





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**

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



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.

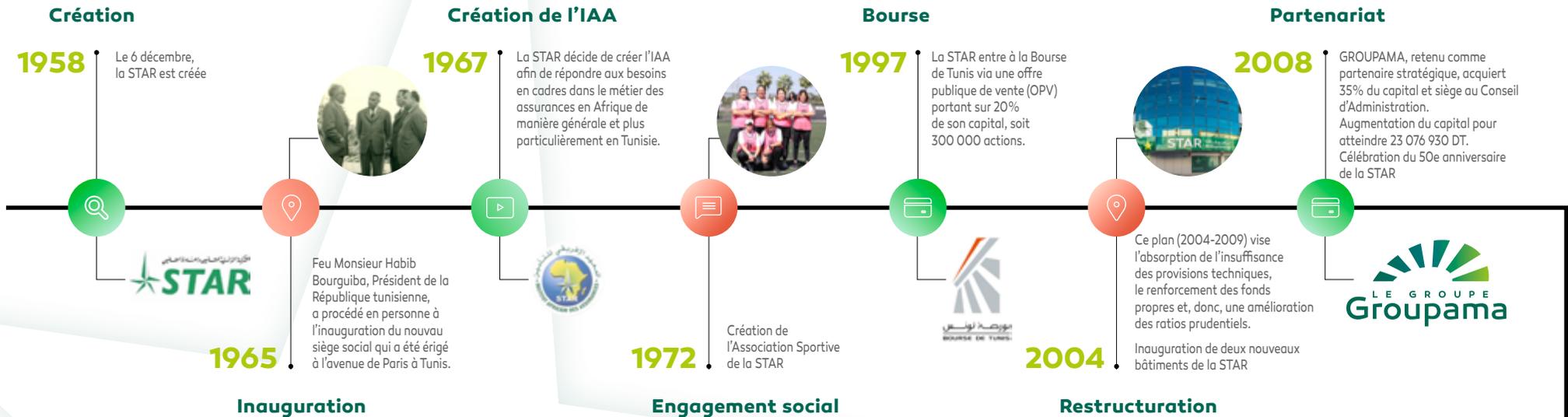
La **protection des biens** comprend d'une part les assurances des biens (automobile, habitation, équipements industriels, usines...) pour les incendies, accidents et risques divers, et, d'autre part, les responsabilités (personnelle ou professionnelle) pour, par exemple, les dommages ou préjudices éventuels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

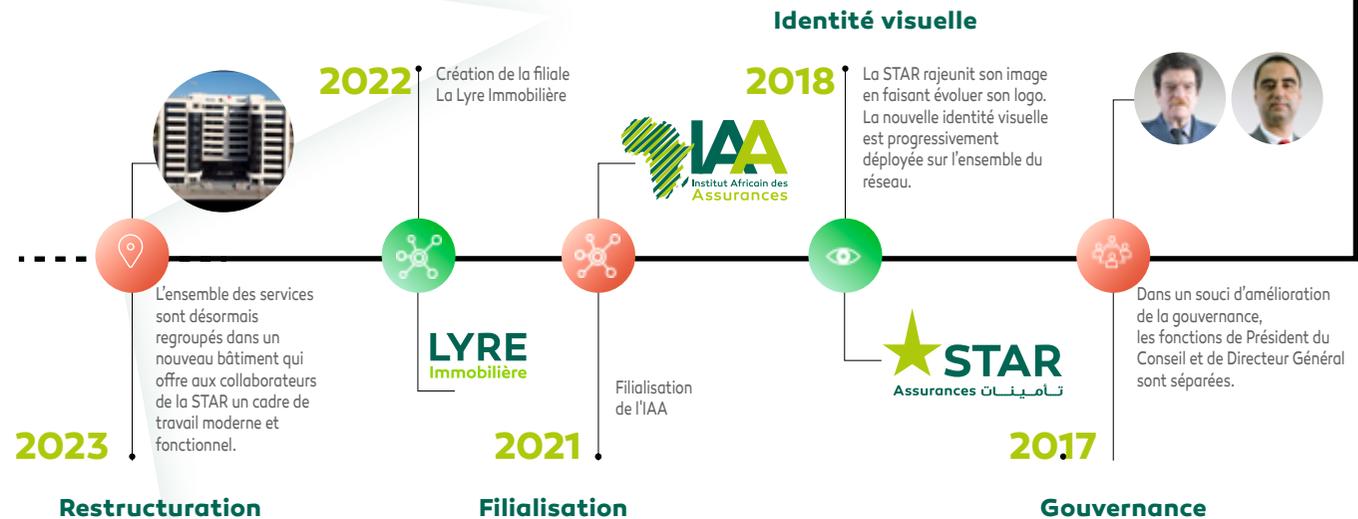
# PRÉSENTATION DE LA STAR



## 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

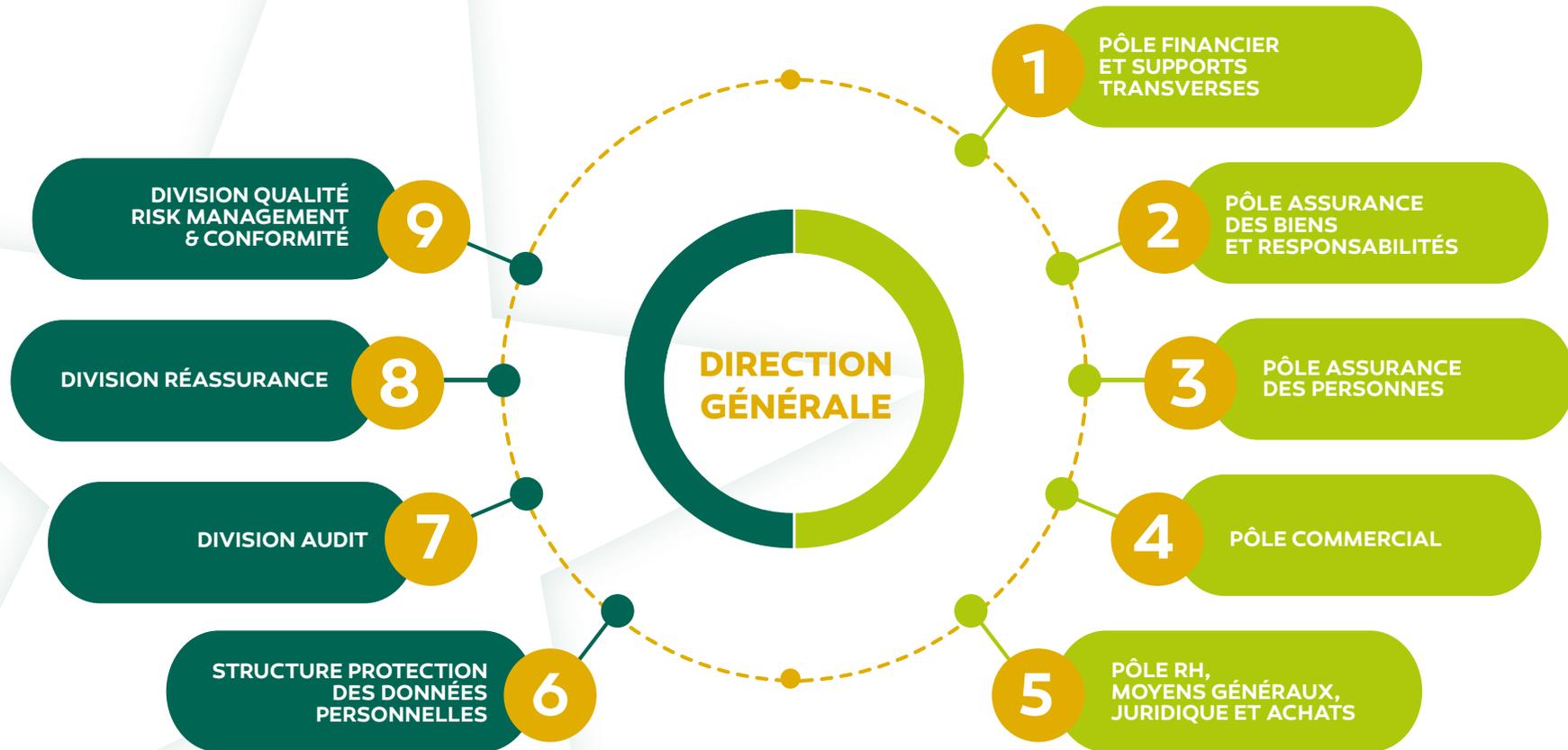


**252 264**

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.

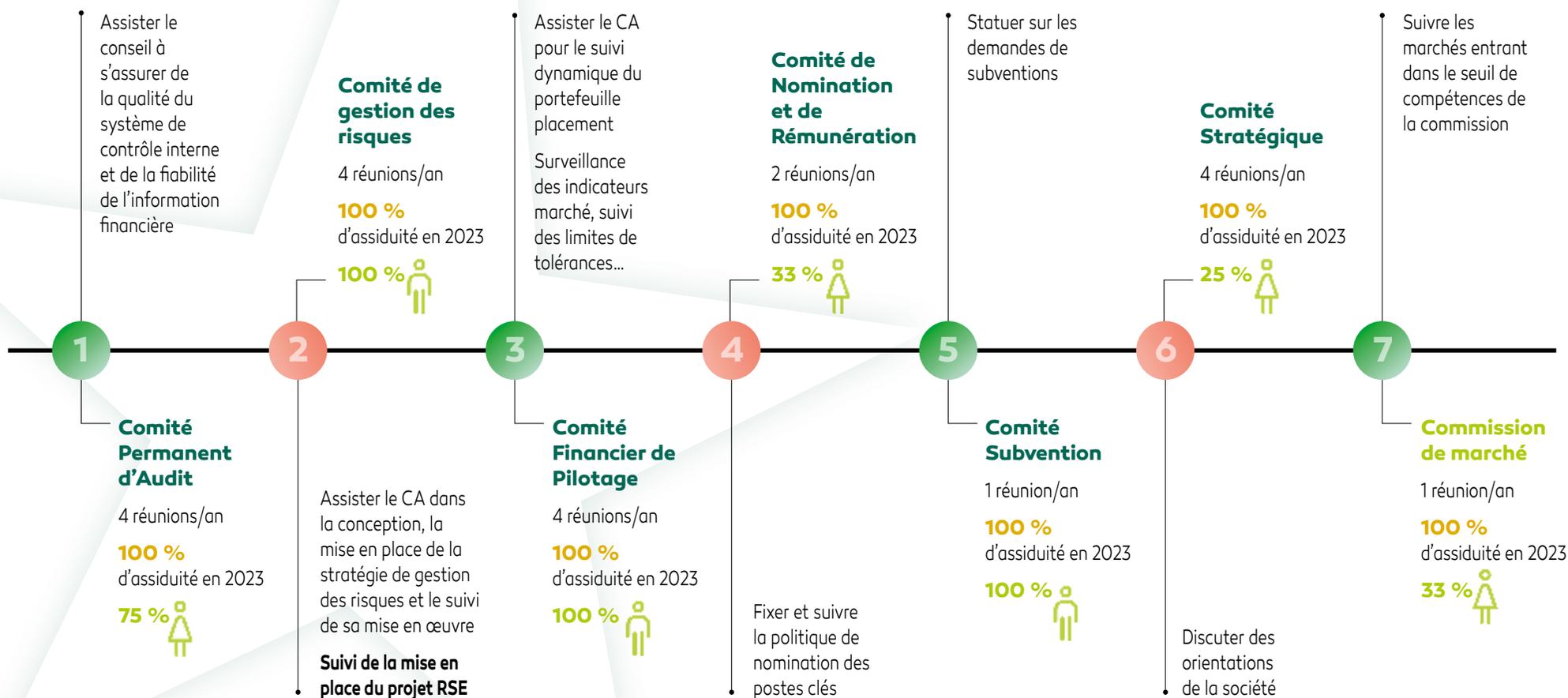
Les **comités issus du CA** sont au nombre de **7**, à savoir :

- 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.

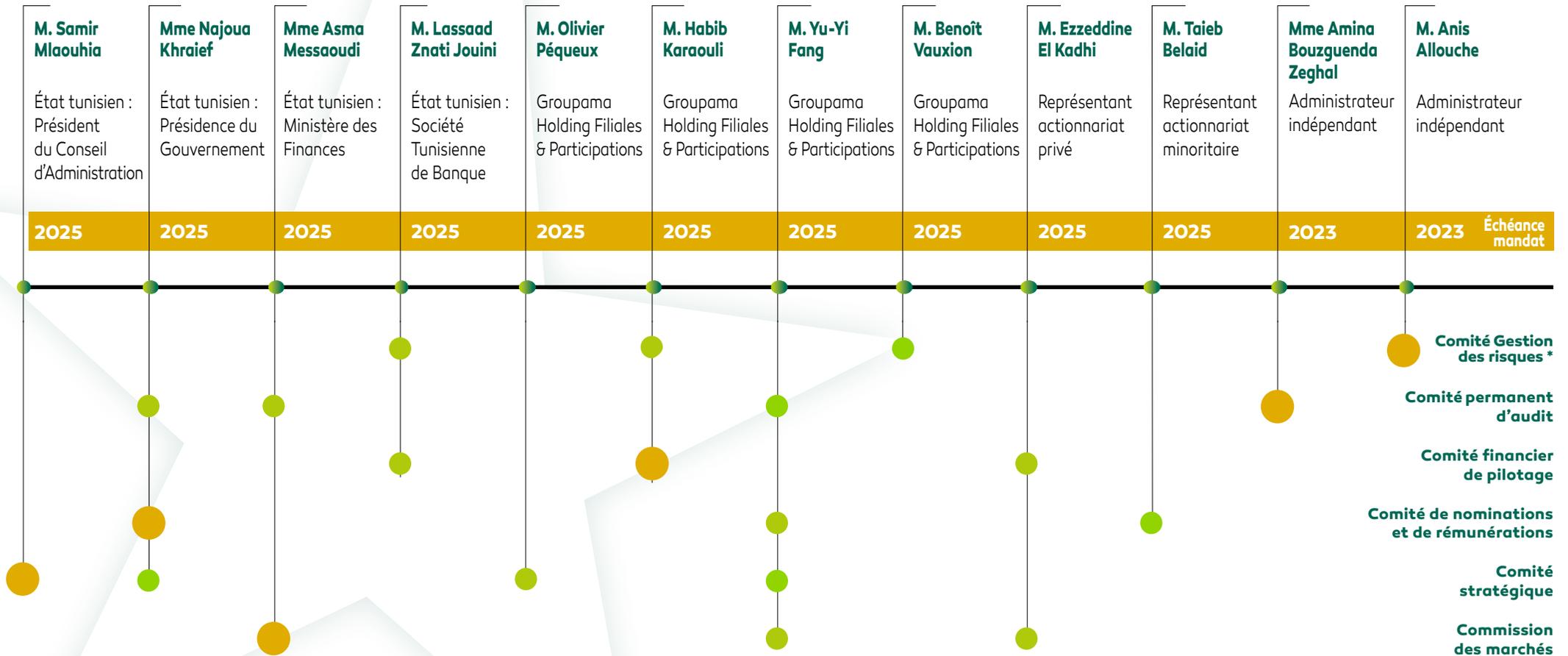
## LA GOUVERNANCE À LA STAR

### 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

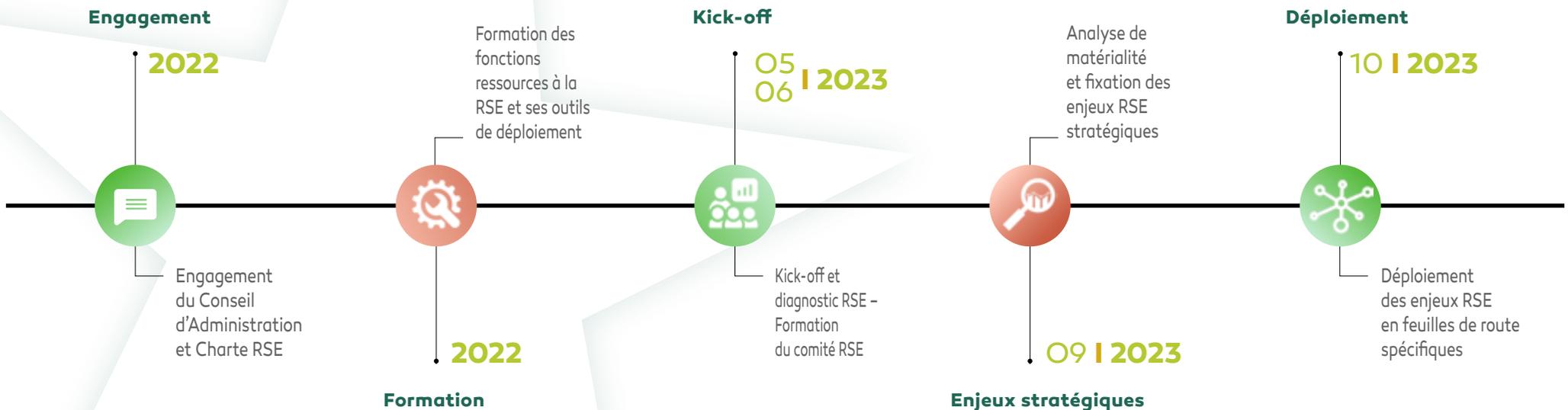


# NOTRE DÉMARCHE RSE



## 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**.

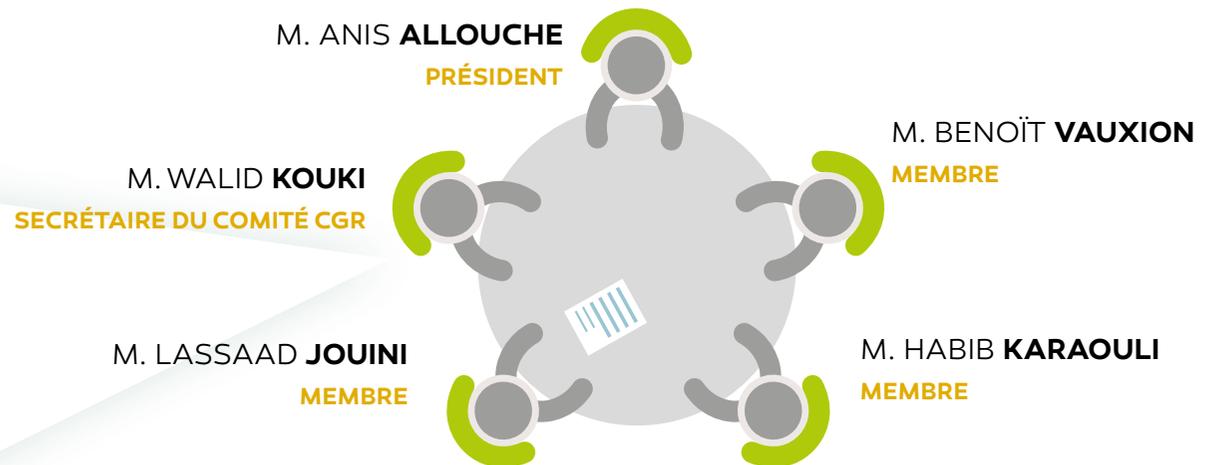


### Constitution du Comité RSE et gouvernance de la démarche

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](mailto: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.

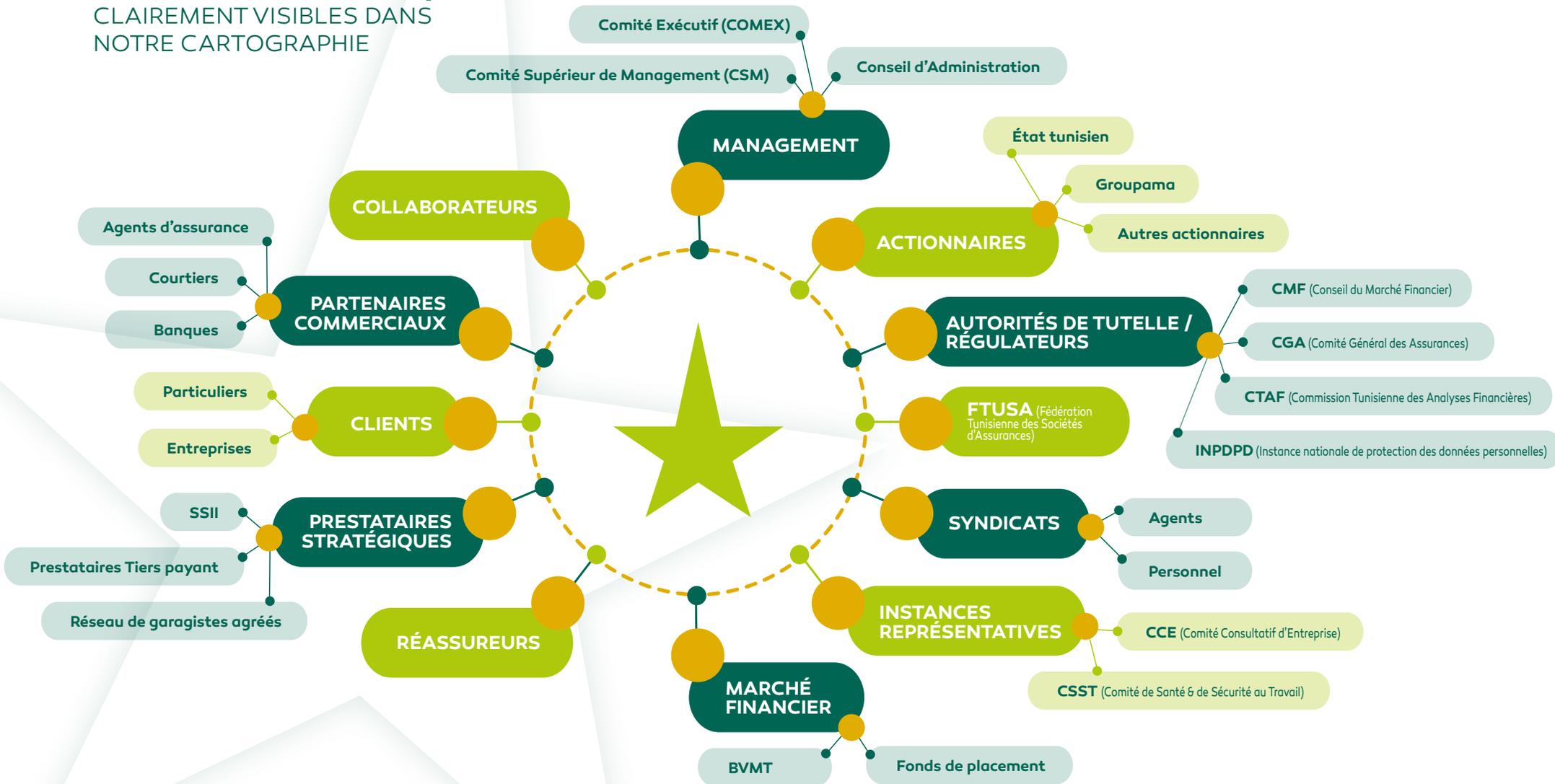
Nous avons entamé le processus en identifiant **toutes les parties prenantes pertinentes, qu'elles soient internes ou externes à notre organisation.**

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**



## 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
<b>Risques environnementaux significatifs</b>	
<b>Épuisement des ressources naturelles</b>	• 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
	• 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
<b>Pollution atmosphérique</b>	• 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
	• Réduction des émissions liées aux opérations de transport : encourager le covoiturage entre collègues
<b>Pollution du sol</b>	• Opter pour l'achat des véhicules moins polluants (véhicules hybrides/électriques)
	• Réduction à la source de la génération des déchets via une consommation responsable
<b>Pollution numérique</b>	• 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
<b>Pollution numérique</b>	• Sensibiliser les employés aux bonnes pratiques numériques - Guide des écogestes numériques
	• Opter pour l'écoconception des solutions IT
<b>Risques SST significatifs</b>	
<b>Les accidents du trajet</b>	• Mener une campagne de sensibilisation sur l'écoconduite
	• Renforcer le suivi par l'application STARCONNECT
<b>Incendie</b>	• 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 1683 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**

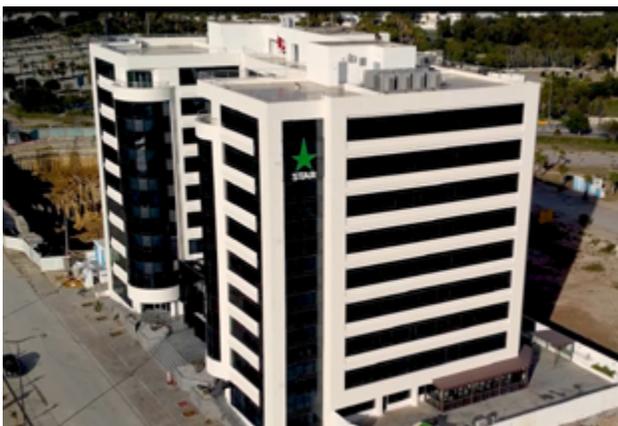
POUR LE **BIEN-ÊTRE**  
ET LA **QUALITÉ DE VIE**  
DE NOS **COLLABORATEURS**

UN EMPLOYEUR RESPONSABLE : NOS ENGAGEMENTS ENVERS NOS ÉQUIPES

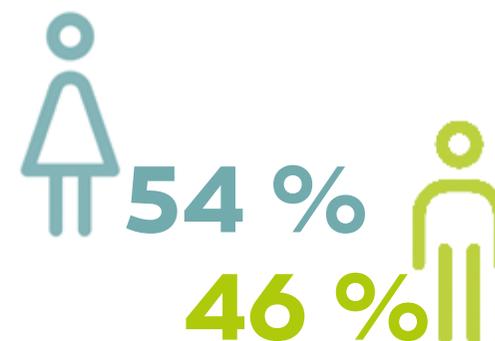
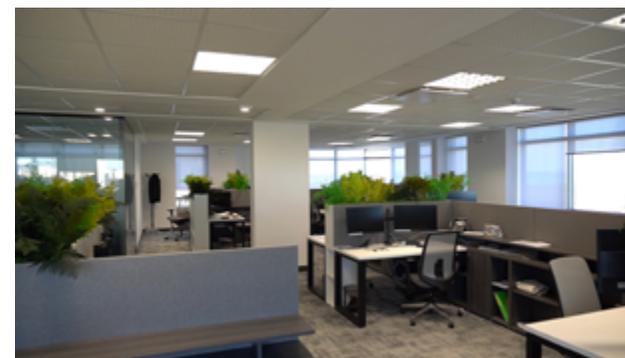
LA QUALITÉ DE VIE AU TRAVAIL

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<sup>er</sup> 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.

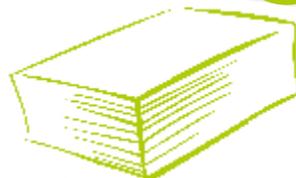
### PROTECTION DE L'ENVIRONNEMENT

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 déplacement.  
• 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 à 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. En cas de fuite, j'informe immédiatement le service technique pour une réparation rapide. Je contribue à des économies en évitant de jeter des produits toxiques dans les toilettes.  
• Je privilégie les produits éco-citoyens.  
• Je privilégie le lavage à froid.  
• Je privilégie le lavage à basse température.  
• Je privilégie le lavage à court cycle.  
• Je privilégie le lavage à 60°C.

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... que l'écologie est une responsabilité partagée ?  
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 %

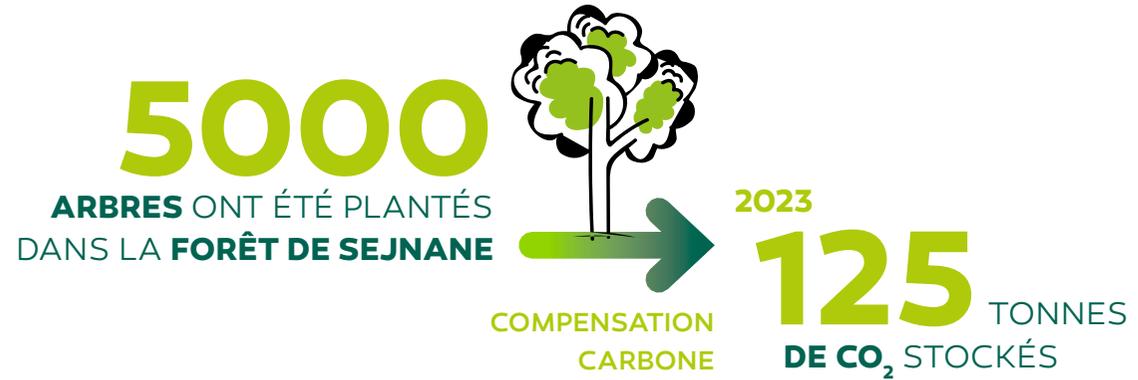
25 %

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**.

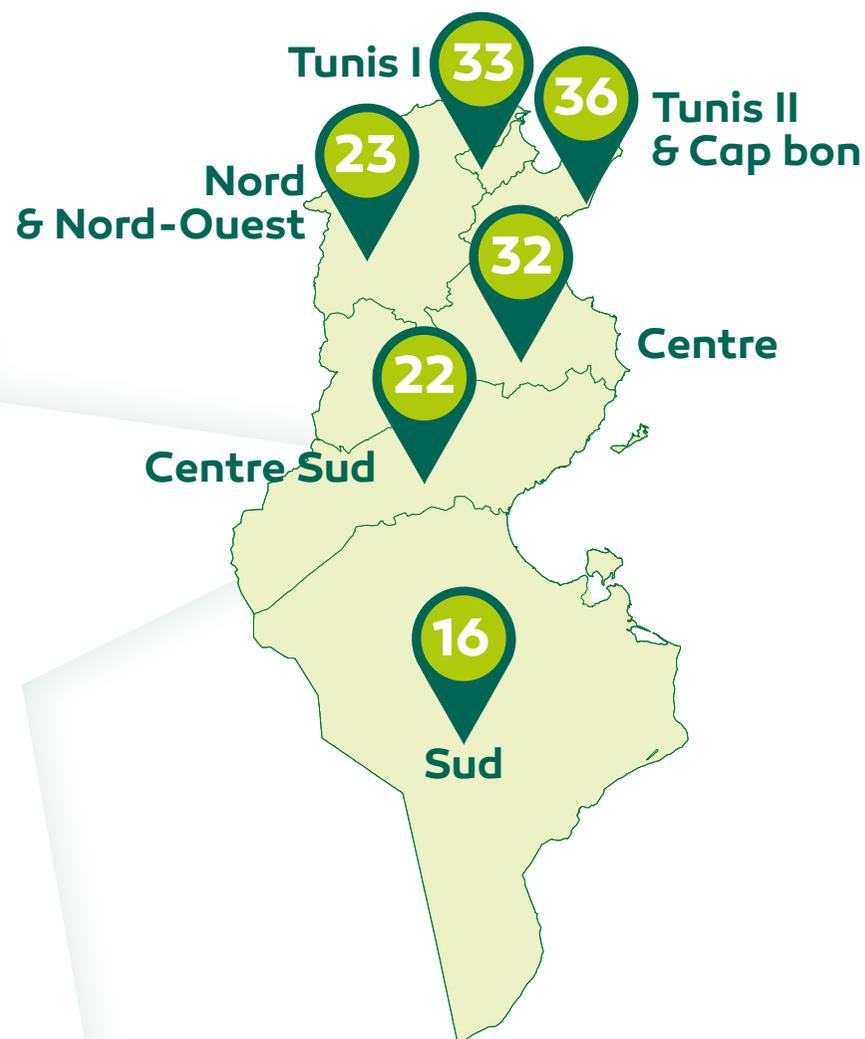


## INVESTIR DANS LE FUTUR : NOTRE VOIE VERS UNE ÉCONOMIE DURABLE

### 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

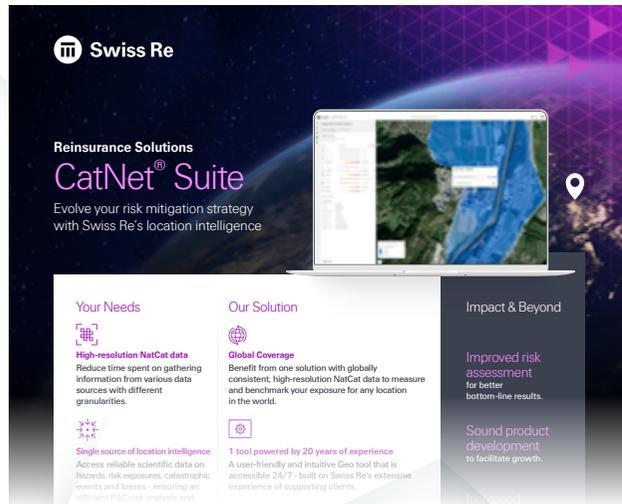
OBJECTIF 2024  
1500



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.

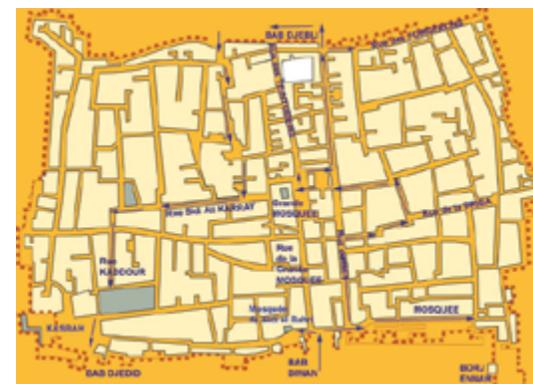
**L'amélioration des infrastructures**

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 SFAK**



**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
<b>GOVERNANCE</b>			
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
<b>GOVERNANCE</b>			
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		
<b>SOCIAL</b>			
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
<b>SOCIAL</b>			
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		
<b>ENVIRONNEMENT</b>			
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
<b>ENVIRONNEMENT</b>			
% des pièces réparées vs pièces remplacées.	44		
Quantité consommée de papier.	41		