer un rôle actif dans la promotion de l'inclusion sociale au travers d'offres d'assurance accessibles et solidaires.

Consciente de son rôle sociétal en tant que compagnie nationale leader, la STAR envisage en 2024 de faire une cartographie des groupes à besoins spécifiques en matière d'assurance inclusive, qu'elle compte cibler à partir de 2024.

Un programme de vulgarisation des produits d'assurance ciblant ces groupes sera mis en œuvre, accompagné de visites de dialogue par des équipes dédiées de la STAR.

Notre objectif est de créer à terme des produits d'assurance qui dépassent les frontières traditionnelles et qui répondent aux besoins de divers segments de la société tunisienne, favorisant ainsi une **assurance plus inclusive**.

Notre implication dans la société :

La STAR, fidèle à sa tradition, continue à s'impliquer dans la société en couvrant une très large partie du territoire.

L'**inclusion sociale** est une **valeur fondamentale à la STAR**.

Nous sommes convaincus que la solidarité et l'empathie envers les personnes à besoins spécifiques sont essentielles pour construire une société équitable.

Cette **solidarité** et cette **empathie** guident nos actions et nos choix.

solidarité
contribution
inclusion **accessibilité**
groupes vulnérables
dialogue



INNOVER POUR UN MONDE MEILLEUR : NOTRE CONTRIBUTION SOCIÉTALE

LE DON, UN SOUTIEN PRÉCIEUX

2023
300 000 TND
 DE DONS ET DE SUBVENTIONS



Au profit d'associations engagées...

Les personnes non voyantes font face à des défis uniques au quotidien, et les associations qui les soutiennent jouent un rôle crucial dans leur intégration sociale. Les dons contribuent à financer des programmes éducatifs, des formations professionnelles et l'acquisition de technologies d'assistance.

En participant au financement de ces associations, la STAR encourage l'autonomie et l'**inclusion des personnes non voyantes** dans tous les aspects de la vie.

Au profit d'enfants de familles défavorisées...

Dans de nombreuses communautés défavorisées, l'accès à des soins médicaux de base est limité. Les dons destinés aux circoncisions d'enfants permettent d'améliorer la santé publique en réduisant les risques d'infections et de maladies.

Cette action contribue également à **briser le cycle de la pauvreté** en offrant aux enfants une chance de grandir en meilleure santé.

Pour lutter contre le froid...

L'hiver peut être particulièrement difficile pour les enfants issus de familles défavorisées qui n'ont souvent pas les moyens d'acquérir des vêtements chauds. Les dons destinés à l'achat de doudounes et de chaussures assurent une protection contre le froid et améliorent le bien-être des enfants.

En plus de leur offrir un confort physique, **ces dons renforcent leur estime de soi** et leur **apportent un sourire réconfortant**.

Au profit de causes humanitaires...

La STAR et l'ensemble de son personnel ont pris part à une **cause humanitaire** en apportant une aide financière **au profit du peuple palestinien**, en période difficile liée à la guerre...



INNOVER POUR UN MONDE MEILLEUR : NOTRE CONTRIBUTION SOCIÉTALE

LA NOUVELLE GÉNÉRATION...
NOS LEADERS DU FUTUR

La STAR parraine « Graines d'entrepreneurs », l'association tunisienne dont la mission est **d'éveiller l'esprit entrepreneurial chez les jeunes**.

Cette association se consacre à former une génération d'entrepreneurs futurs, agiles et socialement engagés.

L'objectif est d'inciter les **jeunes à développer leurs projets** et à jouer un rôle actif dans l'évolution de la société.

La STAR sponsorise le projet « Seeds4Tomorrow »,

Cette initiative vise à former **220 enfants** âgés de 8 à 16 ans sur la **culture entrepreneuriale et la création de projets** et ce, à travers deux programmes différents selon les catégories d'âge dans les régions de Béja et du Kef, avec une série de contenu éducatif et des clubs scolaires pour assurer la continuité de l'impact après l'achèvement des programmes de formations.



ANNEXES



DÉPLOIEMENT D'UNE DÉMARCHE RSE/ESG INDICATEURS ESG

Indicateurs Guide de la Bourse	Page dans le rapport	Remarque	ODD associé
GOVERNANCE			
Le pourcentage de femmes au sein des instances de gouvernance et de direction de l'organisation.	11		
Le pourcentage des femmes au sein des comités du Conseil d'Administration.	11		
La séparation entre les fonctions de Directeur Général et celle du Président du Conseil d'Administration (oui/non).	11		
Le pourcentage d'administrateurs indépendants au sein du Conseil d'Administration.	11		
Le pourcentage du nombre total d'employés couverts par des accords de négociation collective.	40		
L'entreprise s'est dotée d'un code de bonne conduite et/ou de déontologie et/ou d'éthique.	27		
Le pourcentage des membres de gouvernance, des employés et des partenaires qui ont été formés aux questions éthiques et aux politiques et procédures anticorruption de l'organisation.	29		 
L'entreprise dispose d'une politique de lutte contre la corruption (oui/non).	28		
L'entreprise dispose d'une politique de confidentialité des données (oui/non).	27, 28		

Indicateurs Guide de la Bourse	Page dans le rapport	Remarque	ODD associé
GOVERNANCE			
Publication d'un rapport RSE-DD (oui/non).	Oui		
Taux de départements internes ayant été concernés par une évaluation de conformité réglementaire.	26		
Une liste des groupes de parties prenantes avec lesquelles l'entreprise a noué un dialogue.	20		
SOCIAL			
Répartition des effectifs par type de contrat (CDI, CDD, à plein temps, en temps partiel, en télétravail).	40		
La rotation des effectifs par type de contrat (CDI, CDD, à plein temps, en temps partiel) d'une année à l'autre.	35	La rotation est une mutation au sein de la STAR et ne représente pas des départs des collaborateurs.	
Répartition hommes/femmes par catégorie professionnelle.	31		 
Existence d'une charte ou d'une politique de la diversité et de non-discrimination (oui/non).	33		
Le taux d'accidents du travail (TAT), le taux de maladies professionnelles (TMP), le taux de journées de travail perdues (TJP), le taux d'absentéisme (TA) et les décès liés au travail pour tous les employés, avec une répartition par genre.	40		
Analyse des risques liés à la santé et à la sécurité au travail (SST) et mise en place d'un plan d'atténuation des risques SST y compris les risques psychosociaux (oui/non).	23		

CORRESPONDANCE GUIDE BVMT

Indicateurs Guide de la Bourse	Page dans le rapport	Remarque	ODD associé
SOCIAL			
Nombre moyen d'heures de formation par an, par salarié et par catégorie professionnelle.	35		
Nombre moyen d'heures de formation dédiées aux thèmes environnementaux et sociétaux.	27		    
Liste des programmes de développement des communautés locales fondés sur leurs besoins.	de 54 à 59		  
Le pourcentage du chiffre d'affaires de l'entreprise investi au niveau de la communauté locale.	58		
ENVIRONNEMENT			
La quantité de réductions de la consommation énergétique atteinte, conséquence directe des initiatives d'économie et d'efficacité, en joules ou en multiples.	42		 
Volume total d'eau prélevé par source.	42	Eau SONEDE	 
Initiative en faveur de la biodiversité.	45		

Indicateurs Guide de la Bourse	Page dans le rapport	Remarque	ODD associé
ENVIRONNEMENT			
% des pièces réparées vs pièces remplacées.	44		
Quantité consommée de papier.	41		