



ENSEMBLE, ASSURONS
UN AVENIR DURABLE



RAPPORT DE DURABILITÉ 2024



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 deuxième rapport extra financier 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 01.01.2024 au 31.12.2024, pour l'ensemble des entités sous la responsabilité juridique de la **STAR**.

ENSEMBLE, ASSURONS UN AVENIR DURABLE

SOMMAIRE

PRÉAMBULE	2	NOS AXES D'ENGAGEMENT	23
MOT DU DG	4	• AXE 1 : Gouvernance & éthique	25
PRÉSENTATION DE LA STAR	5	Notre Boussole pour un Avenir responsable	
• Présentation de l'activité	6	• AXE 2 : Un Employeur responsable	30
• Historique	7	Nos Engagements envers nos équipes	
• Valeurs et missions	8	• AXE 3 : Protection de l'Environnement	42
• Chiffres clés à fin 2023	9	Notre Engagement envers la Durabilité	
• La Gouvernance à la STAR	10	• AXE 4 : Investir dans le Futur	49
MODÈLE D'AFFAIRES	14	Notre Voie vers une Économie durable	
NOTRE DÉMARCHE RSE	16	• AXE 5 : Innover pour un Monde meilleur	59
• Timeline de la démarche	17	Notre Contribution sociétale	
• Cartographie des Parties prenantes	19	ANNEXES	67
• Analyse de matérialité	20		
• Gestion des risques environnementaux, sociaux & gouvernance	21		

DIRECTEUR GÉNÉRAL

MOT DU

2024 : UNE INCROYABLE MONTÉE EN PUISSANCE

Permettez-moi de partager avec vous mon enthousiasme avec ce deuxième rapport RSE de la STAR.

Ce rapport vient en effet brillamment confirmer l'engagement qui est le nôtre en matière de RSE et, au premier chef, pour ce qui est de la réduction de notre impact environnemental.

En notre qualité d'assureur, nous sommes les premiers témoins du terrible impact du dérèglement climatique. Ces défis ne sont pas simplement des réalités à observer. Ils nous appellent à agir.

Cependant, la responsabilité sociétale des entreprises ne s'arrête pas aux questions environnementales. Et tant que Premier Assureur du pays, elle nous pousse également à réfléchir à l'empreinte que nous voulons laisser sur la société tunisienne : une empreinte positive, durable et significative. Qu'il s'agisse de promouvoir une économie plus équitable, de soutenir des initiatives sociales innovantes ou de favoriser l'inclusion, la RSE fait partie intégrante de notre ADN. « Comptez sur nous » n'est pas seulement notre devise depuis toujours — c'est l'expression même de notre engagement et de notre mission.

Je ne pourrais être plus fier des réalisations accomplies tout au long de l'année 2024. Derrière chaque avancée, il y a des équipes dévouées, animées par une vision commune d'un avenir meilleur. À vous, Staristes, qui témoignez d'un enthousiasme exceptionnel pour nos actions RSE, je tiens à exprimer ma profonde gratitude.

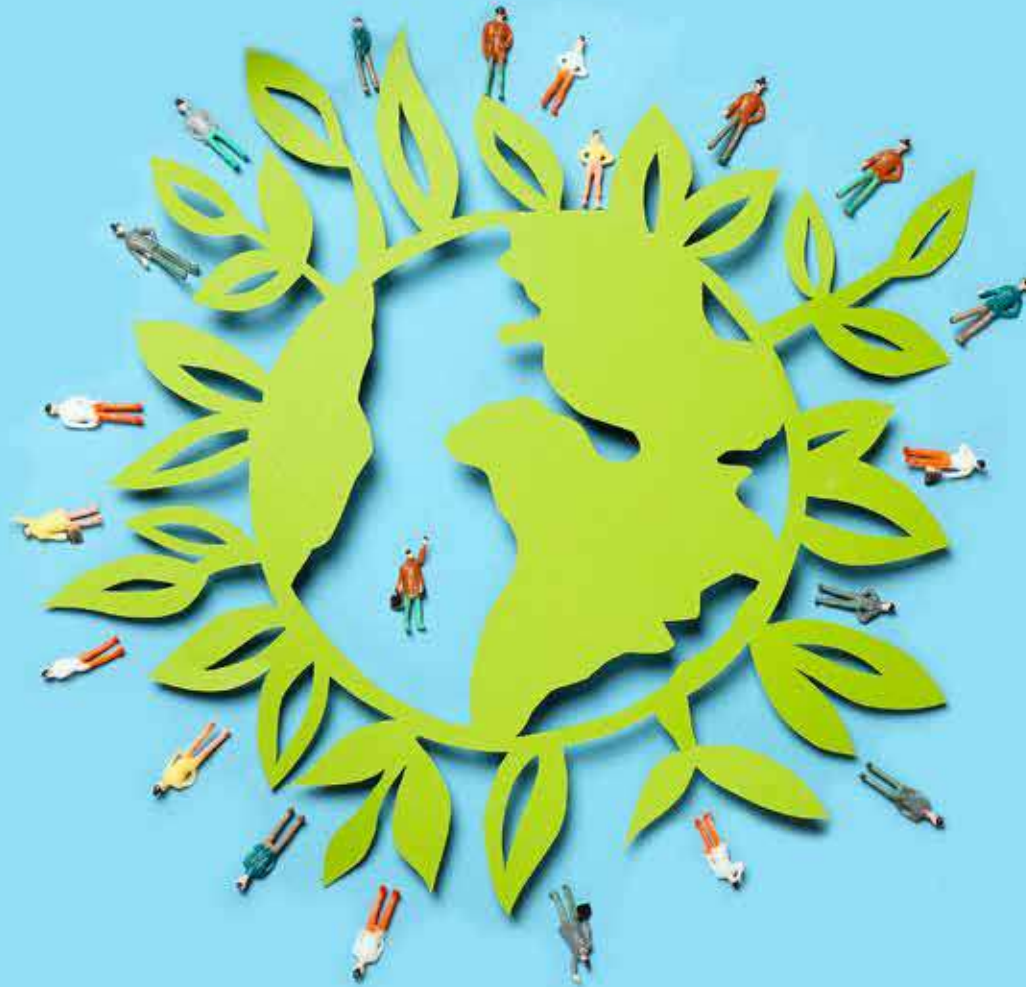
Alors que nous nous tournons vers 2025, nous avons une ambition claire : aller encore plus loin. Nous continuerons à innover, à collaborer et à repousser les limites de ce que nous pouvons accomplir ensemble. Parce qu'en fin de compte, chaque progrès, aussi petit soit-il, nous rapproche de notre vision : un monde plus juste, plus durable et plus solidaire.

Merci de croire en ce que nous pouvons réaliser ensemble. L'avenir est entre nos mains.



Hassène Feki

PRÉSENTATION DE LA **STAR**



STARSE

LA STAR

PRÉSENTATION DE

PRÉSENTATION DE L'ACTIVITÉ

La **STAR** concentre son activité principale sur la protection des personnes et des biens.

La **protection des personnes**, qu'elle soit individuelle ou collective, couvre des domaines essentiels, tels que la santé, les accidents de la vie, l'invalidité, l'incapacité, le décès, la retraite, la prévoyance, et l'épargne.

La **protection des biens**, quant à elle, englobe d'une part l'assurance des biens (automobiles, habitations, équipements industriels, usines, etc.) contre les incendies, les accidents et divers risques, et d'autre part les responsabilités personnelles ou professionnelles, comme la couverture des dommages ou préjudices involontaires causés à des tiers.

Pour répondre à ces besoins variés, la STAR propose une **gamme complète de polices d'assurance** adaptées tant aux particuliers qu'aux entreprises. De l'assurance automobile à l'assurance-vie, en passant par l'assurance transport, chaque solution est conçue pour apporter une protection sur mesure.

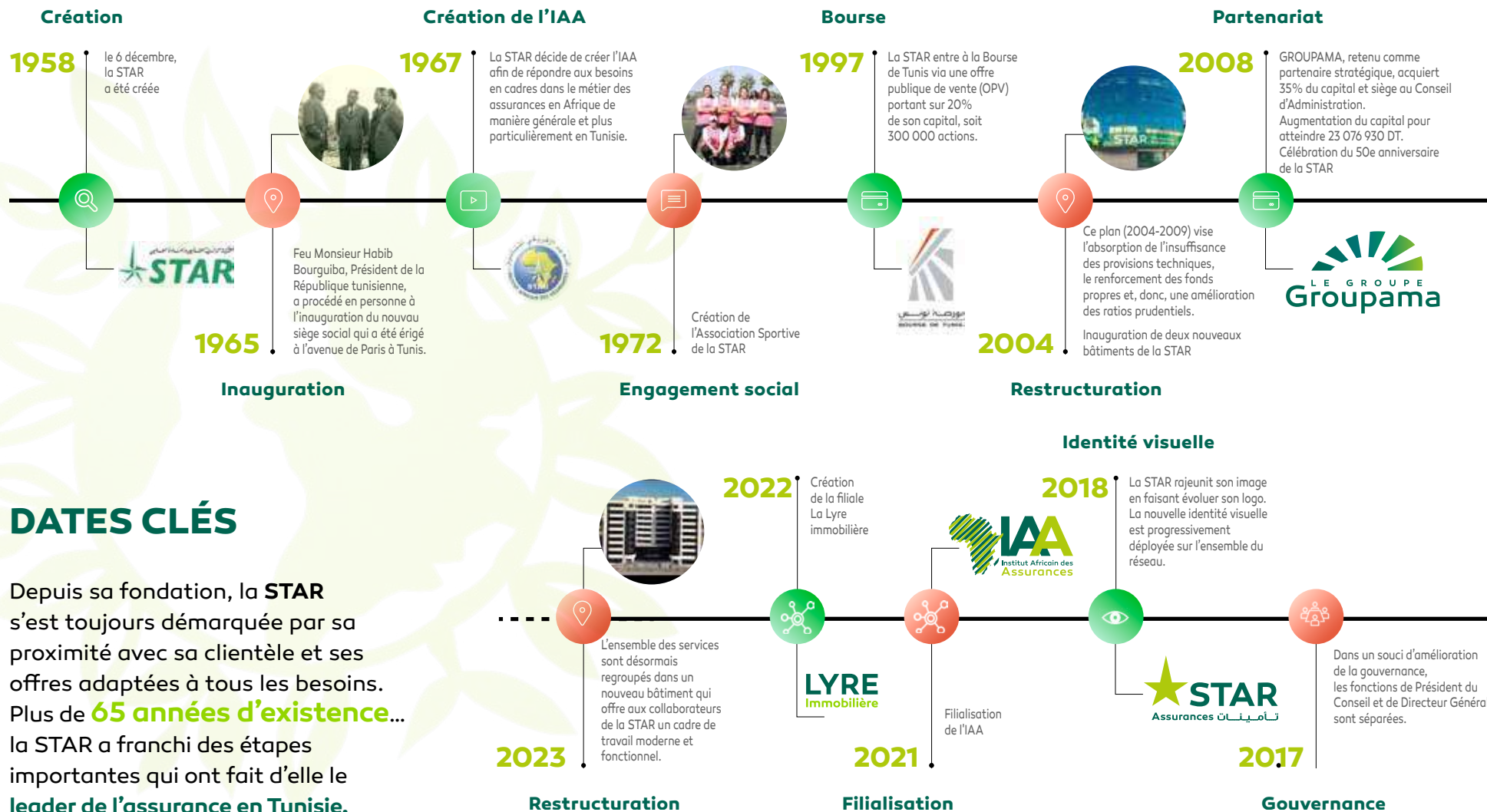
Dans un **souci constant d'innovation**, la **STAR** s'attache à enrichir et adapter son offre afin de satisfaire au mieux les attentes de ses assurés, qu'ils soient particuliers, professionnels ou entreprises.

En parallèle, la **STAR** met également un point d'honneur à **développer des services de conseil et de prévention**, dans l'ambition affirmée de devenir le leader de la relation client.



LA STAR

PRÉSENTATION DE



DATES CLÉS

Depuis sa fondation, la **STAR** s'est toujours démarquée par sa proximité avec sa clientèle et ses offres adaptées à tous les besoins. Plus de **65 années d'existence...** la STAR a franchi des étapes importantes qui ont fait d'elle le **leader de l'assurance en Tunisie.**

LA STAR

PRÉSENTATION DE



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**.



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.



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**.

LA STAR

PRÉSENTATION DE

CHIFFRES CLÉS 2024



CHIFFRE D'AFFAIRES

431 MILLIONS
DE DINARS



RÉSEAU DES
152
AGENTS STAR



9
AGENCES COMMERCIALES*
STAR

512

COLLABORATEURS



262 293

CLIENTS ACTIFS

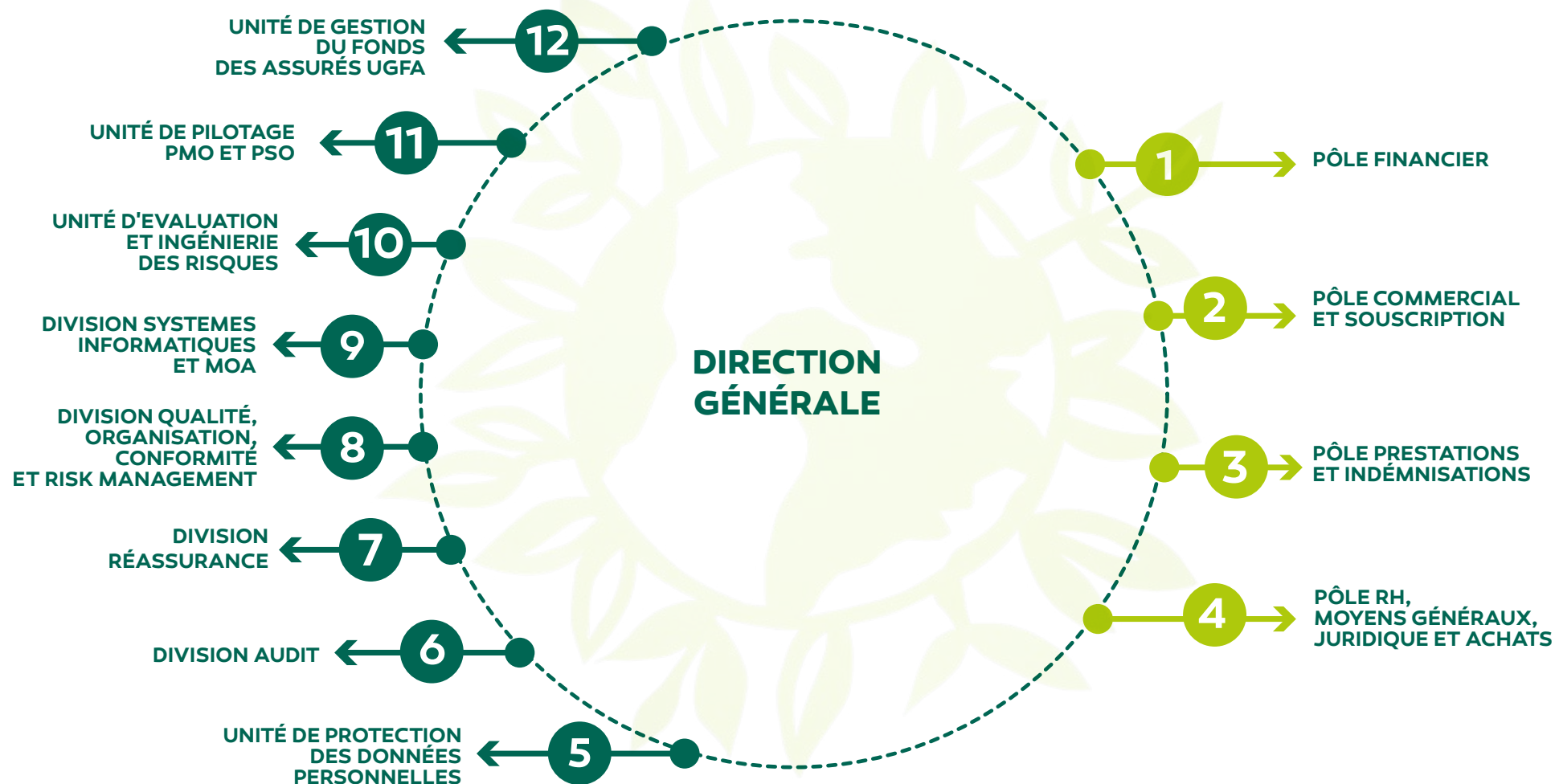
* Succursales

LA STAR

PRÉSENTATION DE

LA GOUVERNANCE À LA STAR

ORGANIGRAMME



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** et
- **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.

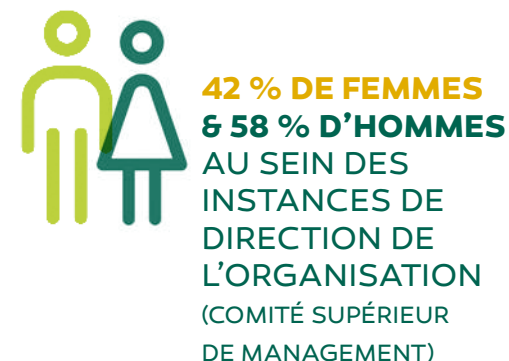
Les **comités issus du CA** sont au nombre de **7 comités** à savoir :

- 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 technique de **réflexion stratégique**
- Le comité des **dons et subventions**
- 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.



2 ADMINISTRATEURS INDÉPENDANTS
AU SEIN DU CONSEIL ADMINISTRATION ET
1 REPRÉSENTANT DES ACTIONNAIRES
MINORITAIRES

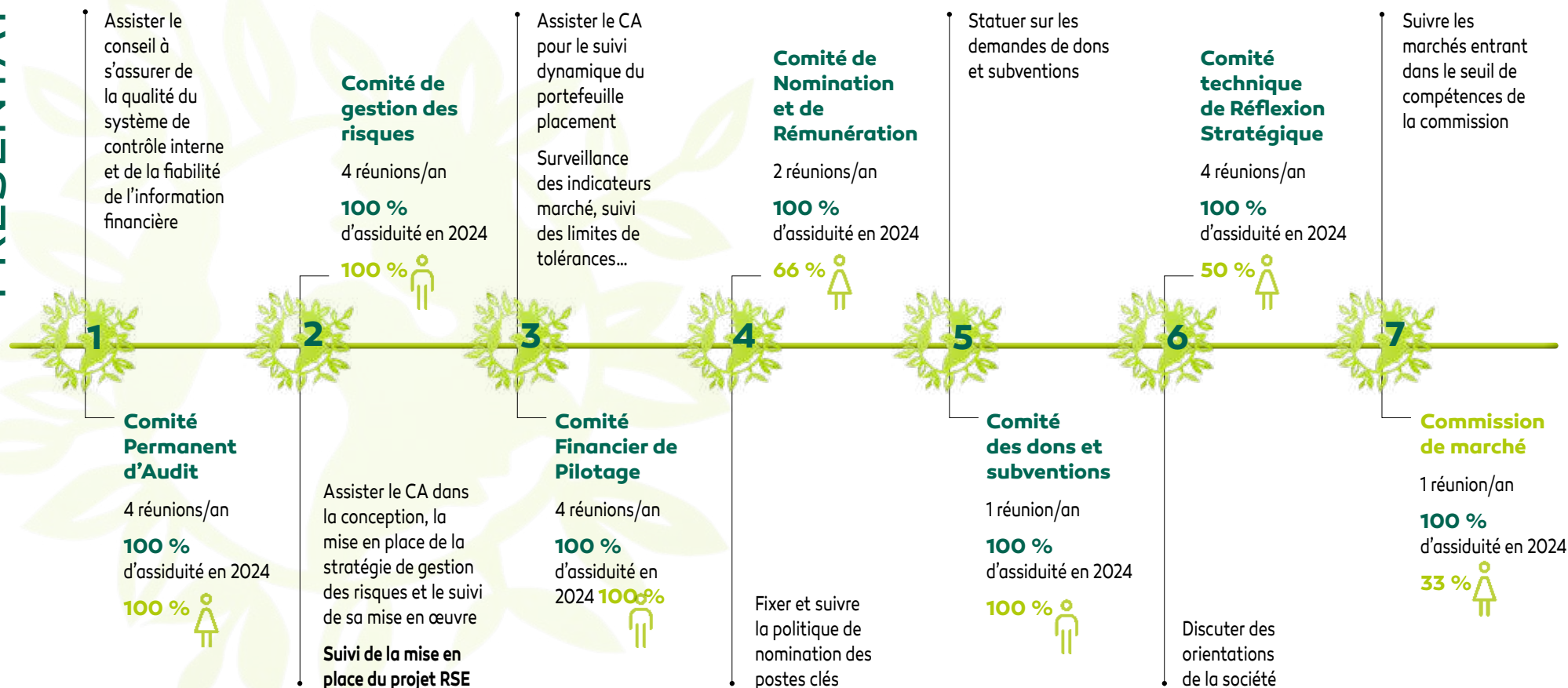


LA STAR

PRÉSENTATION DE

LA GOUVERNANCE À LA STAR

Rôles & assiduité des comités/commission



LA GOUVERNANCE À LA STAR

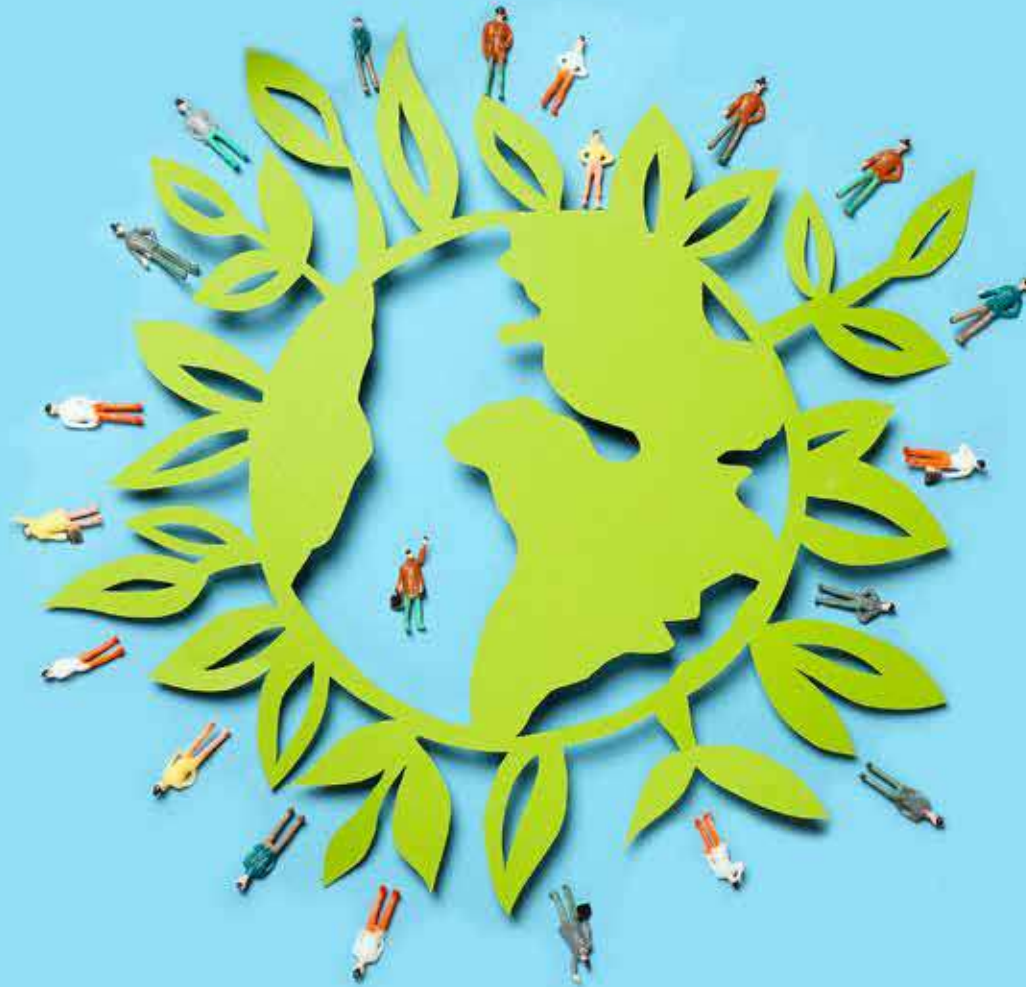
Membres des comités/commission

		Échéance mandat	Comité Gestion des risques*	Comité permanent d'audit	Comité financier de pilotage	Comité de nominations et de rémunérations	Comité technique de réflexion stratégique	Commission des marchés	Comité des dons et subventions
M. Hassène Feki	Directeur général	2026							●
M. Adnene Gallas	Président du Conseil d'Administration État tunisien	2025					●		●
Mme Aïda Kraïem ép. Béji	État tunisien : Présidence du Gouvernement	2025		●		●	●		
Mme Ibtissem Ben Algia	État tunisien : Ministère de Finances	2025		●				●	
M. Rachid Batita	État tunisien : Société Tunisienne de Banque	2025	●		●				
Mme Catherine Granger	Groupama Holding Filiales & Participations	2025					●		
M. Habib Karaouli	Groupama Holding Filiales & Participations	2025	●		●				
Mme Yvette Baudron	Groupama Holding Filiales & Participations	2025		●		●	●	●	
M. Benoît Vauxion	Groupama Holding Filiales & Participations	2025	●						
M. Ezzeddine El Kadhi	Représentant des Actionnaires privés	2025			●			●	
M. Taieb Belaïd	Représentant des Actionnaires minoritaires	2025				●			
Mme Amina Bouzguenda Zeghal	Administrateur Indépendant	2026		●					
M. Anis Allouche	Administrateur Indépendant	2026	●						

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

● Président ● Membre

MODÈLE D'AFFAIRES



STARSE

D'AFFAIRES

MODÈLE

Partenaires clés

- GROUPAMA
- FTUSA
- CGA
- CMF
- BVMT
- Partenaires financiers (banques, fonds de placement...)
- 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 client
- 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 mySTAR
- Centre d'appels
- Réseaux sociaux

* Succursales



Structure de coûts

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

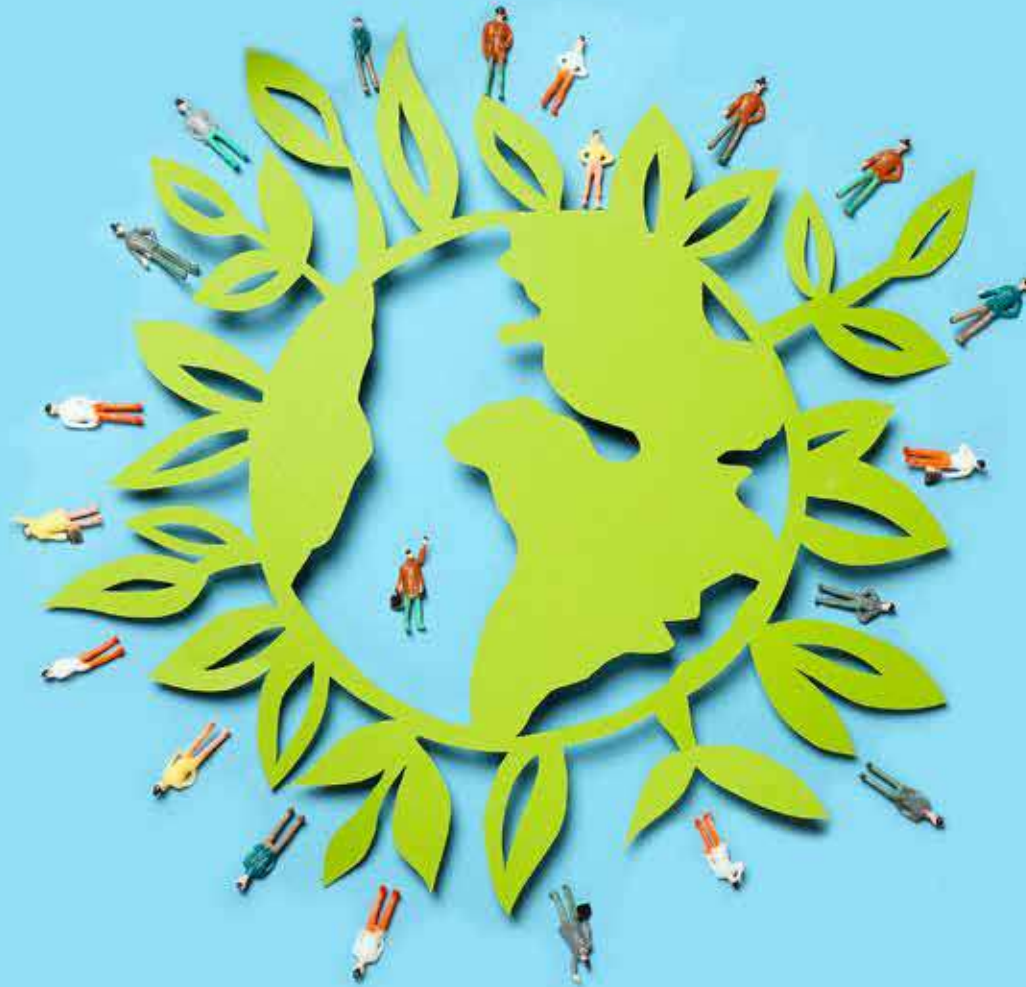


Structure de revenus

- Primes émises sur polices d'assurance
- Placements financiers



NOTRE DÉMARCHE **RSE**



STARSE

RSE

NOTRE DÉMARCHE

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**.



Formation

2022

Formation des
fonctions
ressources à la
RSE et ses outils
de déploiement

Kick-off et
diagnostic RSE -
Formation
du comité RSE

05
06 | 2023

Kick-off

Enjeux stratégiques

09 | 2023

Analyse de
matérialité
et fixation des
enjeux RSE
stratégiques

Déploiement
des enjeux RSE
en feuilles de
route
spécifiques

10 | 2023

Déploiement

Publication

04 | 2024

Publication du
premier rapport
RSE

Constitution du Comité RSE et Gouvernance de la démarche

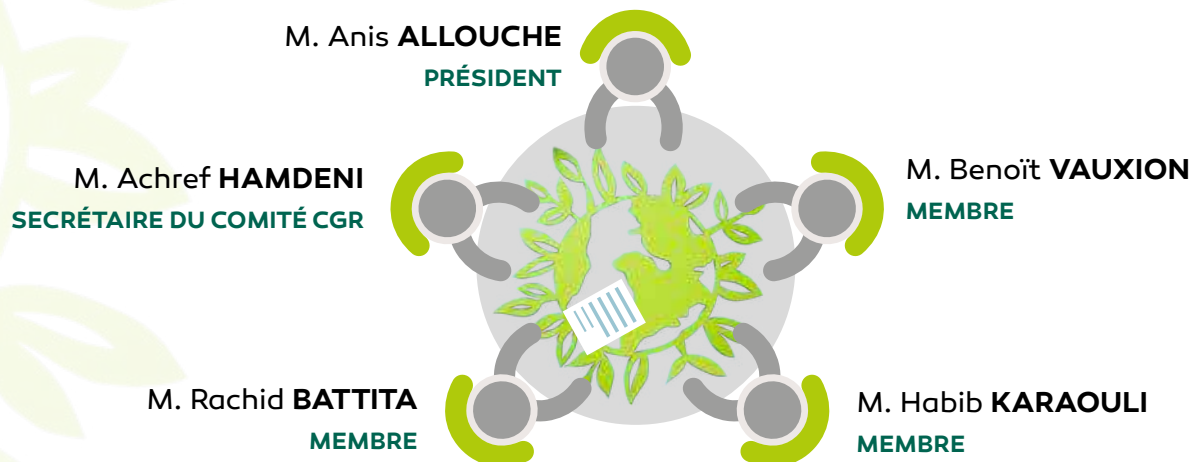
Afin de **garantir la durabilité de notre engagement RSE** dans le temps, un véritable organe de gouvernance a été institué. Ce comité, qui est composé de dirigeants de divers services, relève directement du comité de gestion des risques (CGR). **La RSE est ainsi devenue un thème transversal omniprésent à la STAR**, dont l'ambition est maintenant d'intégrer pleinement les principes RSE dans l'ensemble de ses activités d'assurance.

Pilote de la démarche RSE au sein de la STAR

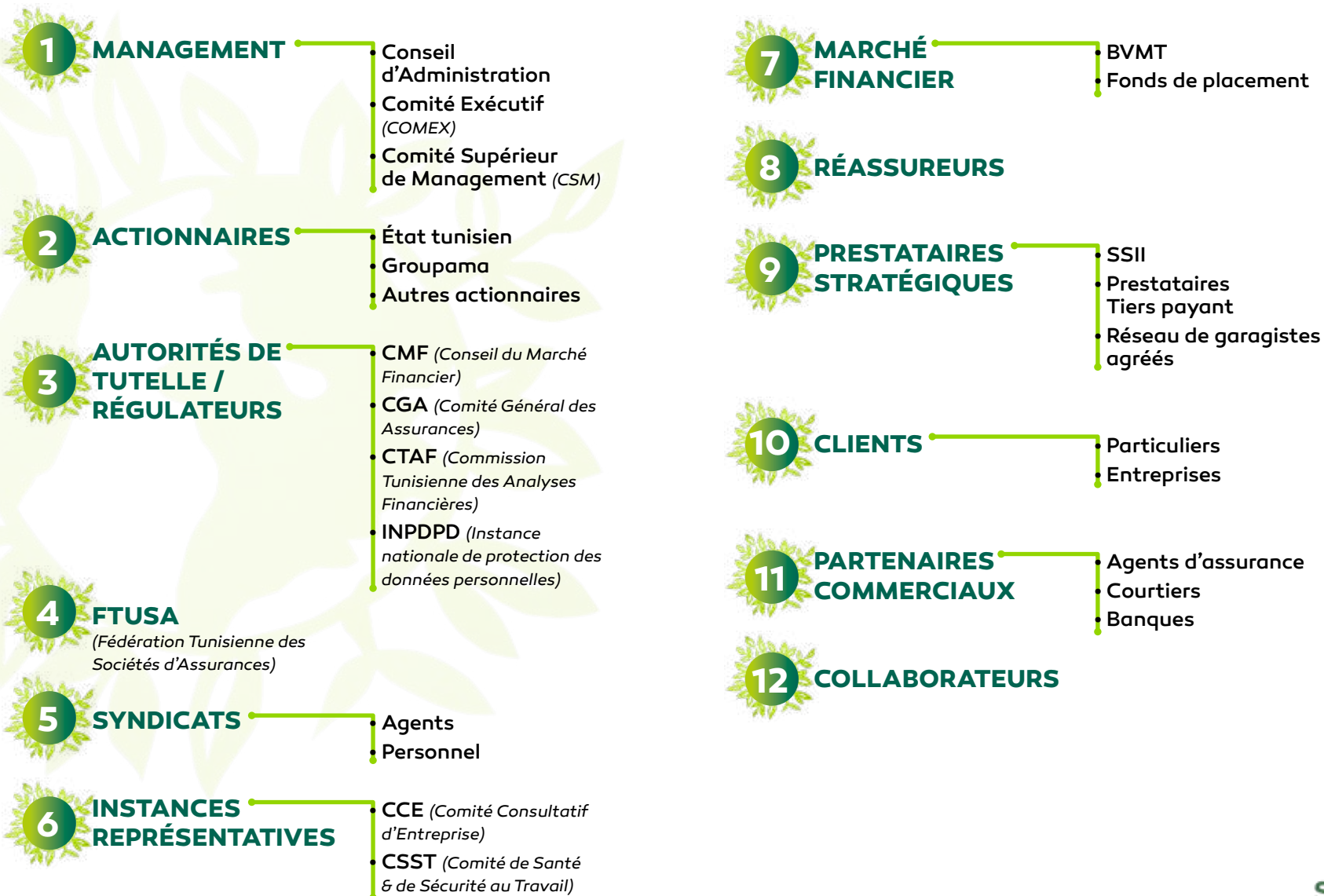
Un **pilote RSE** a été désigné pour coordonner l'ensemble du processus.

Mme Manel M'RAD 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.

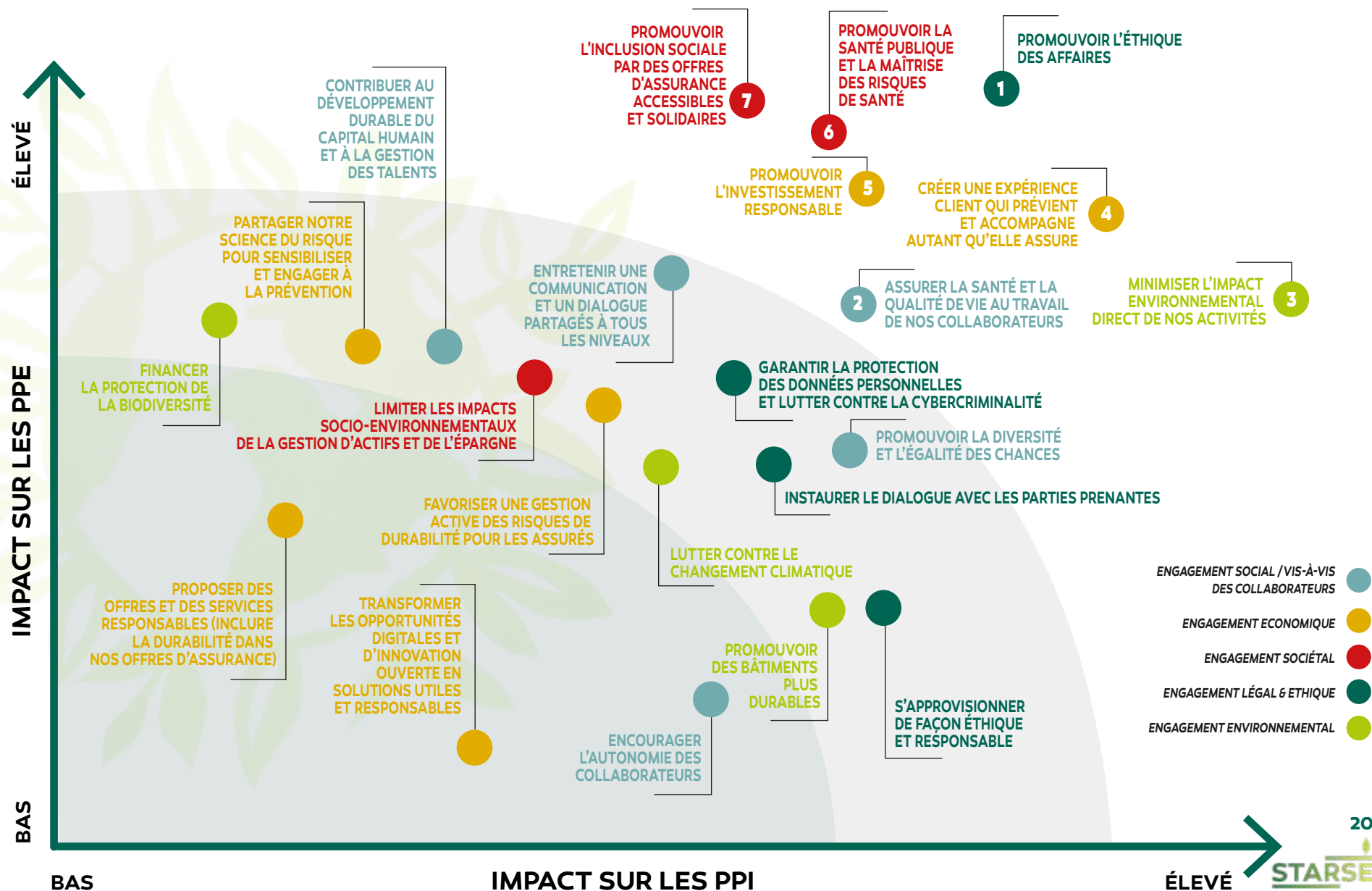
Pour toute information utile liée à ce rapport, vous pouvez adresser votre demande à : manel.mrad@star.com.tn



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



MATRICE DE MATÉRIALITÉ 2023 - 2025



GESTION DES RISQUES ENVI- RONNEMENTAUX, SOCIAUX & GOUVERNANCE

Les risques environnementaux et sociaux (Santé & Sécurité au travail), identifiés de manière concertée avec les équipes 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	• Déployer la politique d'achat responsable en intégrant des critères de durabilité (ESG)
	• Rallonger la durée de vie de nos équipements et utilité en assurant une la maintenance préventive des équipements
	• Fournir des consignes claires sur l'utilisation appropriée des réfrigérateurs, micro-ondes, machines à café, climatiseurs, chauffages
	• 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
Pollution atmosphérique	• 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
Pollution du sol	• 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 numérique	• 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
Pollution du sol	• Tri sélectif des de nos déchets et valorisation des déchets de carton et plastique en vue d'une économie circulaire
	• Sensibiliser les employés aux bonnes pratiques numériques - Guide des écocestes numériques
Pollution numérique	• Opter pour l'écoconception des solutions IT
Risques SST significatifs	
Les accidents du trajet	• Mener une campagne de sensibilisation sur l'écoconduite
	• Renforcer le Suivi par l'application STAR CONNECT
Incendie	• Assurer la sensibilisation via des signalétiques et des opérations blanches de lutte contre l'incendie

GESTION DES RISQUES CARTOGRAPHIE DES RISQUES DE GOUVERNANCE

La **STAR** reconnaît l'importance stratégique de la **prévention et de la lutte contre la corruption**, qui représente une **menace majeure pour le développement économique, la stabilité sociale et la crédibilité des entreprises**, notamment dans le secteur de l'assurance où la confiance des clients et des partenaires est essentielle.

Dans ce cadre, les **équipes de la division Qualité, Organisation, conformité et Risk Management** ont mis en place la cartographie des risques de gouvernance et la **politique anticorruption** qui constituent les piliers de la bonne gouvernance.

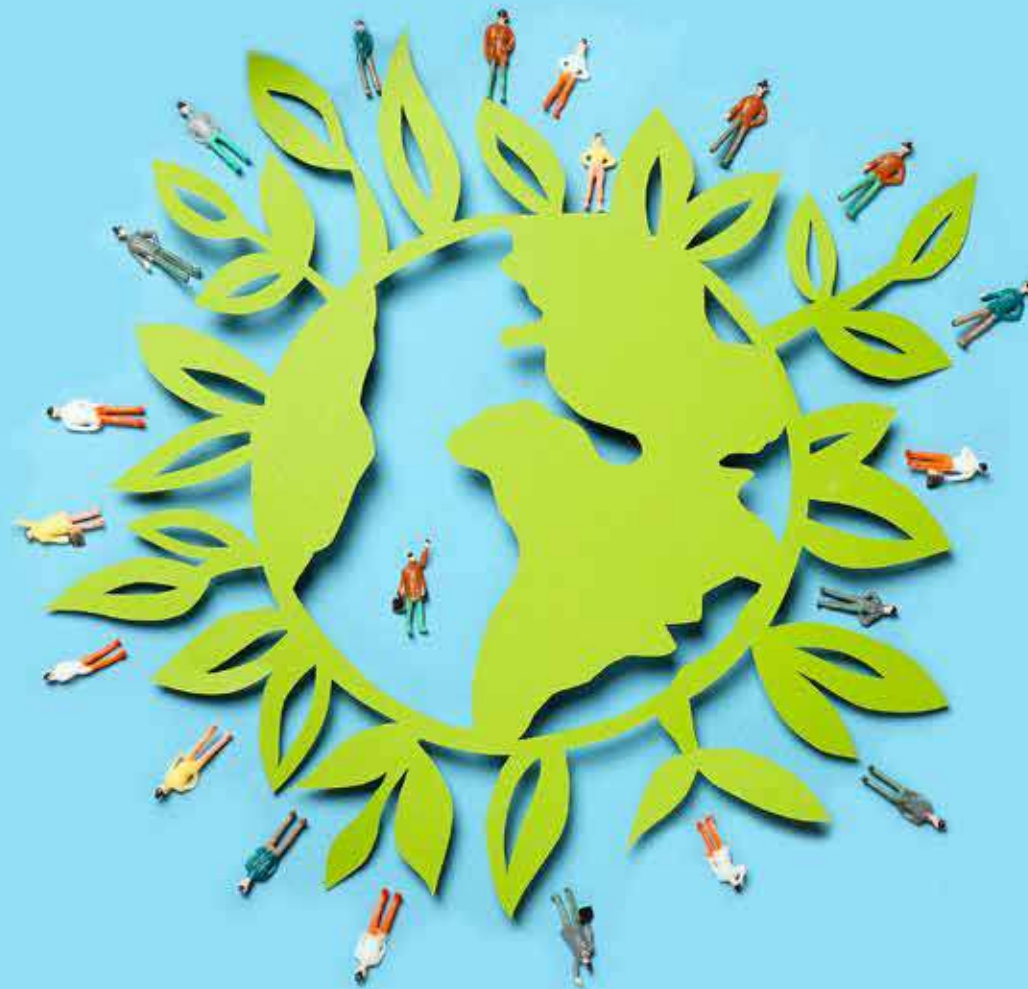
La cartographie des risques de gouvernance a mis en évidence un ensemble de **bonne pratique** qui est appliqué à la **STAR** dont principalement la **séparation entre les fonctions de président du conseil et de directeur général**, la **représentation des actionnaires minoritaires** dans son conseil d'administration et la **présidence du comité de gestion des risques et du comité permanent d'audit par des administrateurs indépendants**.

Dans un second niveau, la **STAR** a mis en œuvre une **politique anticorruption**, adaptée aux spécificités de ses activités et visant à garantir le **respect des règles d'éthique et de déontologie dans la gestion de ses activités**. Cette politique définit les principes directeurs en matière de lutte contre la corruption, **gestion des conflits d'intérêts, règles applicables aux cadeaux et invitations offerts et reçus**, ainsi que les **rôles et responsabilités des organes de gouvernance**, de ses collaborateurs et de ses parties prenantes.

Toute personne ou tiers ayant une relation contractuelle ou tacite dans le cadre d'une activité ou d'une opération avec la **STAR** est tenu de respecter cette politique pour préserver l'intégrité et la crédibilité de la **STAR** auprès de ses clients et de la société dans son ensemble.



NOS **AXES D'ENGAGEMENT** RSE



STARSE

AXES
D'ENGAGEMENT

AXES D'ENGAGEMENT RSE



ENJEUX PERTINENTS



AXE 1

GOVERNANCE & ÉTHIQUE

AXE 1 NOTRE BOUSSOLE AU QUOTIDIEN

2024
100 %
CONFORME AVEC
LES TEXTES DE LOI



NOTRE ENJEU : PRÔNER L'ÉTHIQUE DES AFFAIRES

L'éthique est au centre de nos préoccupations. Nous sommes résolus à promouvoir des **pratiques commerciales, éthiques, transparentes, et responsables**. Nous aspirons à être un modèle d'intégrité dans toutes nos relations d'affaires.

À la STAR, la légalité est un principe fondamental :

À cet effet, deux départements sont entièrement consacrés à la mise en œuvre 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 renforce cette approche en permettant de recenser les textes réglementaires et de gérer facilement et efficacement la mise en conformité législative et réglementaire en lien avec nos activités.



AXE 1 NOTRE BOUSSOLE AU QUOTIDIEN



DATA PROTECTION

2024

175

COLLABORATEURS
ONT BÉNÉFICIÉ
DES **SESSIONS DE**
SENSIBILISATION
ET 8 ENTITÉS ONT ÉTÉ
CONTRÔLÉES

Protection des données à caractère personnel

La STAR a instauré une politique ainsi qu'un **manuel de procédures** pour encadrer ses **engagements en matière de 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 garantir une surveillance constante du niveau de maturité en matière de protection des données personnelles, conformément aux règles et procédures en vigueur (Loi organique 63/2004), le délégué à la protection des données a établi un programme annuel pour l'audit et les séances de sensibilisation.

AXE 1 NOTRE BOUSSOLE AU QUOTIDIEN

Au sein de la STAR, nous nous engageons à **assurer la transparence et la loyauté** dans toutes les sphères de fonctionnement.

2024

FRAUDES EXTERNES
DÉTECTÉES

241

SOIT UN MONTANT
SAUVÉ DE 2 022 188 DT

La STAR adopte une approche de « **tolérance zéro** » en matière de lutte contre la fraude. Ainsi, elle ne tolérera aucun acte malhonnête ou frauduleux commis par des parties prenantes, tant interne qu'externe.

La politique définit les principes directeurs en matière de lutte contre la fraude, ainsi que les rôles et responsabilités des organes de gouvernance, de ses collaborateurs et de ses parties prenantes.

Cette politique vise à :

- Prévenir tout acte de fraude ou de tentative de corruption impliquant les collaborateurs, les responsables, les agents d'assurances, les courtiers, ou toute autre personne représentant la compagnie.
- Protéger l'image et la réputation de la compagnie.
- Respecter les lois et règlements en vigueur en Tunisie ainsi que les standards internationaux en matière d'anticorruption.
- Instaurer une culture d'intégrité et de transparence au sein de l'entreprise.
- Être en ligne avec les objectifs stratégiques de la STAR, notamment en matière de gouvernance, de conformité et de responsabilité sociétale



AXE 1 NOTRE BOUSSOLE AU QUOTIDIEN

GOUVERNANCE & ÉTHIQUE

Au sein de la STAR, deux entités sont en charge de la **sécurité informatique** :

- D'une part, la **structure sécurité opérationnelle** de la division Systèmes informatiques & MOA.
- Et d'autre part, **l'équipe RSSI** du département Risk management et sécurité au sein de la division Qualité, Organisation, Conformité et Risk management.

La **gestion de la sécurité de l'information** s'appuie sur deux entités 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 sur la lutte contre le blanchiment d'argent et le financement du terrorisme**
- **76 membres 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 2024 via une plateforme Web offrant un contenu conforme aux exigences réglementaires.



2024
FORMATION SUR LE
DISPOSITIF LAB-FT

2024
CAS SUSPECTS
REMONTÉS À LA CTAF
0 CAS



76
PARTICIPANTS

84,1 %
DES PARTICIPANTS AYANT
ACHEVÉ LA **FORMATION** AVEC
SUCCÈS EN OBTENANT DES
MOYENNES > À 50 %



AXE 2

UN EMPLOYEUR RESPONSABLE

AXE 2 NOS ENGAGEMENTS ENVERS NOS ÉQUIPES



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

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

À la STAR, nous sommes résolument engagés pour la santé et le bien-être de nos collaborateurs, ainsi que, plus largement, la qualité de vie au travail.

Convaincus que notre plus grande richesse réside dans notre capital humain, nous œuvrons à cultiver en permanence un milieu propice au développement personnel de chacun des membres de nos équipes, leur permettant ainsi d'atteindre leur véritable 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 cruciale de la communication transparente, de l'engagement actif, de la consultation fréquente, de la contribution significative et du contentement au sein de notre équipe.

Nous nous engageons à favoriser une culture où ces éléments sont intégrés dans toutes nos activités et relations professionnelles.



AXE 2 NOS ENGAGEMENTS ENVERS NOS ÉQUIPES

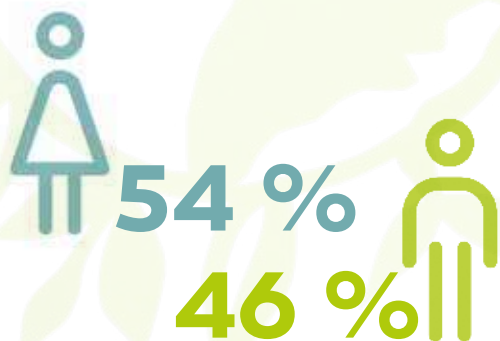
UN EMPLOYEUR RESPONSABLE

LA QUALITÉ DE VIE AU TRAVAIL

Après une période d'exploration, les membres de l'équipe STAR se sont parfaitement adaptés à leur nouvel espace de travail en 2024 et profitent pleinement des **nouveaux équipements et installations mis à leur disposition**.

Cela est particulièrement vrai pour la **salle de sport**.

En ce qui concerne l'espace de **restauration**, il sert en moyenne **100 repas par jour**. Ainsi, nos collaborateurs peuvent se restaurer sainement et profiter de leur pause déjeuner dans un cadre convivial.



AXE 2 NOS ENGAGEMENTS ENVERS NOS ÉQUIPES

UN EMPLOYEUR RESPONSABLE



L'AMICALE DE LA STAR APPORTE DES SERVICES

Par l'action heureuse de ses initiatives sociales, culturelles et solidaires, l'amicale contribue à créer un environnement de travail agréable et renforce indéniablement le **sentiment d'appartenance**.

Cela contribue à préserver l'**esprit de camaraderie et de solidarité** si cher aux STARistes.



700 mDT
DE CONTRIBUTION
DE **L'AMICALE** AUX
DÉPENSES DES ACTIVITÉS
EXTRAPROFESSIONNELLES

40 mDT
DE SUBVENTION
POUR **L'ASSOCIATION
DES RETRAITÉS
DE LA STAR**

L'ASSOCIATION DES RETRAITÉS
de STAR, créée en 1994, permet de
**maintenir le lien entre les anciens
collègues** et de favoriser les contacts
entre eux.



AXE 2

UN EMPLOYEUR RESPONSABLE

FONDS SOCIAL

La STAR finance un fonds social des plus substantiels (près de 2,7 millions de dinars). Ce fonds incarne le *3amel 3alina* de la STAR à l'égard de ses collaborateurs, qu'ils soient **actifs** ou **retraités**.

Ce fonds permet, entre autres, d'**allouer des crédits à taux bonifiés** aux Staristes pour leur **venir en aide dans des moments heureux ou difficiles de leur vie** :

- des prêts à long terme pour financer l'acquisition d'un terrain ou d'un logement, la construction d'une maison ou des travaux de rénovation.
- des prêts à moyen terme pour financer les études des enfants ou l'acquisition d'un véhicule.
- Des prêts à court terme pour financer des événements spéciaux, comme un mariage ou des soins médicaux pour sa famille (ascendants et descendants compris).

Ce sont pas moins de **174 collaborateurs qui ont pu en bénéficier en 2024**.

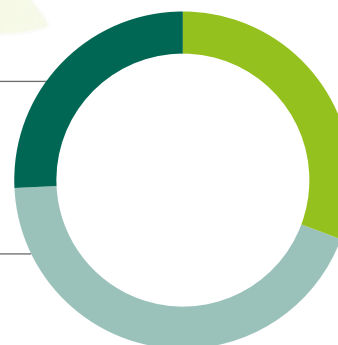
2680 mDT
MONTANT DU
FONDS SOCIAL
POUR **SOUTENIR LES**
LIENS SOCIAUX

26%

Prêts
à court terme

44%

Prêts
à moyen terme



CAISSE D'ENTRAIDE

Cette caisse **financée à 90 % par la STAR** permet en complément du fonds social d'intervenir pour **aider ponctuellement des collaborateurs** actifs ou retraités à l'occasion :

- mariage, naissance, circoncision, scolarité, aïd edha...
- indemnité maladie en cas d'hospitalisation et intervention chirurgicale (pour le collaborateur, son conjoint ou ses enfants), handicap, décès, veuves et orphelins des collaborateurs décédés en activité
- indemnité retraite
- ristourne automobile



AXE 2 NOS ENGAGEMENTS ENVERS NOS ÉQUIPES

UN EMPLOYEUR RESPONSABLE

FORMATION

La formation continue occupe une **place centrale** dans la culture d'entreprise de la STAR. En 2024, ce sont pas moins de **325 collaborateurs** qui ont ainsi été formés (soit **47 % de plus qu'en 2023**).

En accordant une **importance primordiale au développement professionnel de nos employés**, nous renforçons notre aptitude à satisfaire les exigences évolutives de nos clients et de nos partenaires, ainsi qu'à **stimuler l'innovation** et à maintenir notre domination sur le marché de l'assurance.

2024

6 600 HEURES
DE **FORMATION** POUR
NOS COLLABORATEURS

Nos équipes bénéficient d'un **large éventail d'options de formation**, notamment :

- **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,
- **la participation aux cycles diplômants** tels que des executive MBA, des ingéniorats, 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.

2024

6 %
TAUX DE **MOBILITÉ**
30 EMPLOYÉS

MOBILITÉ EN INTERNE

Grâce à la **promotion interne**, les membres du personnel ont la possibilité de changer de poste ou de service dans l'entreprise, ce qui favorise leur épanouissement tant professionnel que personnel.

Pour nos collaborateurs, cela représente de nouvelles occasions d'apprentissage, de progression de carrière et d'élargissement de leurs compétences. De plus, cela contribue à accroître leur motivation et leur implication grâce à des défis excitants et stimulants.

En ce qui concerne la STAR, la mobilité interne permet de **retenir les talents** et de **valoriser ses équipes**.

2024

38 %
TAUX DE
PROMOTION **197**
EMPLOYÉS
PROMUS



AXE 2 NOS ENGAGEMENTS ENVERS NOS ÉQUIPES

UN EMPLOYEUR RESPONSABLE

ÉVÉNEMENT KIDS DAY

Pour la première fois en 2024, nous avons organisé une **journée dédiée aux enfants des STARistes**.

Cette initiative a connu un véritable engouement auprès des enfants, qui ont eu l'opportunité de participer à des **activités récréatives** tout en découvrant des **thèmes** importants, tels que la **responsabilité sociale et environnementale** (RSE).



NOMBRE DE PARTICIPANTS
120
ENFANTS



AXE 2 NOS ENGAGEMENTS ENVERS NOS ÉQUIPES

ENSEMBLE... PARTOUT

TEAMBUILDING :

Les activités de Team Building sont devenues une **tradition** au sein de la STAR ces dernières années.

C'est là l'occasion de **renforcer les liens** entre les membres de l'équipe, de favoriser la coopération et de célébrer les succès partagés.

C'est également l'occasion rêvée pour mettre en avant les sujets qui nous tiennent à cœur. Ainsi, la **responsabilité sociale et environnementale (RSE)** était à l'honneur lors de notre séminaire d'équipe de 2024.



2024

47 %

DES **428 COLLABORATEURS**
DU SIÈGE UTILISENT
LE **BUS STAR**



TRANSPORTS COLLECTIFS

La STAR est fière d'offrir à l'ensemble de son personnel un service de **transport gratuit**. Environ la moitié du personnel profite de cette offre, qui incarne admirablement les principes d'entraide chers à la STAR, renforçant ainsi le sentiment d'appartenance et l'unité au sein de notre groupe.



AXE 2 NOS ENGAGEMENTS ENVERS NOS ÉQUIPES

UN EMPLOYEUR RESPONSABLE

STAR SANS FUMÉE



Toujours soucieuse de la santé de ses collaborateurs, la STAR a souhaité sensibiliser ces derniers aux **méfaits du tabagisme**. Un programme de sensibilisation a été consacré au sujet avec un intervenant externe qui a partagé diverses techniques pour arrêter de fumer. Forte du succès rencontré, cette initiative sera vraisemblablement renouvelée à l'avenir.

STOP

au tabac,
START à la santé

2024

250

**COLLABORATEURS
FORMÉS À
L'ÉVACUATION EN CAS
D'INCENDIE**

En tant qu'assureurs, nous ne pouvons pas ignorer la nécessité de former adéquatement nos collaborateurs sur le **risque d'incendie**. C'est ainsi que plus de la moitié des collaborateurs du siège ont été formés à la procédure d'évacuation en cas d'incendie.



AXE 2 NOS ENGAGEMENTS ENVERS NOS ÉQUIPES

OCTOBRE ROSE : ACTION DE SENSIBILISATION ET DÉPISTAGE

À l'occasion de la ***Journée Octobre Rose***, nous avons organisé dans les **locaux du siège de la STAR** une séance de sensibilisation animée par le médecin du travail.

À cette occasion, l'équipe médicale de la clinique La Rose (gynécologues et sages-femmes) a effectué des **dépistages**.

Afin **d'encourager les collaboratrices à subir des examens complémentaires** lorsque cela était nécessaire, des autorisations exceptionnelles leur ont été accordées.

Enfin, des **conventions** avec des tarifs avantageux ont été conclues avec des centres d'imagerie médicale.



54 % 
DES FEMMES DE PLUS DE
40 ANS DE LA STAR ONT
ÉTÉ DÉPISTÉES

AXE 2 NOS ENGAGEMENTS ENVERS NOS ÉQUIPES

UN ESPRIT SAIN DANS UN CORPS SAIN

Cette phrase pourrait parfaitement résumer l'état d'esprit des STARistes, dont l'enthousiasme et l'implication dans les activités sportives ne sont plus à prouver. Animés par une véritable **passion pour le sport**, ils se rassemblent régulièrement pour partager des moments de convivialité, de dépassement de soi et d'esprit d'équipe.

90 mDT
DE SUBVENTION POUR
**L'ASSOCIATION SPORTIVE
DE LA STAR**

Conscients des bienfaits du sport tant sur le bien-être individuel que sur la cohésion collective, nous soutenons pleinement ces initiatives et mettons un point d'honneur à encourager ces pratiques. La STAR compte ainsi en son sein pas moins de **trois équipes sportives officielles** : deux équipes de volleyball — l'une féminine et l'autre masculine — ainsi qu'une équipe masculine de football.

Ces formations permettent aux collaborateurs de **tisser des liens et dehors du cadre professionnel**, de **cultiver un esprit de solidarité** et de représenter fièrement la STAR lors de compétitions ou de rencontres amicales.



AXE 2 NOS ENGAGEMENTS ENVERS NOS ÉQUIPES

UN EMPLOYEUR RESPONSABLE

À la STAR, l'importance accordée au **bien-être au travail** fait partie intégrante de notre identité. Nous croyons que des collaborateurs heureux, épanouis et engagés, sont la **clé de notre succès à long terme**. En plaçant leur épanouissement et leur satisfaction au cœur de nos priorités, nous consolidons notre culture d'entreprise et construisons un avenir prometteur pour chacun.

13,5 %
DE NOTRE EFFECTIF
BÉNÉFICIE DU
TRAVAIL À DISTANCE



100 %
DE NOTRE EFFECTIF
EST **COUVERT** PAR
UN **ACCORD DE NÉGOCIATION**
COLLECTIVE



2024
0 MALADIE
PROFESSIONNELLE

2024
1,84

TAUX DE FRÉQUENCE DES
ACCIDENTS DE TRAVAIL
DONT **90 %** SUR LE TRAJET
DE TRAVAIL



PRÈS DE
100 %



**DES CONTRATS À DURÉE
LIMITÉE SONT CONVERTIS
EN CDI SUR UNE PÉRIODE
DE 3 ANS**

2024

EFFECTIF À
BESOINS SPÉCIFIQUES

1,64 %

2024

4 %

TAUX D'ABSENTÉISME



AXE 3

PROTECTION DE L'ENVIRONNEMENT

AXE 3 NOTRE ENGAGEMENT ENVERS LA DURABILITÉ

PROTECTION DE L'ENVIRONNEMENT

POUR UNE GESTION PLUS RESPONSABLE DE NOS RESSOURCES, Pour favoriser une utilisation plus responsable de nos ressources, nous avons mis en place une plateforme de surveillance énergétique. Cette innovation nous permet de suivre et d'**analyser en temps réel notre consommation d'énergie**.

Cette solution novatrice nous offre une vision globale de notre utilisation de l'énergie, ce qui simplifie la détection des gaspillages et l'identification des possibilités d'optimisation.

Cette plateforme nous permet de suivre les performances énergétiques de nos installations et d'adopter des mesures proactives pour réduire les coûts énergétiques, améliorer l'efficacité de nos systèmes et minimiser notre impact environnemental. Nous pouvons ainsi mettre en place des actions spécifiques et adaptées pour tirer le meilleur parti de nos économies d'énergie et contribuer à notre engagement global envers la durabilité.



FONCTIONNALITÉS DE LA PLATEFORME DE SUIVI :

La plateforme offre **une vue d'ensemble en temps réel et en continu des données énergétiques et des performances**. Il est ainsi possible de suivre et d'optimiser les performances environnementales en mettant l'accent sur les émissions de CO₂.

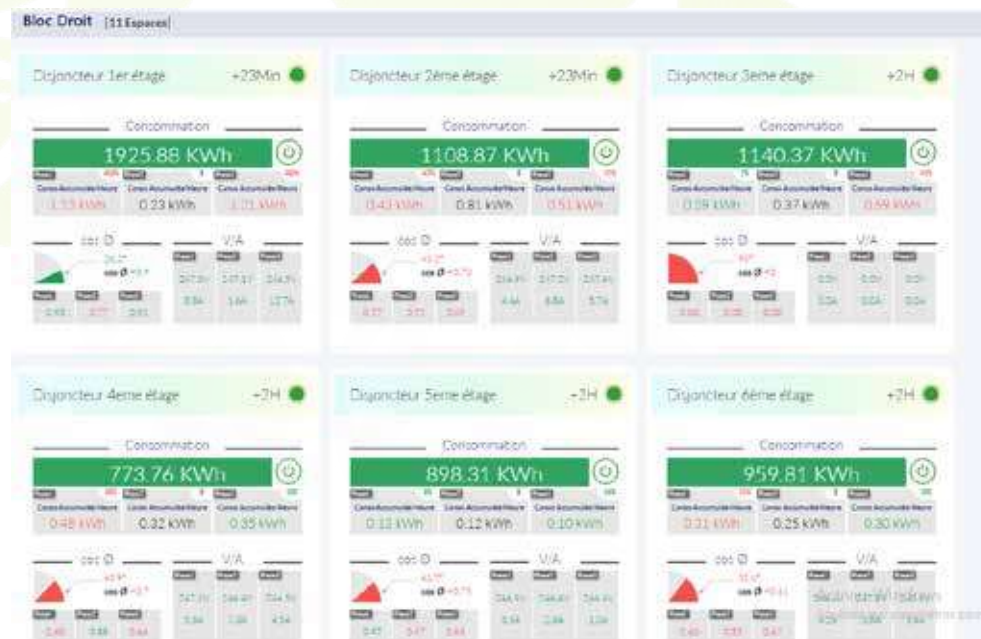
Cette plateforme offre une multitude de fonctionnalités, telles que : la génération de rapports personnalisés sur la consommation d'énergie, la simulation de factures énergétiques pour estimer les coûts associés, la définition de seuils d'alerte pour recevoir des notifications en cas de dépassement des limites établies, la configuration de zones géographiques 100 % de l'éclairage du siège est en LED pour un suivi précis de la consommation d'énergie et la configuration des seuils et des objectifs de réduction des émissions de CO₂, permettant de suivre et d'ajuster les actions pour atteindre les objectifs environnementaux de manière optimale.

AXE 3 NOTRE ENGAGEMENT ENVERS LA DURABILITÉ

MONITORING ÉNERGÉTIQUE

Pour une **gestion responsable de nos ressources**, nous avons mis en place une **plateforme de monitoring énergétique** qui permet de **surveiller et d'analyser en temps réel notre consommation d'énergie**.

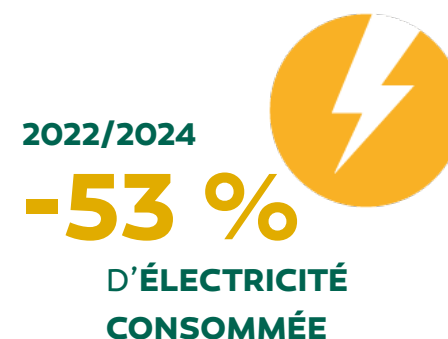
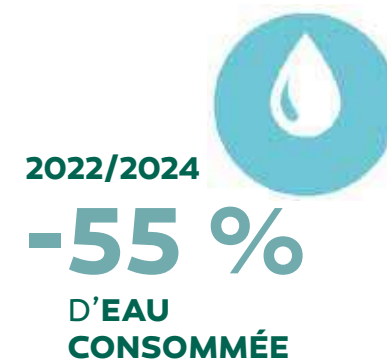
Cette solution innovante nous offre une visibilité complète sur notre usage énergétique, facilitant ainsi l'**identification des inefficacités et des opportunités d'optimisation**.



Grâce à cette plateforme, nous sommes en mesure de **suivre les performances énergétiques** de nos installations et de prendre des mesures proactives pour réduire les coûts énergétiques, **améliorer l'efficacité de nos systèmes et minimiser notre impact environnemental**.

Des stratégies concrètes et adaptées seront mises en œuvre afin de **maximiser nos efforts d'économie d'énergie** et de contribuer à notre démarche globale de durabilité.

Nos initiatives RSE internes ont rencontré un **enthousiasme** sans précédent, galvanisant davantage notre engagement envers la **réduction de notre empreinte carbone**.



AXE 3 NOTRE ENGAGEMENT ENVERS LA DURABILITÉ

PROTECTION DE L'ENVIRONNEMENT

GESTION RESPONSABLE DE DÉCHETS

La gestion écologique des déchets est une autre sphère dans laquelle nous consacrons beaucoup d'efforts pour limiter notre empreinte environnementale. Pour ce faire, nous avons instauré des **mesures rigoureuses visant à diminuer, réutiliser et recycler les déchets**.

En collaborant avec des entreprises soucieuses de l'environnement, nous aidons à **réduire la quantité de déchets non recyclables**.

À ce titre, la STAR est particulièrement de célébrer sa première année de collaboration avec la startup tunisienne Colibris spécialisée dans la collecte des déchets recyclables.

De plus, nous incitons activement nos équipes à adopter des **comportements écoresponsables**.



AXE 3 NOTRE ENGAGEMENT ENVERS LA DURABILITÉ

PROTECTION DE L'ENVIRONNEMENT



2024

**LIMITER
L'IMPRESSION
DE DOCUMENTS
NON ESSENTIELS**



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.

DÉFI FEUILLE FREE

Le défi *Feuille Free* a été lancé dans le but de **réduire notre consommation de papier** et d'encourager des pratiques de travail plus responsables et durables au sein de l'entreprise. En collaboration avec le département Infrastructure-IT, nous avons **mis en place un suivi des indicateurs de consommation de papier**, en prenant en compte les différences liées aux tâches de chaque collaborateur.

L'objectif du défi est d'**inciter chacun à limiter l'impression** de documents non essentiels, à privilégier les formats numériques et à adopter des pratiques telles que l'impression recto verso. Afin de motiver l'engagement de tous, des **récompenses sont attribuées aux équipes ayant réalisé les économies de papier les plus significatives**.

Cette action s'inscrit dans notre **démarche globale de réduction de notre empreinte écologique** et contribue activement à la **préservation de nos ressources naturelles**.

PIÈCES RÉPARÉES EN 2024

45 %

DANS LES **GARAGES**
PILOTÉS PAR NOTRE
PARTENAIRE

OBJECTIF 2025

50 %

35 %

DANS LES **GARAGES**
AGRÉÉS PILOTÉS
PAR LA **STAR**

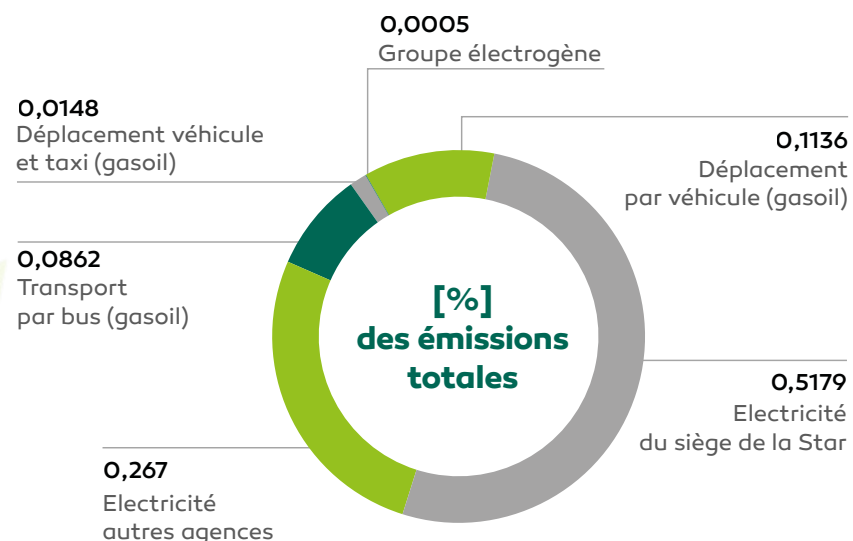
40 %

AXE 3 NOTRE ENGAGEMENT ENVERS LA DURABILITÉ

BILAN CARBONE

Dans le cadre de notre **engagement** pour la **transition énergétique et la lutte contre le changement climatique**, nous avons entamé une démarche de comptabilité carbone, en nous concentrant sur les émissions de gaz à effet de serre des scopes 1 et 2.

Basé sur la norme ISO14064 et le GHG Protocol, le premier calcul a permis de mieux comprendre l'empreinte environnementale directement liées nos activités et d'identifier les leviers de réduction les plus pertinents afin de **mettre en place des actions concrètes**, avant de lancer, pour les prochaines années, la modélisation pour le calcul du scope 3.



Source d'émission	Émissions (kg CO2)	% des émissions totales (%)
Périmètre 1 (Groupe électrogène)	225	0,05%
Transport par bus (Gasoil)	42 777	8,62%
Déplacement par véhicule Gasoil)	56 394	11,36%
Déplacement véhicule et taxi (Gasoil)	7 373	1,48%
Scope 2 (Électricité du siège de la Star)	257 155	51,79%
Scope 2 (Électricité autres agences)	132 556	26,70%
Total des émissions	496480	100%

AXE 3 NOTRE ENGAGEMENT ENVERS LA DURABILITÉ

PROTECTION DE L'ENVIRONNEMENT

ÉQUIPER LE SIÈGE DE PANNEAUX PHOTOVOLTAÏQUES

Pour atteindre nos **objectifs en matière de développement durable**, la STAR continue de **moderniser ses installations** en adoptant des technologies vertes avant-gardistes.

C'est ainsi qu'en 2025, nous prévoyons d'**installer des panneaux solaires** sur le toit de notre siège social, ce qui nous permettra de maximiser la **production d'énergie renouvelable** tout en optimisant l'espace disponible.



Cette installation fera l'objet d'une étude technique approfondie menée par un cabinet agréé par l'Agence Nationale pour la Maîtrise de l'Énergie (ANME), dans le but de **garantir une efficacité maximale et une intégration harmonieuse** avec notre environnement bâti.

Cette démarche s'inscrit dans la continuité de notre **engagement envers une réduction de notre empreinte carbone** et la promotion de l'utilisation d'énergies renouvelables dans nos activités.





INVESTIR DANS LE FUTUR

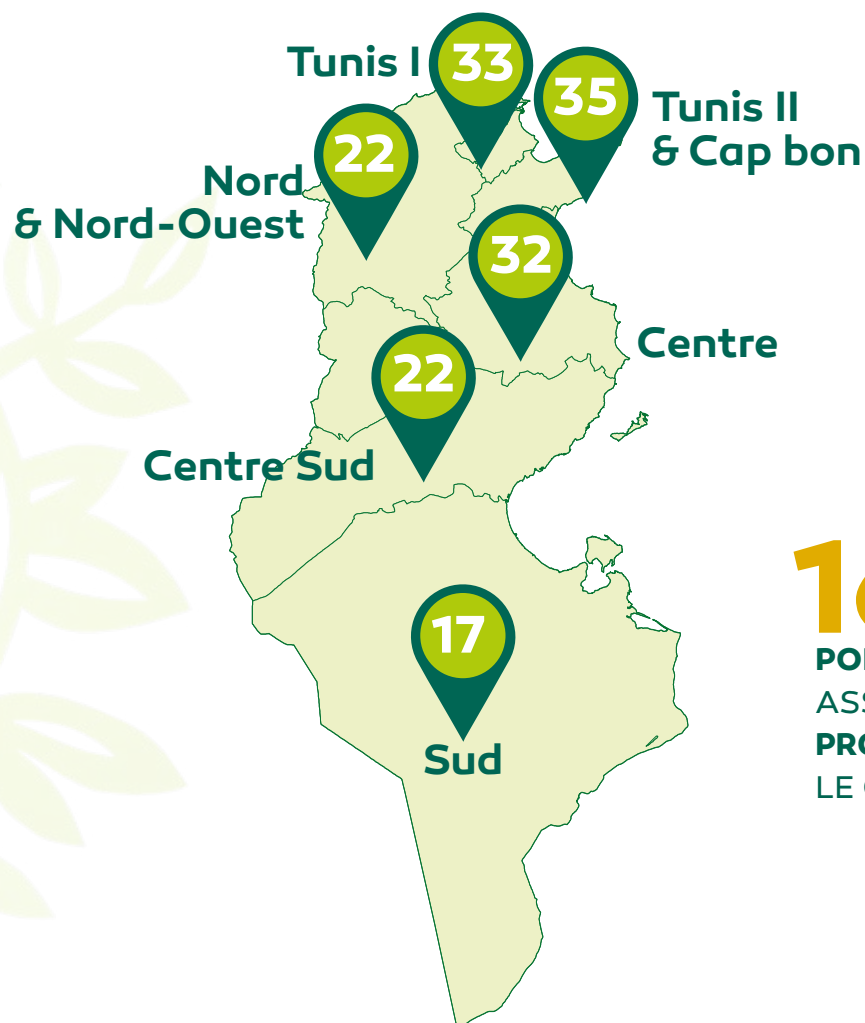
AXE 4

AXE 4 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 et 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.



161
POINTS DE VENTE
ASSURANT UNE
PROXIMITÉ AVEC
LE CLIENT

AXE 4 NOTRE VOIE VERS UNE ÉCONOMIE DURABLE

PLATEFORME DIGITALE MYSTAR

MYSTAR est l'application incontournable pour **gérer ses assurances en toute simplicité et à distance**.

Dotée d'une **interface intuitive et facile d'utilisation**, elle s'adresse à tous, notamment à nos clients existants, qui recherchent un **accès rapide et sécurisé à leurs services d'assurance**.

Cette solution digitale complète permet de souscrire, gérer et optimiser ses assurances en toute **sécurité**, avec une expérience utilisateur inégalée.

MYSTAR **simplifie considérablement le processus de souscription et de demande de devis**, tout en garantissant une gestion fluide et autonome des contrats.

Complémentaire à notre réseau de distribution traditionnel (agences, courtiers, etc.), **MYSTAR constitue un canal digital supplémentaire pour nos clients et prospects**.

L'application leur permet de débiter leur parcours en ligne, avec la possibilité de finaliser leurs démarches, comme la récupération de leur contrat ou de leur attestation, auprès de l'agent de leur choix.

Elle incarne ainsi une **solution flexible et moderne**, qui allie **innovation** et **proximité**, pour répondre aux besoins variés de nos utilisateurs.



OBJECTIF 2025
10 000
COMPTES

AXE 4 NOTRE VOIE VERS UNE ÉCONOMIE DURABLE

INVESTIR DANS LE FUTUR

DIGITALISATION & SATISFACTION CLIENT

L'instantanéité et la simplicité sont devenues aujourd'hui des exigences majeures. La **digitalisation** constitue un **levier incontournable pour améliorer l'expérience du client STAR**.

Conscients de cette évolution, nous investissons en permanence dans des **technologies de pointe afin d'optimiser chaque étape du parcours client**, depuis la souscription d'un contrat jusqu'à la gestion des sinistres.

Notre objectif est de **rendre nos services plus accessibles, fluides et personnalisés**.

Grâce à notre plateforme numérique intuitive, nos **clients bénéficient d'une autonomie totale dans la gestion de leurs contrats d'assurance**. En quelques clics, ils peuvent consulter leurs polices, ajouter des garanties ou des options adaptées à leurs besoins, et soumettre une réclamation sans avoir à se déplacer.

Accessible 24 h/24 et 7j/7, cette solution leur permet de gérer leurs démarches à tout moment et depuis n'importe quel appareil, offrant ainsi une **expérience simplifiée et sans contrainte**.

Au-delà de la rapidité et de la commodité, notre engagement en matière d'innovation digitale vise à **renforcer la transparence et la réactivité de nos services**.

En intégrant des outils intelligents, tels que **l'automatisation des demandes ou l'intelligence artificielle pour l'analyse des sinistres**, nous réduisons les délais de traitement tout en **garantissant un accompagnement personnalisé et efficace**.

En plaçant la digitalisation au cœur de sa stratégie, la STAR affirme sa volonté d'offrir à ses clients des **services modernes, performants** et en adéquation avec leurs attentes, pour une relation toujours plus simple, fluide et sécurisée.

56 %

DE NOS CLIENTS
SONT TRÈS SATISFAITS/
SATISFAITS

2024

10 738

CALLS

OBJECTIF 2025

15 000

2024

255

VISITES DE RISQUES

OBJECTIF 2025

300

52

STARSE

AXE 4 NOTRE VOIE VERS UNE ÉCONOMIE DURABLE



STARCONNECT

La STAR a
lancé en 2023
STARCONNECT,
une **application**
gratuite pour

smartphone. Cette application,
initialement ouverte aux seuls assurés
tous risques, est désormais disponible
pour l'ensemble de nos clients
automobile.

Notre ambition avec STARCONNECT
est de **promouvoir une conduite**
responsable et écologique et, par
là même, faire de la prévention routière.

Cette application a rencontré un beau
succès grâce à son côté ludique. En
effet, un score de conduite est attribué
en fonction du style de conduite adopté
par nos assurés (allure, comportement
au volant, etc.)

Ce sont précisément ces scores qui
sont pris en compte dans le cadre des
challenges mensuels organisés et
assortis de cadeaux.



5857

ASSURÉS STAR
UTILISATEURS DE
L'APPLICATION

OBJECTIF 2025
10 000



AXE 4 NOTRE VOIE VERS UNE ÉCONOMIE DURABLE

INVESTIR DANS LE FUTUR

PROMOUVOIR L'INVESTISSEMENT DANS DES PROJETS RESPONSABLES

Consciente de l'importance d'**intégrer les critères Environnementaux, Sociaux et de Gouvernance** (ESG) dans ses décisions d'investissement, la STAR adopte une **approche proactive en matière d'investissement responsable**.

Dans cette optique, elle a initié une **évaluation approfondie de son portefeuille actuel** afin d'**analyser la conformité de ses placements aux standards ESG**.

Cette analyse vise à **mesurer la durabilité des entreprises financées**, à évaluer leur gestion des risques et à s'assurer de leur alignement éthique. Elle prend en compte plusieurs dimensions essentielles, notamment **l'impact environnemental, les conditions de travail, le respect des droits humains et la qualité des pratiques de gouvernance**.

Pour aller plus loin, la STAR met en place une **politique de due diligence** (ou audit de conformité) ESG, conçue comme un cadre structuré d'**intégration des critères ESG dans sa stratégie d'investissement**.

Ce dispositif permet un suivi rigoureux et continu des risques ESG à long terme, garantissant ainsi la **pérennité des investissements**. En s'assurant du respect des réglementations en vigueur, cette approche vise non seulement à sécuriser les placements, mais aussi à **répondre aux attentes croissantes des investisseurs en matière de durabilité**.

L'ambition de la STAR est de **concilier performance financière et responsabilité sociétale**.

En **favorisant des pratiques commerciales éthiques et durables**, elle contribue activement à la construction d'un **portefeuille d'investissements aligné avec les enjeux environnementaux et sociaux actuels**, tout en optimisant les rendements sur le long terme.

AU 31 | 12 | 2024

84 MDT

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

5694

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



AXE 4 NOTRE VOIE VERS UNE ÉCONOMIE DURABLE

PROMOUVOIR L'INVESTISSEMENT DANS DES PROJETS RESPONSABLES

RÉHABILITATION DES ÉCOLES

Dans le cadre de notre **engagement en faveur de l'éducation et du développement des communautés**, nous avons finalisé une initiative de réhabilitation des mobiliers scolaires dans **deux écoles** situées à **Ghardimaou** et à **Makthar**.

Ce projet a été réalisé en **partenariat** avec **Maxula Gestion** qui gère le fond dans lequel la STAR a investi et qui est au capital d'IMM, une société spécialisée dans la fabrication de meubles scolaires et bureautiques.

Grâce à cette action, nous avons contribué à **améliorer les conditions d'apprentissage des élèves** en leur fournissant du mobilier scolaire fonctionnel et adapté, favorisant ainsi un environnement propice à la réussite scolaire. Ce partenariat illustre notre volonté de **soutenir des projets à impact social positif** et d'**investir dans l'avenir des jeunes générations**.



AXE 4 NOTRE VOIE VERS UNE ÉCONOMIE DURABLE

PROJET D'INCUBATION DE STARTUPS STARLAB



Dans le cadre de notre stratégie d'innovation et de responsabilité sociétale, STAR a lancé le programme **STARLAB** : un **laboratoire d'incubation et d'accélération dédié aux startups**.

Le projet a été conçu et mûri tout au long de l'année 2024 et les premières startups vont pouvoir intégrer ce programme d'exception en 2025.

Ce programme permet à la STAR de **renforcer son engagement en matière d'innovation** tout en collaborant avec des startups innovantes, créatrices de valeur et génératrices de solutions à fort impact commercial et sociétal.

En intégrant une cohorte de startups sélectionnées, la STAR leur offre un **accès privilégié à une expertise de pointe**, ainsi qu'aux ressources nécessaires pour valider et déployer leurs solutions à grande échelle.

Ce projet repose sur des modèles éprouvés de collaboration entre grandes entreprises et startups, alignant



les objectifs métiers (innovation, performance) avec les engagements RSE, dans une dynamique mutuellement bénéfique et durable.

En agissant comme un **catalyseur d'innovation**, la STAR se positionne à la croisée de l'impact économique (optimisation et compétitivité) et de l'impact sociétal (soutien à un écosystème entrepreneurial durable), en répondant aux besoins de nos clients grâce à des **solutions innovantes portées par les startups sélectionnées**.



AXE 4 NOTRE VOIE VERS UNE ÉCONOMIE DURABLE

Dans le cadre de notre engagement pour l'innovation durable et la promotion des pratiques responsables, nous avons organisé le concours **STAR AWARDS**, en marge de l'**African ESG Summit**, organisé par le magazine Managers.



Ce concours national a permis de récompenser et d'accompagner des **startups innovantes** à fort impact social et environnemental. Trois trophées ont été décernés aux lauréats dans les catégories suivantes : **Environnement, Santé et Gouvernance**. En plus de la reconnaissance, les entrepreneurs ont bénéficié d'une journée de coaching et de formation, leur permettant de perfectionner leur pitch, leur communication et d'intégrer les normes ESG dans leurs modèles d'affaires. Cette initiative a renforcé le positionnement de la STAR en tant qu'entreprise engagée dans la durabilité, tout en contribuant à dynamiser l'écosystème entrepreneurial et à soutenir les jeunes entrepreneurs porteurs de projets à impact positif.

ENVIRONNEMENT

1. WAYOUT : Grâce à leur invention, le **Zigofiltre**, ils s'attaquent au fléau des inondations et de la pollution marine. Elle est placée sous les plaques d'égout, apportant ainsi une réponse directe au problème des déchets qui obstruent les canalisations (cause principale d'inondations et de pollution).

2. AQUADEEP : Au terme de trois ans de partenariat avec des écloseries de poissons, ils ont mis au point un **système d'intelligence artificielle capable de compter avec une grande précision les larves** de ces derniers. Cette innovation révolutionnaire simplifie considérablement les opérations, tout en préservant l'écosystème et en améliorant les rendements des écloseries.



AXE 4 NOTRE VOIE VERS UNE ÉCONOMIE DURABLE

SANTÉ

- 1. ESTEPS** : ils ont développé une **semelle intelligente** capable de détecter les premiers signes de maladies neurodégénératives (comme le Parkinson et la sclérose en plaques). Grâce à des capteurs avancés, l'application collecte des données sur les mouvements et fournit des informations précieuses aux utilisateurs ainsi qu'aux professionnels de la santé.
- 2. FLUOINK** : ils proposent une **nanotechnologie antibactérienne** qui vise à **réduire les infections dans les hôpitaux**. L'additif antimicrobien, qu'on ajoute à la peinture, assure une protection contre la contamination, en particulier dans les milieux hospitaliers, et offre un niveau d'hygiène élevé.

GOUVERNANCE

- 1. TANITLAB** : Grâce à leur solution **Kepler**, ils offrent une innovation majeure dans la **gestion des risques opérationnels pour les banques**, les établissements de microcrédit et les compagnies d'assurance. Kepler s'appuie sur l'intelligence artificielle pour une évaluation détaillée et immédiate des transactions. Kepler peut s'intégrer directement aux systèmes informatiques des clients, ou bien fonctionner en tant que service hébergé (SaaS).
- 2. RSE TIME** : Ce sont deux **plateformes SaaS** qui **simplifient et maximisent l'impact des pratiques RSE**. Elles permettent de mobiliser les collaborateurs dans des projets concrets et locaux et favorisent une gouvernance axée sur la redevabilité en permettant aux entreprises de partager facilement leurs progrès avec leurs parties prenantes.



A stylized, light green leaf pattern that forms a circular shape in the background. The leaves are elongated and pointed, arranged in a symmetrical, branching manner.

INNOVER POUR UN
MONDE MEILLEUR

AXE 5

AXE 5 NOTRE CONTRIBUTION SOCIÉTALE

INNOVER POUR UN MONDE MEILLEUR

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

75 597

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

19 934

**UTILISATEURS DE LA
PLATFORME DE
SUIVI DES DOSSIERS
DE SINISTRE SANTÉ**



60

STAR
SE

AXE 5 NOTRE CONTRIBUTION SOCIÉTALE

INNOVER POUR UN MONDE MEILLEUR

PROMOUVOIR LA SANTÉ PUBLIQUE ET LA MAÎTRISE DES RISQUES DE SANTÉ

PARRAINAGE HACKATHON

Parrainer un **hackathon** dans le cadre de l'**Open Innovation** du salon Bigtech dont l'objectif est d'**améliorer la vie des personnes sourdes et malentendantes** : Soutien des startups

36 HEURES,
35 ÉTUDIANTS
PARTICIPANTS

ACTION KUMULUS WATER

Kumulus Water' dans les écoles nécessitées à haute priorité en matière d'accès à l'eau, **4 machines ont été installées** dans deux écoles de la région de **Hafouz, à Kairouan**.



150 ÉLÈVES
BÉNÉFICIENT DE PLUS DE
100 LITRES D'EAU POTABLE
CHAQUE JOUR



AXE 5 NOTRE CONTRIBUTION SOCIÉTALE

INNOVER POUR UN MONDE MEILLEUR

PROMOUVOIR LA SANTÉ PUBLIQUE ET LA MAÎTRISE DES RISQUES DE SANTÉ

'HYETHOM BIN YDIK' : LES GESTES QUI SAUVENT

Notre programme phare connaît toujours un grand succès, avec plus de **700 personnes** (Université GFI, ENETT...) qui ont appris les gestes de premiers secours et qui sont maintenant prêtes à porter assistance à un proche ou une personne en détresse.

حياتهم
أيديك



AXE 4 NOTRE VOIE VERS UNE ÉCONOMIE DURABLE

INVESTIR DANS LE FUTUR

HYETHOM BIN YDIK

La STAR a assuré la **formation aux gestes de premiers secours** « Hyethom Bin Ydik » à l'ensemble de notre réseau d'agences.

+700
PERSONNES
FORMÉES EN 2024

TOUT

LE RÉSEAU D'AGENTS ET UNE
PARTIE DES PARTENAIRES

OBJECTIF ATTEINT

حياتهم
بين
أيديك



AXE 5 NOTRE CONTRIBUTION SOCIÉTALE

INNOVER POUR UN MONDE MEILLEUR

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

STAR ASSURANCES s'engage résolument à jouer un rôle actif dans la promotion de l'inclusion sociale au travers d'offres d'assurances 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 couvrant une bonne partie du territoire.

L'**inclusion sociale** est une **valeur fondamentale** chez STAR Assurances.

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.

200 mDT
MONTANT ALLOUÉ AUX
DONS ET SUBVENTIONS

solidarité
contribution
inclusion accessibilité
groupes vulnérables
dialogue

AXE 5 NOTRE CONTRIBUTION SOCIÉTALE

LE DON, UN SOUTIEN PRÉCIEUX

Pour un assureur comme la STAR, les dons aux associations ne sont pas seulement un acte de générosité.

Par delà la composante essentielle d'une politique RSE responsable et engagée, il s'agit aussi pour nous d'une démarche qui nous apparaît naturelle puisque, rappelons-le, **l'assurance repose sur des principes fondamentaux de solidarité et de protection.**



Un impact positif pour la STAR et pour ses parties prenantes

Au-delà de l'aspect philanthropique, les dons aux associations contribuent à **renforcer la culture d'entreprise et la fierté de nos collaborateurs**, en leur offrant l'opportunité de s'investir dans des projets porteurs de sens. Les STARistes, via la caisse d'entraide qu'ils gèrent, contribuent à de nombreuses causes créant ainsi un **véritable lien entre nos valeurs et nos actions.**

De plus, nous recevons des **témoignages très positifs de la part de nos clients et partenaires** qui voient dans notre implication sociale une **cohérence entre notre slogan 3amal 3alina et nos actions.**

Ces témoignages et marques de sympathie nous renforcent dans notre conviction et nous poussent à continuer à œuvrer à la construction d'une **société plus juste et solidaire.**



AXE 5 NOTRE CONTRIBUTION SOCIÉTALE

Dans le cadre de notre engagement en matière de Responsabilité Sociétale des Entreprises (RSE), notre entreprise s'attache à **soutenir activement de nombreuses initiatives externes** qui contribuent au **développement durable**, à la **solidarité** et au **progrès social**.

Cette implication se manifeste à travers divers moyens, notamment **l'octroi de dons, l'attribution de subventions** ou encore la **mise en place d'actions de sponsoring**.

En apportant un soutien financier et matériel à ces projets, nous affirmons notre volonté de **jouer un rôle positif au sein de la société** et d'encourager les initiatives porteuses de sens et de valeur pour nos parties prenantes.

DONS, SUBVENTIONS, SPONSORING

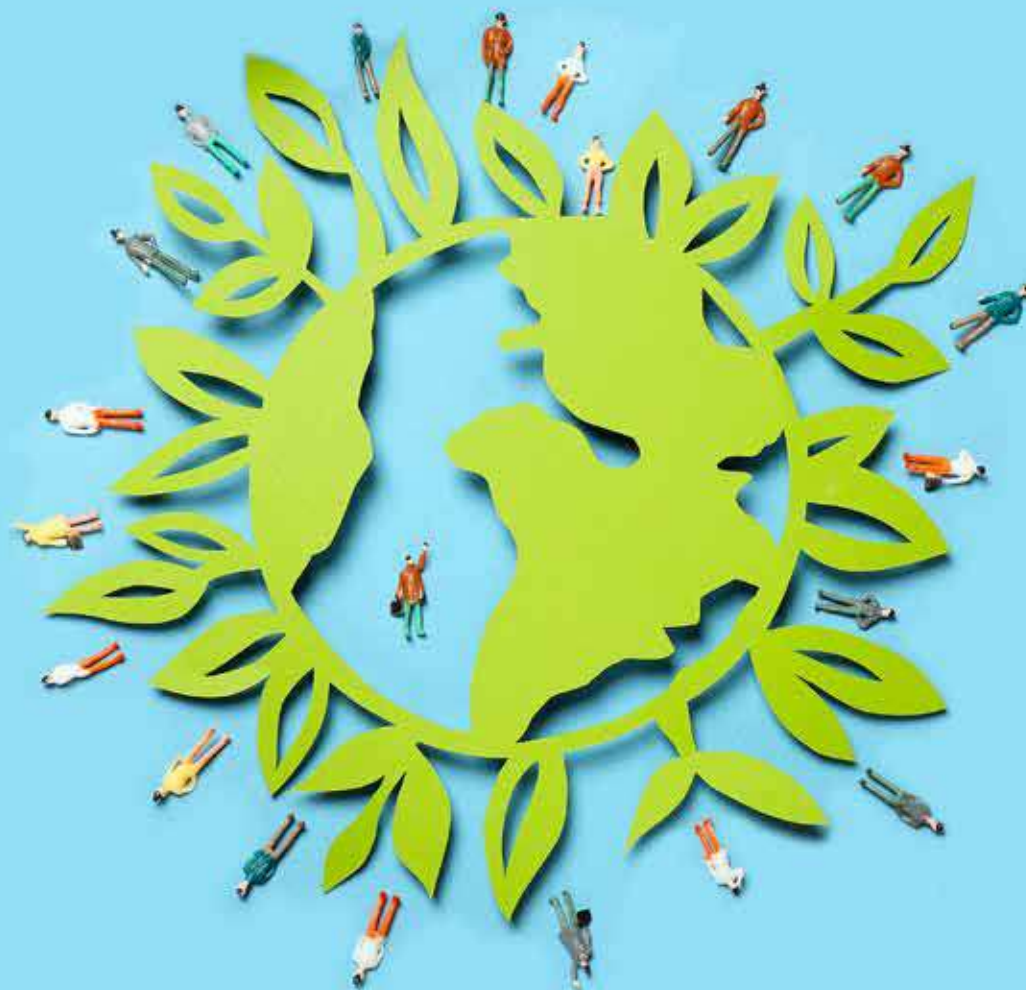
- Dons pour l'action « **koffet romdhan** »
- Prix Hackathon **BIGTECH** (solutions pour les sourds)
- Tournoi du cœur **GAIA**
- Dons accordés au profit de l'association **Dar Nabila Internationale** des aveugles
- Sponsoring **Eni Carthage Robot 7.0** : Soutien des jeunes
- Participation à la 2e édition du **trophée de la parité professionnelle de femmes maghrébines**
- Participation au salon **Job FAIR 2024** : Promotion de l'emploi
- Participation au **salon Bigtech** : Promotion de StarConnect
- Prix **Hackathon Rendez-vous de Carthage**
- Sponsoring **Tournoi Volleyball Star**

SOUTIEN D'ÉVÉNEMENTS AUTOUR DE LA RSE

- **Africain ESG Summit** organisé par le Managers
- Les jeudis RSE de la **CONNECT**
- La **prévention routière** avec l'ONSR et la FTUSA
- « **Les assureurs se mobilisent pour la décarbonation en Tunisie** », journée organisée par le réassureur TUNIS RE



ANNEXES



STARSE

CORRESPONDANCE GUIDE BVMT

DÉPLOIEMENT D'UNE DÉMARCHE RSE/ESG INDICATEURS ESG

Indicateurs Guide de la Bourse	Page dans le rapport	Remarque	ODD associé
GOUVERNANCE			
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 des 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		

CORRESPONDANCE GUIDE BVMT

Indicateurs Guide de la Bourse	Page dans le rapport	Remarque	ODD associé
GOUVERNANCE			
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		 
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'affaire 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	 
Autres			
% des pièces réparées vs pièces remplacées	44		 
Quantité consommée de papier	41		 