



Rapport
Extra-Financier
2024

Sommaire

Mot du Président	2
Modèle d'affaires de Maghrebias	3
Notre démarche RSE	6
Axe Sociétal	10
Axe Social	20
Axe Environnemental	23
Axe Ethique et Gouvernance	26
Nos indicateurs clés de performance	29
Rapport d'assurance limitée de l'auditeur indépendant sur le rapport extra financier du Groupe Assurances Maghrebias pour l'année 2024	35



Mot du Président



Le présent rapport extra-financier de l'année 2024 est le deuxième rapport que nous publions dans le cadre de l'application des normes internationales de suivi de notre engagement en matière de développement durable.

L'année 2024 bat malheureusement le triste record de l'année la plus chaude de l'histoire et a vu la hausse des températures sur le globe franchir le seuil symbolique de 1,5 degrés Celsius par rapport à l'ère préindustrielle¹.

Après avoir structuré notre approche Responsabilité Sociétale d'Entreprise (RSE) autour de nos 8 enjeux prioritaires de développement durable, nous avons initié en 2024 une démarche pour définir des cibles chiffrées sur chacun de ces enjeux, afin d'assurer une plus grande efficacité dans la sélection de nos initiatives. La mise en application du programme de reboisement initié fin 2023 a ainsi permis de planter, dès le mois de janvier, une première série de 5 000 arbres dans la forêt de Sejnane, dont nous suivons l'évolution. A maturité, cette 1^{ère} génération permettra un stockage annuel estimé à plus de 50 tonnes de dioxyde de carbone, soit près d'un tiers des émissions indirectes de gaz à effet de serre générées par notre Groupe d'Assurance en 2024. Nous allons encore accentuer notre effort de reboisement, avec l'objectif d'atteindre, dès 2026, une compensation totale de notre empreinte carbone énergétique.

Au-delà de cette urgence environnementale universelle, le Groupe Maghrebia reste aussi engagé sur ses missions sociétales en Tunisie. Notre position historique de leader incontesté du marché de la micro-assurance constitue par exemple un puissant levier d'inclusion financière, mais aussi de désenclavement des territoires. A ce titre, le lancement en décembre d'une couverture

hospitalière dédiée aux populations les plus fragiles et l'augmentation de notre participation au sein de l'institution de Micro-Finance Enda Tamweel posent de nouveaux jalons concrets dans cette démarche.

Si de nombreux exemples d'initiatives sociétales d'ampleurs diverses sont évoqués dans ce rapport, deux retiennent particulièrement mon attention. D'abord, l'accompagnement de nos athlètes handicapés avec la Fédération Tunisienne des Sports pour Handicapés, notamment aux Jeux Olympiques de Paris 2024 où ils ont su briller, et souvent en or, tout en nous apportant de belles leçons de vie. Ensuite, sur le volet du mécénat culturel, notre choix de devenir le sponsor officiel du Festival International de Dougga pour cette 48^e édition 2024 s'est imposé comme une évidence, tant pour le coup de projecteur que ce Festival donne à ce site exceptionnel que pour le brassage culturel proposé dans sa programmation.

Ces actions, qu'elles soient environnementales, sociales ou sociétales, s'inscrivent dans la durée avec l'ambition d'enraciner notre groupe d'assurance dans une économie plus durable et l'humilité de reconnaître que notre démarche est encore jeune et qu'il nous reste beaucoup de progrès et d'efforts à faire. Je connais l'engagement de nos équipes et parties prenantes, que je remercie vivement pour leur implication: elle me permet de regarder 2025 et les années suivantes avec optimisme.

Nabil ESSASSI
Président

¹Selon la publication du Copernicus Climate Change Service (C3S) du 10 janvier 2025

Modèle d'affaires de Maghreb



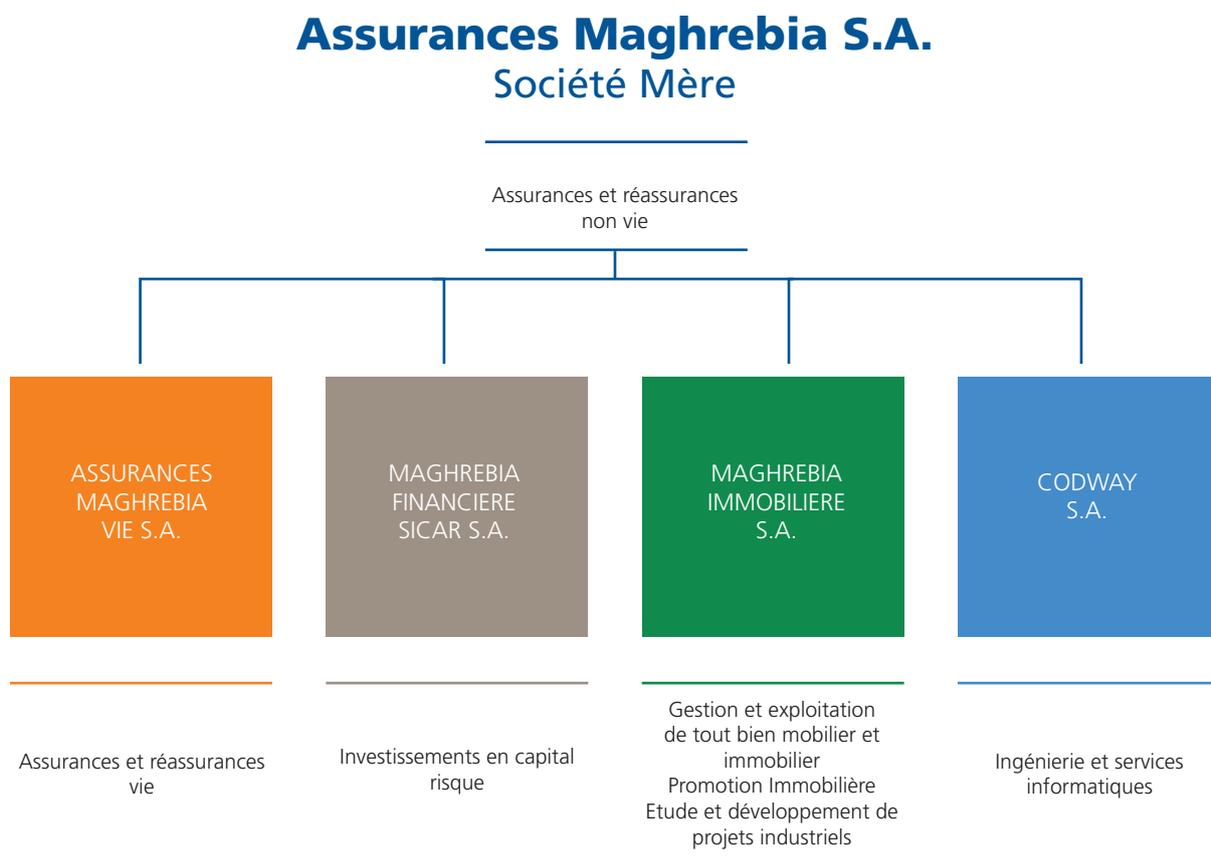
Créé en 1973 par Monsieur Abdelaziz ESSASSI et fleuron stratégique d'UFI GROUP, Maghreb est le 2^e Groupe du marché des assurances en Tunisie en termes de chiffre d'affaires. Depuis sa création, l'évolution de son activité a été accompagnée par des alliances stratégiques avec plusieurs acteurs internationaux et locaux tels que GENERALI, SNA (devenu Allianz), MAPFRE, ENDA, ainsi que plusieurs banques et sociétés de microfinance.

Maghreb est aujourd'hui un groupe d'assurance et de réassurance « multi-branches » qui opère sur le marché « Non-Vie » au travers de sa société

mère Assurances Maghreb SA, et sur le marché « Vie » grâce à sa société Assurances Maghreb Vie SA. Les sociétés Maghreb Financière SICAR SA, Maghreb Immobilière SA et CODWAY SA complètent le groupe en exerçant respectivement des activités de finance, de gestion et promotion immobilière et de services.

Il est à noter que la société mère Assurances Maghreb SA a été introduite au marché principal de la cote de la Bourse des Valeurs Mobilières de Tunis en décembre 2020, suivie deux ans plus tard par sa filiale Assurances Maghreb Vie SA.

Organigramme du Groupe Maghreb



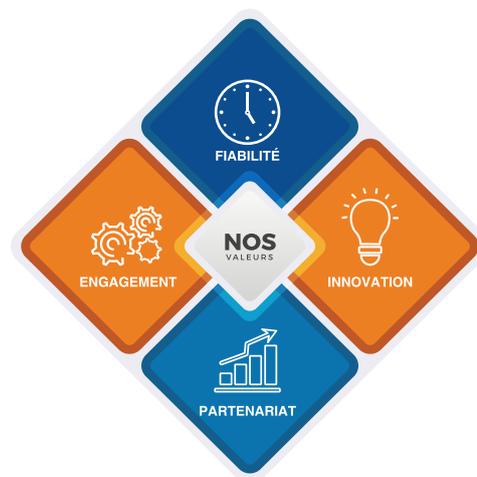
Informations clés

Date de création	1973
Président du Conseil	M. Nabil ESSASSI
Directeur Général	M. Sébastien SANCHEZ
Capitalisation Boursière (société mère)	232 MDT
Chiffre d'affaires consolidé	401,3 MDT
Employés	358
Agences & points de vente	109
Clients en Tunisie	850 996

Les valeurs du Groupe

4 valeurs au cœur de notre culture d'entreprise

Notre groupe a construit sa culture d'entreprise autour de 4 valeurs, définies comme autant d'exigences individuelles et collectives : Fiabilité – Innovation – Partenariat - Engagement.



Les activités d'assurance du groupe Maghrebria

 Particuliers	Automobile : Garantie Tierce / Assistance / Grèves, émeutes et mouvements populaires / Catastrophes naturelles
	IRDS : MRH, MRP, RC professionnelle, Individuelle Accident, Assistance...
	Santé : locale et internationale
	Assurances corps : Bateaux de plaisance
	Assurances Vie : Décès, Invalidité, Accident, Hospitalisation, Epargne, Produits en Unités de compte, Multisupports
	Microassurance : ADE Microcrédit et hospitalisation

 Entreprises	Automobile : Flotte / Garantie Tierce / Assistance / Grèves, émeutes et mouvements populaires / Catastrophes naturelles
	IRDS : Incendie, Multirisque, Tous risques chantiers, Engineering, Responsabilité civile
	Santé : Groupe maladie et santé internationale
	Transport : Assurances facultés
	Assurances Vie : Epargne, Complément de retraite, Indemnité de départ à la retraite, Produits en unités de compte, Multisupports

Le réseau de distribution

Le réseau de distribution du groupe Maghrebria est réparti comme suit :

Producteurs Agréés Vie	Bureaux Directs	Agences d'assurances
82	9	100

En plus de son réseau traditionnel, le groupe Maghrebria collabore avec 43 courtiers partenaires, 5 banques et 2 organismes de microfinance.

Courtiers	Banques	IMF
43	5	2



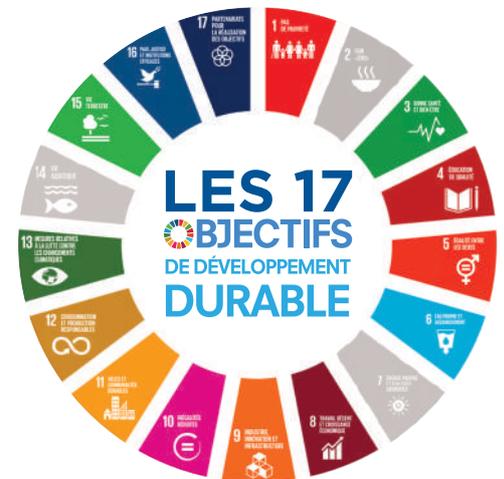
Agences Maghrebria

Notre démarche RSE



Maghrebia, faisant partie d'UFI Group, est membre du Pacte Mondial des Nations Unies et adhère rigoureusement à cette initiative depuis 2009. Cet engagement volontaire en matière de durabilité a été consolidé par la mise en place de notre démarche de Responsabilité Sociétale de l'Entreprise (RSE) initiée au début des années 2020 et pensée comme une évolution rendue logique et nécessaire par la croissance de l'activité du Groupe Maghrebia et de son impact sur la société dans son ensemble. La participation

dès 2021 à un programme pilote proposé par le Centre International des Technologies de l'Environnement de Tunis (CITET) nous a apporté les bases méthodologiques nécessaires pour former et embarquer nos parties prenantes dans cette démarche. Ces concertations ont permis de convenir des 8 enjeux RSE prioritaires qui structureront nos plans d'actions, en concordance avec les Objectifs de Développement Durable (ODD) définis par les Nations Unies.



La publication en décembre 2023 de notre Politique RSE a permis d'assurer son ancrage dans la culture d'entreprise et d'articuler notre démarche autour de 4 axes : l'axe Sociétal, l'axe Social, l'axe Environnemental et l'axe Ethique et Gouvernance. Dès 2023, nous avons entamé une revue des politiques, chartes et procédures de l'entreprise afin d'intégrer nos enjeux de durabilité dans nos différents processus de gouvernance, de

prise de décision et de gestion opérationnelle. En complément, des ateliers ont été initiés en 2024 afin de proposer, pour chacun de nos enjeux prioritaires, des cibles mesurables à court, moyen et long terme qui nous permettront de structurer notre feuille de route et d'être plus efficaces dans la poursuite de nos objectifs financiers et extra-financiers.



AXE SOCIÉTAL : AVOIR UN IMPACT SOCIÉTAL POSITIF

- 1. Garantir le respect des autres
- 2. Contribuer au développement des territoires
- 3. Offrir une expérience client de qualité



AXE SOCIAL : ÊTRE UN EMPLOYEUR DE CHOIX

- 4. Attirer les talents
- 5. Développer la qualité de vie au travail
- 6. Valoriser notre capital humain



AXE ENVIRONNEMENTAL : OPTIMISER NOTRE EMPREINTE ÉCOLOGIQUE

- 7. Gérer durablement les ressources naturelles
- 8. Stimuler l'innovation et l'économie circulaire
- 9. Adopter une politique d'achats responsables



AXE ÉTHIQUE ET GOUVERNANCE : PRÉSERVER NOTRE RÉPUTATION

- 10. Agir en conformité avec les lois et réglementations
- 11. Promouvoir nos valeurs et notre culture d'intégrité
- 12. Entretenir une relation de confiance mutuelle avec toutes nos parties intéressées

Formation et sensibilisation à la RSE

Après avoir formé et sensibilisé, en 2022, l'ensemble du personnel aux problématiques de développement durable, nous avons mis en place un programme de formation systématique pour tout nouveau collaborateur rejoignant l'entreprise.

Par ailleurs, plusieurs leviers permettent d'entretenir régulièrement la sensibilisation et l'adhésion des équipes aux problématiques de développement durable :

- L'intégration, au sein de notre magazine digital interne *Magh'Info* d'une rubrique dédiée aux initiatives RSE de l'entreprise, ainsi qu'aux actualités de développement durable identifiées en Tunisie comme à l'étranger. 3 numéros de *Magh'Info* ont ainsi été diffusés aux équipes de Maghrebria en 2024;



Notre magazine digital interne dans son numéro 4 - 2024

- L'invitation des équipes, et parfois de leurs familles, à participer aux différentes initiatives RSE entreprises par la société. Ainsi, les collaborateurs et leurs familles ont pu participer à la journée de reboisement organisée en janvier 2024 dans la

la forêt de Sejnane, mais aussi aller encourager les Athlètes de la Fédération Tunisienne des Sportifs Handicapés (FTSH) lors des différentes compétitions de préparation aux Jeux Olympiques de Paris, ou encore accompagner les caravanes médicales qui sillonnent les

territoires enclavés de Tunisie pour permettre aux habitants de consulter;

- La diffusion de notre rapport annuel et l'organisation d'ateliers dédiés en 2024 à la proposition de cibles mesurables pour chacun de nos 8 enjeux prioritaires.



Nos collaborateurs et leurs enfants participant à la journée de reboisement



Collaboratrice prenant des plants à planter



Gourde réutilisable pour remplacer les bouteilles en plastique



Au global, en formant et sensibilisant ses collaborateurs aux enjeux de durabilité, l'entreprise :

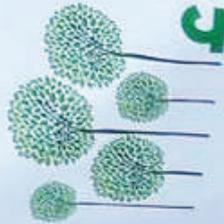
- Participe à la réalisation de ses objectifs financiers en renforçant l'adhésion et donc l'efficacité de ses collaborateurs...
- ... et améliore son impact en développant les réflexes et préoccupations de durabilité dans la vie quotidienne des salariés et de leurs familles.



مغربية
MAGHREBIA



لتظل تونس خضراء^٣



Axe Sociétal



Afin de délivrer un impact sociétal positif dans la conduite de ses activités, Maghrebria a priorisé les 4 enjeux suivants : *le support durable aux clients, la promotion d'une santé pour tous, l'inclusion et l'éducation financière et la promotion de la diversité.*

Le support durable aux clients

L'assurance est une industrie atypique dans la mesure où elle requiert que les assurés paient dans l'immédiat une prime pour un service qui pourra leur être apporté dans le futur en cas de réalisation du sinistre. Dans un tel modèle où le paiement précède la prestation de service, dont la réalisation n'est pas certaine, le lien de confiance entre l'assureur et l'assuré est capital pour la pérennité de la relation. A ce titre, notre ambition est d'apporter à nos assurés une expérience et un support en termes de conseil et de service, et ce à chaque étape du contrat d'assurance, avant comme après sa souscription.

Une organisation plus ambitieuse de nos visites de risques :

Lors de la souscription ou du renouvellement de contrats de couverture aux risques d'incendie et autres risques industriels, nous organisons, avec nos ingénieurs experts, des visites de risques sur les sites de nos entreprises clientes. Ces visites nous permettent de mieux comprendre le besoin en couverture afin de mieux conseiller le client, d'apprécier l'exposition aux risques et la pertinence des plans de prévention mis en place par le client, de vérifier les politiques de gestion de déchets et d'apprécier les mesures prises pour réduire les risques environnementaux, etc...

Maghrebria a plus que doublé son nombre de visites de risques en 2024, en visitant plus de 144 clients.

144
visites de risques
en 2024



Cette approche, en réduisant la fréquence et la sévérité des sinistres, participe à la fois à la réalisation des objectifs financiers de Maghrebria et à la préservation des intérêts des clients.

Une formation de nos intermédiaires pour assurer un meilleur conseil aux clients :

Maghrebria a développé une école interne de formation appelée la « Maghrebria Academy », destinée à assurer la formation régulière de nos équipes grâce à nos référents experts. En particulier,

un programme de formation est dédié aux équipes commerciales afin d'entretenir leur maîtrise des différents produits et processus de gestion, et ce, afin d'assurer un conseil de qualité. A cet effet, 103 séances de formation ont été conduites en 2024 auprès des forces commerciales.



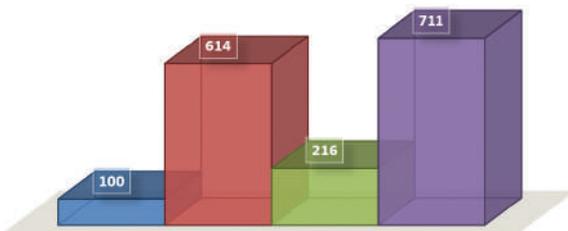
En s'assurant de la compétence et de la maîtrise technique de ses conseillers, Maghrebias améliore la qualité du conseil et du service apportés au client, et participe de la même manière à l'atteinte de ses objectifs financiers en fidélisant le client satisfait.

Le déploiement d'un nouveau CRM :

Afin d'améliorer le suivi des échanges et interactions que Maghrebias entretient avec ses clients et prospects, nous avons déployé en 2024 un outil CRM nous permettant de mieux identifier, prendre en charge et piloter les demandes reçues de nos clients, prospects et partenaires. Les fonctionnalités de workflow apportées par l'outil accélèrent les délais de réponse et contribuent à l'amélioration continue des processus en permettant l'identification et l'analyse des demandes récurrentes. A titre d'illustration, 1 641 demandes de clients ont pu être prises en charge en 2024 grâce à notre CRM.

FLUX CRM 2024

■ Nombre de demandes d'information ■ Nombre de demandes de réclamation
■ Nombre de demandes de devis ■ Nombre de demandes de service



La mise en œuvre du CRM nous a par ailleurs permis d'améliorer notre processus d'identification et de suivi des réclamations reçues, ce qui a conduit à une mise à jour de notre procédure de prise en charge des réclamations. A titre d'exemple, 614 réclamations ont ainsi pu être identifiées, suivies et traitées en 2024 suite à la mise en place du CRM au mois de mars.

Le suivi de la satisfaction Client :

Ces diverses initiatives ont pour objectif commun d'assurer l'amélioration continue de la satisfaction de nos clients, afin de les fidéliser et de garantir ainsi

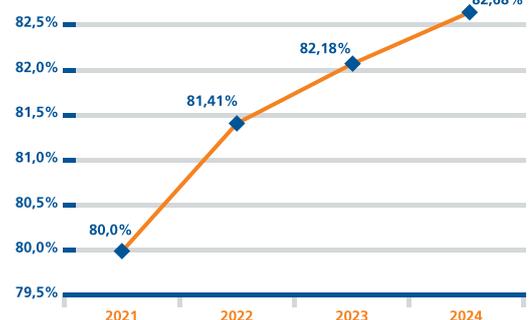
la durabilité de nos relations commerciales. Afin de mesurer le niveau de satisfaction de nos clients, Maghrebias réalise chaque année des enquêtes de satisfaction, qui permettent en outre d'identifier les éventuels irritants et contribuer ainsi à l'amélioration continue de nos processus de service.



Notre Centre de Relation Client

Ainsi, les enquêtes réalisées en 2024 ont permis de calculer un score de satisfaction sur l'ensemble du Groupe d'Assurances de 82,68% qui confirme la progression constatée sur les précédents exercices (80,0% en 2021, 81,41% en 2022 et 82,18% en 2023) et qui se rapproche de la cible fixée par le Conseil d'Administration (85%) à horizon 2028.

Résultat de l'enquête de satisfaction



En complément de ces enquêtes « à froid », nous avons instauré depuis octobre 2024, des enquêtes de satisfaction « à chaud » permettant de mesurer chaque semaine le niveau de satisfaction des assurés

ayant réalisé des demandes de prise en charge de sinistres sur la branche Santé. Ces sondages « à chaud » ont vocation à être étendus en 2025 à l'ensemble des activités du Groupe d'Assurance.



En synthèse, les initiatives déployées pour améliorer l'accompagnement de nos clients au quotidien répondent à ce principe de convergence des enjeux financiers et extra-financiers, l'amélioration de la satisfaction des clients permettant leur fidélisation sur le long terme.

La promotion d'une santé pour tous

Les objectifs que nous poursuivons à travers cet enjeu Sociétal de promotion de la santé pour tous sont d'une part de faciliter l'accès aux soins à nos assurés, mais aussi aux populations les moins favorisées en termes de revenus et/ou d'enclavement territorial, et d'autre part d'encourager la prévention des maladies graves, ou à minima leur détection la plus précoce possible.

En ce qui concerne nos assurés, le développement et la généralisation du service Tiers Payant dans nos différents contrats de santé locale ont puissamment contribué à cet objectif en permettant aux salariés assurés de recourir aux prestations de soins sans avoir à avancer les fonds nécessaires à leur règlement. Ainsi, le nombre de prestations médicales prises en charge par Tiers Payant a augmenté de 60% en 2024 et les montants réglés ont progressé de 50%.

La prévention constitue aussi un axe utile dans le cadre de cet enjeu. Ainsi, l'application mobile permettant

aux assurés, pour nos contrats de santé locale, de procéder aux demandes et au suivi des prises en charge médicale génère spontanément des notifications push sur des sujets tels que la prévention du tabagisme ou la réalisation, selon la situation des assurés, des tests de dépistage sur les différentes maladies redoutées ou chroniques. Dans le cadre de nos contrats internationaux, de multiples fiches informatives sont de même à la disposition des Assurés pour leur permettre de mieux comprendre le fonctionnement et les causes des différentes maladies et facteurs de risque et les aider à prévenir leur survenance. Au-delà de cette sensibilisation, la prise en charge d'un bilan médical préventif est offert chaque année aux Assurés afin de faciliter la détection à un stade précoce de toute pathologie sérieuse. Ainsi, 1 390 Assurés ont pu bénéficier gratuitement de bilans médicaux, soit un investissement de 195 000 dinars pour la société.

1 390
Assurés ont
pu bénéficier de
bilans médicaux



Ces initiatives et investissements génèrent un impact sociétal positif en aidant les populations à mieux prendre en charge leur santé et en réduisant par la prévention les risques relatifs aux maladies graves ou chroniques et en optimisant les chances de survie en permettant des diagnostics plus précoces. La prévention de ces risques médicaux et la réduction de leur impact, et donc de leurs coûts de prise en charge, sert aussi également les objectifs financiers de l'entreprise en limitant ainsi la facture médicale des assurés sur le très long terme.



Si les contrats de santé locale s'adressent aux populations salariées, Maghrebria a souhaité décliner son offre de santé aux populations les plus fragiles, par le biais de sa société Assurances Maghrebria Vie. Celle-ci a ainsi conçu, en collaboration avec l'Institut de Micro Finance partenaire Enda Tamweel, une offre de prévoyance intégrant une garantie hospitalisation à très faible coût. Cette garantie permet d'assurer un revenu

par jour d'hospitalisation, compensant la perte de revenus générés par ces Micro-Entrepreneurs (agriculteurs et artisans) qui est souvent de nature à les faire renoncer aux soins de l'hospitalisation. Cette offre a été lancée en décembre 2024 au sein de 2 agences « pilotes » d'Enda Tamweel et a vocation à être progressivement généralisée à l'ensemble des agences du Partenaire au cours de l'exercice 2025.



Au-delà de nos assurés, Maghrebria poursuit sa tradition d'accompagnement des populations défavorisées et enclavées, en participant à des caravanes médicales en partenariat avec l'Association des Malades du Cancer (AMC). 2 caravanes ont ainsi été organisées en 2024, l'une dans la région de Oueslatia, et l'autre dans la région d'Errakhmet, donnant ainsi l'opportunité aux habitants de consulter gratuitement des Médecins et donnant l'occasion à ces derniers d'informer et de sensibiliser sur les sujets de prévention.

Maghrebria Vie a été à ce titre pionnière en Tunisie en déployant une offre de micro-assurance en partenariat avec les Institutions de Micro-Finance (IMF) et occupe aujourd'hui une position de leader incontesté sur ce marché.

L'Inclusion et l'Éducation Financière

Nous visons dans cet enjeu sociétal d'inclusion et d'éducation financière à permettre au plus grand nombre d'accéder à des solutions et services financiers répondant à leur besoin, et notamment la population du secteur dit « informel ». Assurances



Nos collaboratrices participant à une des caravanes médicales en partenariat avec l'AMC

Ainsi, Assurances Maghreb Vie a pu accompagner, en 2024, plus de 426 000 Micro Entrepreneurs avec des solutions d'assurances protégeant les micro-financements contractés très majoritairement au sein de l'IMF Enda Tamweel.

A ce titre, Assurances Maghreb Vie accompagne

par ailleurs son partenaire Enda Tamweel en lui apportant des investissements réguliers lui permettant de financer sa distribution de micro-crédits. En janvier 2024, Assurances Maghreb Vie a d'ailleurs renforcé sa participation dans le capital d'Enda Tamweel en investissant 25,6 Millions de dinars pour détenir 10% du capital de la société.



En favorisant le développement de la micro-finance, Maghreb Vie améliore son impact sociétal en facilitant la concrétisation des projets des micro-entrepreneurs, et donc la croissance économique, notamment dans les zones les plus enclavées. Cette démarche participe à ses objectifs financiers sur le long terme en introduisant dans le secteur formel les micro-entrepreneurs qui pourront devenir à terme ses clients de solutions d'assurance conventionnelles.

En complément des initiatives d'inclusion financière, Maghreb Vie est aussi attentive à favoriser l'éducation financière des populations. Cela passe par exemple par notre participation active en février 2024 à la journée Spéciale Assurances organisée par une radio tunisienne, au cours de laquelle 5 collaborateurs experts sont intervenus pour vulgariser avec pédagogie les couvertures Multi-Risques Habitation, l'Assurance Vie, ou encore la Responsabilité Civile Médicale.



Notre collaborateur à la journée Spéciale Assurances - Radio



Au-delà de participer à l'éducation financière de la population, la prise de conscience du besoin en couverture d'assurance ne peut que favoriser le taux de pénétration du secteur des assurances en Tunisie (encore très faible, de l'ordre de 2,3% en 2023), et participe donc aussi à l'atteinte des objectifs financiers de l'entreprise sur le long terme.

L'éducation Financière passe aussi par l'accompagnement des différentes écoles et universités, avec lesquelles Maghreb Vie tisse des relations partenariales. Ce support se matérialise par l'accueil de nombreux stagiaires (58 stagiaires accueillis en 2024) qui enrichissent ainsi leur parcours académique d'expériences professionnelles concrètes, tout en contribuant aux projets et missions de l'entreprise. Par ailleurs, notre partenariat privilégié avec l'IFID nous a permis de parrainer 4 étudiants en 2024, en les soutenant financièrement

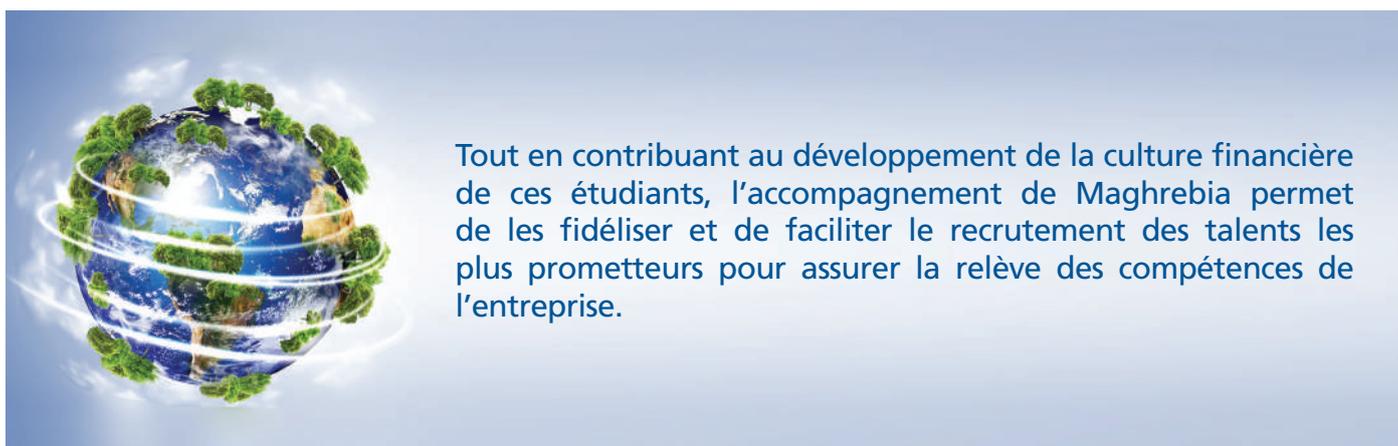
et en les accompagnant tout au long de leur cursus par des expériences d'immersion au sein de notre entreprise. Enfin, les collaborateurs de Maghreb Vie investissent de leur temps pour participer aux différents salons et « Job Fairs » organisés par les écoles partenaires afin de présenter aux étudiants les métiers de l'assurance et de les aider dans leur orientation. Nous avons ainsi participé à 4 « Job Fairs » en 2024, qui nous ont permis de recueillir 95 CV d'étudiants en fin de cycle.



Stand de Maghreb au salon de l'emploi - Jobfair

Cet accompagnement passe enfin par le mentoring

d'étudiants dans la conduite de leurs projets de recherche applicative. Ainsi, nous avons intégré 5 étudiants issus de différentes écoles dans notre programme de recherche et développement, dans le cadre de leurs Projets de Fin d'Etude (PFE) afin de développer un agent intelligent expérimental en utilisant les technologies d'intelligence artificielle. Ce projet vise à concevoir un système capable de classer les demandes des clients (réclamations, demandes d'information, demandes de devis, services ...), mais aussi de les analyser dans une démarche empathique pour comprendre l'état émotionnel du client.



Tout en contribuant au développement de la culture financière de ces étudiants, l'accompagnement de Maghreb permet de les fidéliser et de faciliter le recrutement des talents les plus prometteurs pour assurer la relève des compétences de l'entreprise.

La Promotion de la Diversité

Dans la continuité du partenariat signé fin 2023 avec la Fédération Tunisienne des Sports pour Handicapés, le Groupe Maghreb a reversé 70 000 dinars à cette Fédération en 2024 afin de soutenir nos Champions dans le cadre de leur participation aux différentes compétitions nationales et internationales, ainsi qu'aux Jeux Olympiques tenus à Paris au mois d'Août 2024. Nos Champions tunisiens y ont d'ailleurs particulièrement brillé, remportant 11 Médailles, dont 5 en Or. Cet accompagnement est particulièrement apprécié dans le cadre de la prise en charge logistique des participations des athlètes aux événements internationaux ; il contribue par ailleurs aux financements nécessaires pour certains équipements particulièrement onéreux, tels que les fauteuils de course.

Ce choix d'accompagner nos sportifs handicapés s'inscrit dans la durée et nous apparaît très cohérent au regard du rôle et de la mission de l'assurance tels que nous les comprenons, à savoir d'accompagner les particuliers et les entreprises pour les aider à faire face aux aléas de la vie. Le handicap, qu'il survienne dès la naissance ou en cours de vie, constitue à ce titre un accident de la vie majeur, si bien que ces athlètes n'assument pas qu'un rôle de compétiteurs, mais aussi un rôle d'exemple et d'inspiration pour tous ceux

qui croisent la route du handicap dans leur parcours personnel. Si l'assurance apporte un soutien financier et du service, l'exemple de ces athlètes démontre qu'il est possible de surmonter le handicap pour réaliser des performances exceptionnelles.



Cérémonie d'hommage aux athlètes paralympiques organisée par la FTSH

مخبريبيبة
MAGHREBIA



الأبطال تشكرا

تأميمينات مغربية
شريك الجامعة التونسية لرياضة ذوي الاحتياجات الخاصة



Si ce Partenariat aide nos athlètes handicapés à couvrir les coûts nécessaires à leurs participations dans les différentes compétitions, il apporte par ailleurs une certaine visibilité positive à notre Groupe d'assurance en raison de la médiatisation croissante du « handisport », en Tunisie comme à l'étranger. Cette action renforce l'adhésion et la loyauté des équipes internes, sensibles aux valeurs véhiculées.

Investissements et Sponsoring Responsables

Les investissements et placements financiers constituent un levier fondamental de développement économique d'une société d'assurance et le Groupe Maghreb Vie adopte une stratégie de sélection responsable de ses investissements financiers. A ce titre :

- Le Groupe poursuit sa politique de financement de l'économie nationale, en participant à hauteur de 40 Millions de dinars aux tranches de l'emprunt national de 2024, soit une croissance de 5,3% par rapport aux investissements réalisés sur les tranches de l'emprunt national de 2023 ;
- Notre société Assurances Maghreb Vie a investi 25,6 Millions de dinars pour porter à 10% sa participation dans le capital de l'Institution de Micro Finance Enda Tamweel, en cohérence avec notre engagement pour une finance inclusive ;
- Un investissement à hauteur d'1 Million de dinars dans le fonds commun de placement à risque « FCPR Relance + » a permis de refinancer des sociétés tunisiennes en difficulté dans le cadre d'opérations de restructuration.



Au-delà du rendement financier attendu, ces investissements contribuent à la pérennité sur le long terme de l'environnement économique dans lequel le Groupe d'assurance évolue et participe ainsi à la durabilité de son modèle.

Le Groupe assume par ailleurs sa mission de Mécène en sponsorisant différents événements culturels, économiques ou sociétaux, à hauteur de 396 000 dinars en 2024. En particulier, le Groupe Maghreb Vie s'est associé à la 48^e édition du Festival International de Dougga en tant que partenaire officiel. En sponsorisant ce festival, Maghreb Vie

tient à promouvoir d'une part la mise en valeur de ce site archéologique classé au patrimoine mondial de l'Unesco, d'autre part une plateforme de rencontre et d'échanges culturels en soutenant un programme mélangeant artistes régionaux, nationaux et internationaux.



Maghrebria sponsor officiel du Festival International de Dougga

Au-delà du Festival International de Dougga, Maghrebria a accompagné les projets d'intérêt collectif suivants :

- Sponsoring de la Fédération Tunisienne des Sportifs Handicapés ;
- Soutien financier de l'Association d'Assistance et d'Habilitation des Handicapés Moteurs ;
- Soutien financier de l'Association Tunisienne de la Prévention Routière ;
- Soutien financier de l'Association des Malades du Cancer ;
- Sponsoring de l'IFID Institut De Financement Du Développement Du Maghreb Arabe ;
- Sponsoring de l'Association INSAT Junior;
- Sponsoring de la 25^e édition du Centre Technique de Formation en Assurance ;
- Sponsoring du Congrès du Conseil Régional de l'Ordre National des Médecins Dentistes du Nord ;
- Sponsoring de 2 caravanes de sensibilisation et de dépistage du cancer sur les régions d'Oueslatia et d'Errakhmet.



Ces actions de mécénat, tout en permettant la concrétisation de projets à valeur sociale ajoutée, apportent par ailleurs une visibilité et une image positive à la marque Maghrebria et contribuent ainsi à sa force commerciale.


مغربية
MAGHREBIA

تأمينات مغربية
 الشريك الرسمي
 لمهرجان دقة الدولي

مهرجان
 دقة الدولي
 FESTIVAL
 INTERNATIONAL
 DE DOUGGA

من 29 جوان إلى 10 جويلية 2024




مغربية
MAGHREBIA

ASSURANCES MAGHREBIA
 Partenaire Officiel
 du Festival International de Dougga

مهرجان
 دقة الدولي
 FESTIVAL
 INTERNATIONAL
 DE DOUGGA

من 29 جوان إلى 10 جويلية 2024




مغربية
MAGHREBIA

تأمينات مغربية
 الشريك الرسمي
 لمهرجان دقة الدولي

مهرجان
 دقة الدولي
 FESTIVAL
 INTERNATIONAL
 DE DOUGGA

من 29 جوان إلى 10 جويلية 2024




مهرجان
 دقة الدولي
 FESTIVAL
 INTERNATIONAL
 DE DOUGGA

Axe Social



La Promotion d'une Santé pour tous

Promouvoir la santé pour tous est un pilier de notre politique RSE tant sur un plan social que sociétal comme évoqué plus haut. En complément des initiatives menées au profit des communautés, nous plaçons aussi la santé et

le bien-être de nos collaborateurs au cœur de nos priorités et œuvrons continuellement pour sensibiliser, prévenir et accompagner l'ensemble de nos équipes dans leur quête de santé physique et mentale.



Cette ambition au service de nos employés sert aussi les objectifs financiers de l'entreprise à moyen et long terme, en réduisant l'absentéisme médical et en fidélisant nos ressources humaines. Ainsi, le taux d'Absentéisme au niveau du Groupe d'Assurances se maintient à un niveau très faible, passant de 1,1% en 2023 à 1,2% sur 2024.

Très faible taux
d'Absentéisme :
1,2%

En ce qui concerne la santé physique, au-delà du suivi médical prévu par les dispositions de la médecine du travail, des actions de prévention et de dépistage sont réalisées dans le prolongement des actions internationales de sensibilisation :

Octobre Rose : Unis contre le cancer du sein

Au mois d'octobre 2024, Maghrebria a organisé en collaboration avec l'AMC (*Association des malades du cancer*) une journée de sensibilisation et de prévention contre le cancer du sein dans le cadre de la campagne internationale Octobre Rose. Cette initiative a permis d'organiser des sessions d'information sur l'importance du dépistage précoce et d'organiser des échanges *Questions/Réponses* entre nos collaboratrices et des médecins spécialisés. Une attention particulière a été portée pour prendre en charge les actions de dépistage réalisées sur nos Collaboratrices, ce qui a permis d'effectuer 32 examens de dépistage.



Journée Octobre Rose

32
examens
de dépistage

Novembre Bleu : La santé masculine est aussi en première ligne

Dans le prolongement de cette collaboration avec l'AMC, nous avons également organisé pour nos collaborateurs une journée dédiée à la sensibilisation sur la prévention et la prise en charge du cancer de la prostate, là encore dans le cadre de la campagne internationale *Novembre Bleu*. Cette campagne a mis en lumière l'importance du dépistage régulier et les principaux facteurs de risque qu'il faut connaître.

Les participants ont également pris connaissance des avancées médicales dans le traitement de ce cancer et ont bénéficié d'une consultation gratuite par les professionnels de santé présents lors de cet évènement.



Journée Novembre Bleu

La préservation de la santé physique des collaborateurs passe aussi par la capacité à réagir aux urgences médicales sur le lieu de travail. A ce titre, nous avons formé 46 collaborateurs sur 2023 et 2024 sur les gestes et réflexes à appliquer au titre des premiers secours. Cet effort continu a pour but de nous assurer de la présence, dans chaque espace collaboratif, de collaborateurs maîtrisant les gestes qui sauvent et capables d'intervenir efficacement en cas d'urgence.

Conscients que la santé ne se limite pas aux aspects physiques, nous avons mis en place un dispositif d'accompagnement psychologique innovant : un psychologue du travail est désormais disponible un jour par semaine pour tous les collaborateurs de Maghrebria souhaitant bénéficier d'un accompagnement individuel et d'une écoute professionnelle et confidentielle. Le psychologue a pour mission également d'évaluer les risques psychosociaux et des conditions de travail de l'entreprise dans son ensemble, et d'apporter son expertise dans la gestion du stress professionnel et la résolution des conflits.

Cette démarche s'inscrit dans une vision globale du bien-être au travail, où la prévention et l'accompagnement constituent les piliers d'une politique RH responsable. Notre engagement pour la santé mentale de nos collaborateurs représente un investissement dans le capital humain de l'entreprise et illustre notre volonté de créer un environnement de travail où chacun peut s'épanouir en toute sérénité.

La Promotion de l'Assurance Responsable

Maghrebria considère qu'il relève de sa responsabilité d'encourager la formation académique et pratique des étudiants et de faciliter leur entrée dans la vie active, notamment en rejoignant ses équipes pour constituer ses futures générations de cadres.

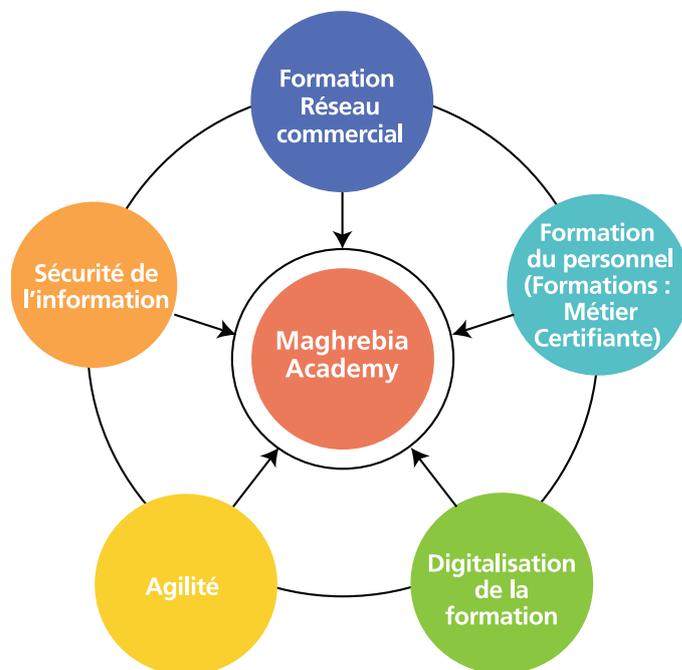
A cet effet, le Groupe d'Assurances a tissé des partenariats avec plusieurs écoles et universités (INSAT, IFID, TBS, Dauphine Tunis Entreprises, etc...) et participe volontiers aux différents événements de rencontres entreprises et étudiants, et en particulier les Job Fairs. Cette proximité a débouché en 2024 sur le recrutement temporaire de 58 stagiaires, par le parrainage de 4 étudiants de l'IFID et par le recrutement en CDI de 24 jeunes diplômés.



L'accompagnement de ces écoles et universités permet d'enrichir la formation académique des futurs jeunes diplômés en y intégrant des stages d'immersion en entreprises et ainsi d'améliorer la qualité des ressources humaines recrutées au titre de la future relève des forces vives de l'entreprise.

Au-delà des étudiants et jeunes diplômés, la formation constitue une responsabilité et un engagement de l'entreprise vis-à-vis de l'ensemble de ses collaborateurs. Cet accompagnement se matérialise par un approfondissement et un élargissement des connaissances académiques des employés, en les associant à des formations certifiantes ou diplômantes (nous avons ainsi associé 18 collaborateurs à des formations diplômantes ou certifiantes en 2024), mais aussi par des formations plus techniques ou pratiques en lien avec les besoins de leurs postes actuels ou de leurs postes futurs.

La Maghreb Academy a été ainsi conçue pour faciliter la transmission de savoir et d'expertise au sein du Groupe, en sélectionnant des experts internes et en les formant pour devenir des formateurs. Au-delà des formations réalisées auprès des réseaux commerciaux, évoqués plus haut, 47 sessions de formations internes ont été organisées en 2024 par la Maghreb Academy, pour 100 salariés.



47
sessions
de formations
internes



En favorisant ainsi la montée en compétences de ses collaborateurs, Assurances Maghreb Academy favorise leurs perspectives d'évolutions professionnelles tout en améliorant leurs compétences, et donc, leur impact au quotidien dans l'atteinte des objectifs de la société.

Axe Environnemental

Les initiatives conduites autour de l'axe environnemental ont pour objectif de limiter l'empreinte carbone du groupe d'assurance et de ses activités, que ce soit en contribuant au stockage des gaz à effet de serre en encourageant le reboisement ou en contenant, autant que possible, notre propre consommation d'énergie carbonée. Ces initiatives sont structurées autour de 2 enjeux de développement durable : la promotion de l'assurance responsable et la digitalisation au service de l'entreprise.

La Promotion de l'Assurance Responsable

Initiative pour le stockage des gaz à effet de serre

Suite à la signature fin 2023 de son partenariat de reboisement avec la Start-Up Soul & Planet, Maghrebria a lancé dès le mois de janvier 2024 son programme en procédant à la plantation de 5 000 arbres dans la forêt de Sejnane, particulièrement sinistrée par une vague d'incendie en 2019.



La sélection des variétés d'arbres plantés a été réalisée sur la recommandation de la Direction Générale des Forêts, pour optimiser la restauration de l'écosystème et favoriser et valoriser le tissu artisanal et agricole local.



Travailleur local participant à notre journée de reboisement

Le choix s'est ainsi porté sur 2 500 Caroubiers d'une part, et 2 500 Pins d'Alep (aussi connus sous le nom de Pins Parasols) d'autre part. Si les Caroubiers ont une croissance relativement lente, ils sont aussi connus pour leur capacité à pousser sur des sols pauvres et secs et pour leur durabilité (longue espérance de vie). Les Pins d'Alep, quant à eux, poussent plus rapidement, ont une plus grande capacité d'absorption de CO2 et produisent des pignons de pin comestibles appréciés et donc valorisables pour le tissu économique local.



Plants pour notre journée de reboisement

L'un des intérêts du partenariat tissé avec Soul & Planet est aussi d'assurer un suivi des arbres plantés pendant 2 ans, pour vérifier la capacité des arbres à survivre pendant cette période critique. Ainsi, les tests effectués par Soul & Planet au bout d'1 an, en Janvier 2025, ont conclu à un taux de survie

relativement satisfaisant de 83%. La capacité d'absorption annuelle en CO2 des arbres survivant est estimée à 51,8 tonnes, ce qui correspond à près de 31% de la masse de gaz à effets de serre émis par les activités du Groupe d'Assurance en 2024.

Notre objectif, par la poursuite et l'intensification de notre programme de reboisement, est d'atteindre une compensation totale de notre production de gaz à effets de serre au plus tard à la fin de l'année 2026.



Cet objectif de compensation répond à une volonté de contribuer à la prévention du réchauffement climatique, dans un double souci de préservation dans la durée de notre environnement et de limitation des impacts destructeurs de ce changement climatique, globalement coûteux en termes de sinistralité.

Taux de Réussite Révisé

Suite à une évaluation menée en février 2025 par la Direction générale des Forêts, le taux de réussite a été réévalué à **83%**, portant le nombre total d'arbres vivants à **4 150 arbres**.

Espèce	Nombre d'arbres plantés	Nouveau taux de réussite	Nombre d'arbres vivants après évaluation
Caroubier	2 500	83%	2 075
Pin d'Alep	2 500	83%	2 075
Total	5 000	83%	4 150

➔ La plantation de **5 000** arbres de caroubiers et de pins d'Alep s'est déroulée avec succès, atteignant un taux de réussite révisé de **83 %**, soit **4 150** arbres vivants.

Stockage de Carbone à 83%

Espèce	Nombre d'arbres vivants	Stockage moyen (kg CO ₂ /an/arbre)	Stockage annuel total (kg CO ₂)	Stockage sur 5 ans (kg CO ₂)
Caroubier	2 075	7,5	15 563	77 813
Pin d'Alep	2 075	17,5	36 313	181 563
Total	4 150		51 876	259 376

➔ Le stockage de carbone atteint **51 876 kg de CO₂ par an** et **259 376 kg de CO₂ sur 5 ans**, contribuant à la compensation carbone et à la préservation des écosystèmes.

Extrait du rapport de reboisement de notre partenaire Sol & Planet

Initiatives pour la limitation de nos consommations de ressources

L'eau est devenue une ressource d'autant plus rare et précieuse que la Tunisie est soumise à une sécheresse persistante depuis plusieurs années. Afin de limiter notre prélèvement sur cette ressource, nous avons installé fin 2024 des dispositifs d'économiseurs d'eau sur l'ensemble des robinets et douchettes des bâtiments de notre siège social. Ces dispositifs consistent en des capsules posées en remplacement des filtres habituels et jouant par ailleurs ce rôle de filtre. Ils permettent de réduire considérablement la quantité d'eau utilisée, et ce, sans affecter le confort ni la pression ressentie par

l'utilisateur. L'effet Venturi obtenu en mélangeant l'air à eau permet en effet de compenser la réduction du débit d'eau.

L'impact sur la consommation d'eau reste encore limité sur l'exercice 2024 (-5%) dans la mesure où ces dispositifs ont été installés sur la fin de l'année,

En parallèle, nous avons poursuivi notre programme de remplacement de nos ampoules électriques pour privilégier les ampoules LED, moins consommatrices d'énergie. Ainsi, le taux

d'équipement en ampoules LED est passé de 27% à fin 2023 à 41% à fin 2024. Notre consommation énergétique globale a néanmoins progressé de 7%

en 2024 pour retrouver le niveau de consommation de 2022, suite notamment à l'installation d'équipements de climatisation supplémentaires.



Il est attendu que la réduction de la consommation d'eau puisse à terme générer une baisse des factures d'eau de l'ordre d'1 tiers.

La Digitalisation au Service de la RSE

La dématérialisation des échanges et des processus de gestion s'est bien entendu poursuivie sur l'exercice 2024, permettant de limiter la consommation de papier, source de déforestation.

La généralisation de l'application DIGICLAIM pour le traitement et le suivi des sinistres automobile a par ailleurs été renforcée par la mise en place, par l'ensemble des compagnies d'assurance, d'une plateforme d'échanges exclusivement digitaux entre les compagnies sur les dossiers de sinistres. Assurances Maghrebria a par ailleurs robotisé son processus de prise en charge des dossiers reçus via cette plateforme, afin d'accélérer et automatiser leur traitement par les responsables concernés.

En matière de santé, le nouveau portail digital mis à la disposition des assurés, en Juillet 2024, simplifie et fluidifie les demandes de remboursement, En parallèle, le rapide développement des fonctionnalités de Tiers Payant apporte aux assurés une prise en

charge immédiate chez le prestataire de santé, sans avoir à avancer les fonds ou à soumettre un bulletin au préalable, limitant drastiquement là encore la consommation de papier. Ainsi, notre réseau de Tiers Payant compte à fin 2024 plus de 400 prestataires, répartis sur 18 spécialités pour l'ensemble du territoire tunisien, et le nombre d'actes de soin réalisés via ce canal a progressé de 60% en 2024 pour atteindre un total annuel de 200 000 actes.

Enfin, nous avons encouragé le recours aux moyens de paiement monétiques et dématérialisés, en déployant notamment des solutions de notification par SMS des primes en attente de règlement, les SMS contenant un lien permettant au souscripteur de procéder au paiement en ligne, par carte bancaire. De même, l'ensemble des agences du Groupe d'Assurance a été équipé de terminaux de paiement par cartes, afin de limiter le recours aux chèques et aux espèces.



Au final, ces actions de digitalisation limitent notre empreinte écologique en réduisant les consommations de papier et les déplacements tout en améliorant la satisfaction de nos clients grâce à la plus grande fluidité des opérations de gestion.

Axe Ethique et Gouvernance

La Gouvernance et la pratique de l’Ethique



Assemblée Générale – Mai 2024

Le cadre apporté par la gouvernance des sociétés du Groupe Maghrebia constitue l’un de ses facteurs clés de succès sur le long terme. Cette gouvernance fixe des standards à appliquer, souvent plus exigeants que le cadre réglementaire, et définit les règles de conduite à respecter pour les dirigeants, cadres et employés du Groupe. Une attention particulière est aussi apportée à la qualité de la composition et des travaux des instances de supervision des sociétés, principalement représentées par leurs Conseils d’Administration et, dans le cas des 2 sociétés d’assurance, par les Comités spécialisés mandatés par ces Conseils.

Rôle du Conseil d’Administration dans la gouvernance du Groupe Maghrebia

L’ensemble des sociétés du Groupe Maghrebia appliquent le principe de séparation des

fonctions de Directeur Général et de Président du Conseil d’Administration, à l’exception de *Maghrebia Financière SICAR SA* qui s’alignera également sur ce principe dès 2025. Nous sommes attentifs quant à la composition de nos conseils d’administration (en particulier sur nos sociétés d’assurance qui représentent plus de 99% de l’activité du Groupe), et nous veillons en particulier à ce qu’ils rassemblent la palette la plus large de compétences utiles à la supervision d’activités d’assurance. La présence d’Administrateurs indépendants est aussi garante de la qualité de la supervision adoptée et nous veillons enfin à adopter une approche non discriminante dans la composition des Conseils (30,76 % des Administrateurs de notre Groupe étaient des femmes en 2024).

30,76%
des Administrateurs
du Groupe
sont des femmes

Afin d'assurer une disponibilité de supervision suffisante, les Conseils d'Administration des 2 sociétés d'assurance ont mandaté certains de leurs Administrateurs afin de constituer des Comités du Conseil qui supervisent plus en détail certaines activités critiques. 3 Comités Spécialisés ont ainsi été constitués pour chacune des 2 sociétés d'assurance, chaque Comité Spécialisé étant composé à minima d'1 Administrateur indépendant :

- Un Comité Permanent d'Audit, en charge du suivi des résultats des missions d'audit interne, de la réalisation du plan d'audit et du suivi des actions de remédiation définies à l'issue des missions ;
- Un Comité de Nomination et de Rémunération, en charge des recommandations de nomination pour les cadres dirigeants et administrateurs des sociétés, ainsi que du suivi des situations de ressources humaines des sociétés ;
- Un Comité de Gestion des Risques, en charge du suivi des politiques et indicateurs de risques des sociétés dans le cadre de l'appétit aux risques défini par le Conseil.

Au Global, les instances sociales du Groupe Maghrebria ont tenu 26 Conseils d'Administration en 2024, 8 Comités Permanents d'Audit, 9 Comités de Nomination et de Rémunération et 12 Comités de Gestion des Risques.

Un pas supplémentaire franchi en matière de transparence financière

La transparence financière constitue l'un des piliers d'une saine gouvernance d'entreprises et une obligation morale vis-à-vis des investisseurs et actionnaires en général, et en particulier pour les 2 sociétés d'assurance introduites au marché principal de la cote de la Bourse des Valeurs Mobilières de Tunis. Si les sociétés d'assurance publient naturellement leurs états financiers selon les Normes Comptables Tunisiennes, Assurances Maghrebria et Assurances Maghrebria Vie produisent également leurs comptes annuels selon les normes financières internationales IFRS et les certifient désormais auprès de leurs Commissaires aux Comptes (certification introduite avec les états financiers 2023). Cette démarche a pour objectif de fournir aux actionnaires et aux investisseurs une information plus complète et répondant à des standards internationaux.

Une déclinaison de politiques clés pour encadrer l'activité

Les sociétés d'assurance du Groupe Maghrebria ont poursuivi leurs travaux en 2024 pour compléter et réviser les politiques qui fixent le cadre des activités opérationnelles des sociétés, ainsi que les conditions éthiques dans lesquelles celles-ci doivent s'exercer.

En particulier, la Politique d'Appétence aux Risques a été mise en place pour encadrer les niveaux de prise de risque en fixant des seuils et limites en cohérence avec les objectifs stratégiques fixés par le Conseil d'Administration. Les Politiques de Souscription des sociétés Assurances Maghrebria et Assurances Maghrebria Vie ont quant à elles été réécrites afin d'harmoniser et affiner les critères d'évaluation des risques actuariels lors de la souscription et d'encadrer leur suivi au niveau des portefeuilles de polices. La révision de la Politique de Placements a aussi été l'occasion d'y intégrer les principes et enjeux RSE portés par le Groupe. Au global, un parc de 18 Chartes et Procédures structure et encadre l'activité des sociétés d'assurance, à savoir :

- ✓ La Politique d'appétence aux risques;
- ✓ La Politique de Responsabilité Sociétale des Entreprises ;
- ✓ La Politique de prévention et de gestion des conflits d'intérêts ;
- ✓ La Politique de communication financière et d'information du public ;
- ✓ La Politique de Confidentialité et de Sécurité des Données à Caractère Personnel ;
- ✓ La Politique de Sécurité Des Systèmes d'information ;
- ✓ La Politique d'achats responsables ;
- ✓ La Politique Qualité ;
- ✓ La Politique de Souscription ;
- ✓ La Politique de placements ;
- ✓ Le Code d'éthique ;
- ✓ La Charte des membres du Conseil d'Administration ;
- ✓ La Charte managériale ;
- ✓ La Charte de contrôle de la conformité ;
- ✓ La Charte du Comité de Gestion des Risques ;
- ✓ La Charte du Comité de Nominations et de Rémunérations ;
- ✓ La Charte du Comité Permanent d'Audit ;
- ✓ Le Règlement intérieur pour la lutte contre le terrorisme et la répression du blanchiment d'argent.

La Protection des Données

Dans un contexte de menaces cybernétiques toujours croissantes, nous avons revu et renforcé notre Politique de Sécurité des Systèmes d'Information, afin de mieux garantir l'intégrité des données personnelles détenues et d'améliorer la résilience de nos infrastructures numériques. Des investissements conséquents ont aussi été effectués pour davantage protéger nos réseaux et préparer la refonte de notre Data Center pour 2025.

Nous avons aussi sollicité nos prestataires experts pour nous accompagner, d'une part dans

l'amélioration de la mise en gouvernance et en qualité de nos données, d'autre part pour auditer la sécurité de notre système d'information dans son ensemble. Par ailleurs, nous avons renouvelé nos campagnes de sensibilisation auprès de nos employés, que nous avons complétées par 2 simulations de « phishing » destinées à tester leurs réflexes. A l'issue de chaque simulation, une analyse approfondie des résultats a été partagée pour mettre en lumière les axes d'amélioration et les tendances observées. Des sessions de formation complémentaires ont aussi été effectuées pour rappeler les règles mais aussi aider les collaborateurs à détecter les emails malveillants.

Nos indicateurs clés de performance

KPIs ESG 2024

		2022	2023	2024	Commentaires	Mesure	GRI
Environnement							
Consommation Énergétique							
La consommation énergétique totale		380 392 Kwh	362 475 Kwh	389 369 Kwh	Donnée relative à la consommation électrique totale du siège social de Maghrebria.	E1.1	GRI 302-1
Intensité énergétique							
Ratio d'intensité énergétique de l'entreprise : la consommation énergétique absolue (numérateur) divisé par le paramètre spécifique de l'organisation (dénominateur)		1,150 Kwh/kDT de CA	0,988 Kwh/kDT de CA	0,963 Kwh/kDT de CA	Donnée relative au siège social de Maghrebria.	E2.1	GRI 302-3
Eau et effluent							
Volume total d'eau prélevé par source		3 261 m ³ soit 100% eau d'un tiers (SONEDE)	3 703 m ³ soit 100% eau d'un tiers (SONEDE)	3 527 m ³ soit 100% eau d'un tiers (SONEDE)		E4.1	GRI 303-Eau et Effluent 2018
Pourcentage et volume total d'eau recyclée et réutilisée		0%	0%	0%		E4.2	
Emission Gaz à Effet de Serres (GES)							
Les émissions directes de GES (Champ d'application 1) brutes en tonnes numériques d'équivalent CO2		162 TCO2	153 TCO2	165 TCO2	Les calculs de 2022 et 2023 ont été refaits sur la base des taux récupérés du rapport annuel 2023 de la STEG (Société Tunisienne d'Électricité et de Gaz).	E5.1	GRI 305
Existence d'un plan d'action de réduction des émissions GES (Oui/Non)		Oui	Oui	Oui		E5.4	
Intensité des émissions GES							
Le ratio d'intensité des émissions de GES de l'entreprise		0,0004902 tCO2/kDT de CA	0,0004174 tCO2/kDT de CA	0,0004076 tCO2/kDT de CA		E6	GRI 305-4
Politique générale – Environnement							
Existence d'une politique environnementale formalisée signée par la direction (Oui/Non)		Oui	Oui	Oui	Intégrée dans la politique RSE	E7.1	GRI 102
Existence d'une politique spécifique de traitement de déchets et/ou de recyclage (Oui/Non)		Non	Non	Non		E7.2	
Politique générale – Changement climatique							
Existence d'une politique générale d'atténuation des risques liés aux changements climatiques		Non	Non	Non		E8	GRI 102

Social	2022	2023	2024	Commentaires	Mesure	GRI
Rémunération Hommes-Femmes						
Le ratio entre la rémunération moyenne des hommes et la rémunération moyenne des femmes et ce par catégorie professionnelle	Cadre : 103,6% Maîtrise : 100,4% Agent d'exécution : 102,8%	Cadre : 101,5% Maîtrise : 102,7% Agent d'exécution : 100,4%	Cadre : 101,8% Maîtrise : 99,8% Agent d'exécution : 106,9%		S1	GRI 405
Emploi						
Répartition des effectifs par type de contrat (CDI, CDD, à plein temps, en temps partiel, en télétravail)	CDI : 92,11% CDD : 6,32% Autres types de contrats : 1,57% 100% à plein temps	CDI : 88,37% CDD : 10,18% Autres types de contrats : 1,45% 100% à plein temps	CDI : 88,27% CDD : 10,33% Autres types de contrats : 1,40% 100% à plein temps		S2.1	GRI 401 GRI 102-8
Nombre de contrats d'insertion (apprentissage, par alternance, karama, sivp, ...) conclus dans l'année et pourcentage des contrats convertis en contrats CDI	Nb de contrats d'insertion : 46 Pourcentage contrats d'insertion convertis en contrats CDI : 1%	Nb de contrats d'insertion : 60 Pourcentage contrats d'insertion convertis en contrats CDI : 1,9%	Nb de contrats d'insertion : 67 Pourcentage contrats d'insertion convertis en contrats CDI : 1,5%		S2.2	
La rotation des effectifs par type de contrat (CDI, CDD, à plein temps, en temps partiel) d'une année à l'autre	CDI : 10,1% CDD : 1,6% Autres types de contrats : 0,55%	CDI : 10,5% CDD : 42,7% Autres types de contrats : 34,4%	CDI : 9,9% CDD : 17,3% Autres types de contrats : 45%		S2.3	GRI 401
Diversité et Egalité des Chances						
Répartition hommes/femmes par catégorie professionnelle	Hommes Femmes Cadre : 20,8% 12,3% Maîtrise : 17,6% 20,8% Agent d'exécution : 12,9% 14,1% Autres catégories professionnelles : 0,6% 0,9% Totaux 51,9% 48,1%	Hommes Femmes Cadre : 18,3% 10,8% Maîtrise : 18,9% 20,6% Agent d'exécution : 14,5% 15,4% Autres catégories professionnelles : 0,3% 1,2% Totaux 52% 48%	Hommes Femmes Cadre : 23,74% 17,60% Maîtrise : 17,88% 19,83% Agent d'exécution : 8,94% 10,61% Autres catégories professionnelles : 0,28% 1,12% Totaux 50,84% 49,16%		S3	GRI - 405
Lutte contre la discrimination						
Existence d'une charte ou d'une politique de la diversité et de non-discrimination (Oui/Non)	Oui	Oui	Oui	Intégrée dans le Code d'Éthique	S4	GRI-103
Santé-Sécurité au Travail (SST)						
Liste des types d'accidents de travail et de maladies professionnelles	0	0	0		S5.1	
Le taux d'accidents de 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	TAT = 0 TMP = 0 TJP = 0 TA = 1,66%	TAT = 0 TMP = 0 TJP = 0 TA = 1,1%	TAT = 0 TMP = 0 TJP = 0 TA = 1,2%		S5.2	GRI 403-2
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)	Oui	Oui	Oui		S6	GRI 103

Social		2022	2023	2024	Commentaires	Mesure	GRI
Politique Générale SST							
L'existence d'une politique destinée à l'élimination (abolition) de toute forme de travail forcé et/ou des enfants (Oui/Non)		Oui Intégrée dans le Code d'Ethique	Oui *	Oui *	* Intégrée dans le Code d'Ethique et au niveau de la charte achat responsable	S7.1	GRI 409
Si oui, est ce que cette politique est communiquée aux fournisseurs (Oui/Non)?		Non	Oui, pour les fournisseurs de consommables	Oui, pour les fournisseurs de consommables		S7.2	
Droits de l'Homme							
L'existence d'une politique aux sein de l'entreprise relative au droits de l'Homme (Oui/ Non)		Intégrée dans le Code d'Ethique	Oui *	Oui *	* Intégrée dans le Code d'Ethique et au niveau de l'engagement RSE pour les relations avec les fournisseurs	S8.1	GRI-412
Si Oui, est-ce que cette politique couvre les fournisseurs (Oui/ non)?		Non	Oui	Oui		S8.2	
Formation							
Nombre moyen d'heures de formation par an, par salarié et par catégorie professionnelle		Cadre: 31 Maîtrise: 23 Agent d'exécution: 10	Cadre: 23 Maîtrise: 8 Agent d'exécution: 40	Cadre: 21 Maîtrise: 22 Agent d'exécution: 43		S9.1	GRI 404-2
Nombre moyen d'heures de formation dédiées aux thèmes environnementaux et sociétaux.		55,5 heures/an	2,02 heures/an	1,96 heures/an par salarié	En 2022, plusieurs workshops ont eu lieu dans le cadre du programme d'accompagnement. Le calcul de 2023 a été refait car nous considérons désormais l'effectif total et non l'effectif ayant suivi une formation.	S9.2	GRI 404-2
Communautés locales							
Liste des programmes de développement des communautés locales fondés sur leurs besoins		<ul style="list-style-type: none"> Aménagement d'établissements scolaires Soutien de femmes artisanes de Sejnem en collaboration avec la fondation FACE Soutien de 40 enfants en situation de handicap avec l'Association AAHHM Projet Arije El Médina Aménagement des espaces verts dans le cadre du programme PPP 	<ul style="list-style-type: none"> Participation au projet de construction et aménagement des clôtures des écoles primaires Soutien de l'association d'assistance et d'habilitation des handicapés moteurs Signature pour un programme de Reboisement (5000 arbres) Sponsoring Association INSAT Junior (association à but pédagogique dans le domaine de l'IT) Participation dans les emprunts obligataires émis par les institutions de microfinance Participation au projet Tunistoric de réhabilitation et de revalorisation du patrimoine immobilier de la Médina de Tunis et de ses faubourgs 	<ul style="list-style-type: none"> Soutien financier : <ul style="list-style-type: none"> * A la Fédération Tunisienne du sport pour Handicapés * A l'association d'assistance et d'habilitation des handicapés moteurs * A l'Institute of Electrical and Electronics Engineers (IEEE), l'Institut National des Sciences Appliquées et de Technologie (INSAT) * Au Festival de Dougga Soutien financier et participation à des caravanes de santé Plantation de 5000 arbres 		S10.1	GRI 413

Gouvernance		2022	2023	2024	Commentaires	Mesure	GRI
Diversité des organes de direction							
Le pourcentage de femmes au sein des instances de gouvernance et de direction de l'organisation.		43,47%	35,0%	35,00%		G1.1	
Le pourcentage des femmes au sein des comités du Conseil d'Administration.		44,44%	44,44%	44,44%	Données relatives à la société mère Assurances Maghrebria	G1.2	GRI 405
L'indépendance du Conseil d'Administration							
La séparation entre les fonctions de Directeur Général et celle du président du Conseil d'Administration (oui/non)		Oui	Oui	Oui		G2.1	GRI 102
Le pourcentage des administrateurs indépendants au sein du Conseil d'Administration		22%	22%	22%		G2.2	
Rémunération et Incitations – Organes de Direction							
La publication d'informations concernant les politiques de rémunération en vigueur de l'organe de direction (Oui/Non)		Oui	Oui	Oui		G3.1	GRI 102-35 GRI 102-36
Accords et Négociations Collectives							
Le pourcentage du nombre total d'employés couverts par des accords de négociation collective		100%	100%	100%		G4	GRI 102-41
Evaluation Sociale et Environnementale des Fournisseurs							
Les systèmes utilisés pour analyser les fournisseurs à l'aide de critères sociaux et environnementaux et une liste des critères sociaux et environnementaux utilisés.		-	Mise en place d'une grille d'évaluation des fournisseurs incluant les critères sociaux et environnementaux. Exemples : Respect des normes environnementales / Respect des normes de travail / Engagement communautaire / Transparence dans la chaîne d'approvisionnement Mise en place d'un engagement RSE pour les relations avec les fournisseurs	Utilisation d'une grille d'évaluation des fournisseurs incluant les critères sociaux et environnementaux. Exemples : Respect des normes environnementales / Respect des normes de travail / Engagement communautaire / Transparence dans la chaîne d'approvisionnement Engagement RSE pour les relations avec les fournisseurs		G5.2	GRI 414-1 GRI 308 GRI 102-9 (Chaîne d'approvisionnement)
Pourcentage des fournisseurs et des partenaires de la chaîne d'approvisionnement analysés respectivement à l'aide de critères sociaux environnementaux et la liste de ces critères.		-	Intégralité des fournisseurs de consommables	Intégralité des fournisseurs de consommables		G5.3	
Ethique et intégrité et Lutte contre la corruption							
L'existence dans l'entreprise d'un code de bonne conduite et/ou de déontologie et/ou d'éthique (Oui/Non)		Oui	Oui	Oui	Intégré dans le Code d'Éthique et le Règlement Intérieur	G6.1	GRI 102 GRI 103
L'existence dans l'entreprise d'une politique de lutte contre la corruption (Oui/Non)		Oui Intégrée dans le Code d'Éthique	Oui *	Oui *	* Intégrée dans le Code d'Éthique et dans l'engagement RSE pour les relations avec les fournisseurs	G6.3	

Gouvernance		2022	2023	2024	Commentaires	Mesure	GRI
Confidentialité des données							
L'existence dans l'entreprise d'une politique de confidentialité des données (oui/non)		Oui	Oui *	Oui *	* Politique de Confidentialité et de Sécurité des Données à Caractère Personnel	G7	GRI 103 GRI 418
Implication des parties prenantes							
Une liste des groupes de parties prenantes avec lesquelles l'entreprise a noué un dialogue		* Collaborateurs * Syndicat, instances représentatives du personnel * Groupement de Santé et de Sécurité au Travail (SST) * Réseau * Clients * Actionnaires * Administrateurs * Autres parties prenantes	* Collaborateurs * Syndicat, instances représentatives du personnel * Groupement de Santé et de Sécurité au Travail (SST) * Réseau * Clients * Actionnaires * Administrateurs * Autres parties prenantes	* Collaborateurs * Syndicat, instances représentatives du personnel * Groupement de Santé et de Sécurité au Travail (SST) * Réseau * Clients * Actionnaires * Administrateurs * Autres parties prenantes		G9.1	
Modalités et fréquence du dialogue par type et par groupe de parties prenantes		* Collaborateurs : Réunion bi-annuelle du CCE * Groupement SST : réunions trimestrielles * Réseau : Rencontre annuelle et ateliers de travail * Clients : visites de risques, enquête de satisfaction, centre de relation client (CRC) * Actionnaires: annuelle lors des assemblées générales * Administrateurs: réunions trimestrielles * Réassureurs: par le biais de réunions au moins deux fois par an.	* Collaborateurs : Réunion bi-annuelle du CCE * Groupement SST : Réunions trimestrielles * Réseau : Rencontre annuelle et ateliers de travail * Clients : Visites de risques, enquête de satisfaction, centre de relation client (CRC) * Actionnaires: Réunions annuelles lors des assemblées générales * Administrateurs: Réunions du conseil d'administration * Réassureurs: par le biais de réunions au moins deux fois par an.	* Collaborateurs : Réunion bi-annuelle du CCE * Groupement SST : Réunions trimestrielles * Réseau : Rencontre annuelle et ateliers de travail * Clients : par le biais des visites de risque, des enquêtes de satisfaction, du centre de relation client (CRC) * Actionnaires: par le biais des Réunions annuelles lors des assemblées générales * Administrateurs: par le biais des Réunions du conseil d'administration * Réassureurs: par le biais de réunions au moins deux fois par an.		G9.2	GRI 101 102-42 GRI 102-43 GRI 102-44

Gouvernance	2022	2023	2024	Commentaires	Mesure	GRI
Questions et préoccupations clés soulevées dans le cadre du dialogue avec les parties prenantes et la manière dont l'organisation a répondu	<p>* Syndicat: 3 accords sur la rémunération et la qualité de vie au travail</p> <p>* Comité SST: Plan d'action élaboré et mis en œuvre.</p> <p>* Des mesures ont été prises visant l'amélioration des processus de travail et de la situation des agents.</p> <p>* Clients: Rapports de visites de risques / Mise en place d'un CRC pour la centralisation des réclamations Client</p>	<p>* Syndicat: 2 accords sur l'octroi des indemnités, Promotions professionnelles, Avantages Sociaux, Primes par objectif.</p> <p>* Comité SST : tenue de 6 comités sur les avancements liés à la SST, au planning des visites médicales, au programme de sensibilisation et au suivi des travaux d'entretiens.</p> <p>* Clients: Rapports de visites de risques.</p>	<p>* Syndicat : 2 accords sur l'octroi des indemnités, Promotions professionnelles, Avantages Sociaux.</p> <p>*Comité SST : tenue de 3 comités sur l'état d'avancement de l'étude de sécurité, du programme de sensibilisation et d'accompagnement de la médecine de travail et du programme de prévention sanitaire.</p> <p>*Comité CCE : tenue de 2 comités sur le climat social de Maghreb et la montée en compétences du personnel via la formation professionnelle.</p> <p>* Clients: Rapports de visites de risques.</p>		G9.3	
Achats Responsables						
Part des achats auprès des startups ou initiatives en faveur des startups	Nombre de fournisseurs locaux : 99,6%	Nous sommes en partenariat direct avec 3 Startups et nous en finançons d'autres par le biais des FCPs dans lesquels nous investissons	Maghreb est en partenariat direct avec 3 Startups et en finance d'autres par le biais des FCP's dans lesquels elle détient des parts		G10.1	-
Délai contractuel de paiement des fournisseurs TPE/PME	<30 j	<30 j	<30 j			
Reporting ESG						
Publication d'un rapport RSE-DD (Oui/Non)	Oui	Oui	Oui		G11	

Rapport d'assurance limitée de l'auditeur indépendant sur le rapport extra financier du Groupe Assurances Maghrebria pour l'année 2024

Mesdames, Messieurs les actionnaires,
Dans le cadre de la mission qui nous a été confiée par la société Assurances Maghrebria SA et en notre qualité d'auditeur indépendant, nous vous présentons notre rapport d'audit sur les informations sociales, environnementales et de gouvernance, contenues dans le rapport extra financier de l'année 2024.

Conclusion

A notre avis, sur la base des procédures que nous avons mises en œuvre et des éléments probants que nous avons obtenus, nous n'avons rien relevé qui nous porte à croire que le rapport extra financier du Groupe Assurances Maghrebria de l'année 2024 n'avait pas été établi, dans tous ses aspects significatifs, conformément au guide ESG de la BVMT.

Limites inhérentes à la préparation des Informations

Les Informations peuvent être sujettes à une incertitude inhérente à l'état des connaissances scientifiques ou économiques et à la qualité des données externes utilisées. Certaines informations sont sensibles aux choix méthodologiques, hypothèses et/ou estimations retenues pour leur établissement.

Responsabilité de la société

Dans le cadre de cette démarche volontaire, il appartient à la société Assurances Maghrebria SA d'établir les Informations, conformément au Référentiel utilisé

Responsabilité de l'auditeur indépendant

Il nous appartient, en réponse à la demande de votre société, d'exprimer une conclusion d'assurance limitée sur le fait que, sur la base des procédures effectuées et des éléments probants recueillis, nous n'avons pas identifié un ou plusieurs points nous portant à croire que l'information au sein du rapport extra financier

comporte des anomalies significatives par rapport au guide ESG de la BVMT.

Normes professionnelles appliquées

Nos travaux ont été effectués conformément à la norme ISAE 3000 (révisée) « Missions d'assurance autre que les audits ou examens limités d'informations financières historiques » publiée par l'IAASB (International Auditing and Assurance Standard Board).

Indépendance et contrôle qualité

Notre indépendance est définie par le code de déontologie de la profession. Par ailleurs, nous avons mis en place un système de contrôle qualité qui comprend des politiques et des procédures documentées visant à assurer le respect des textes légaux et réglementaires applicables, des règles déontologiques et de la doctrine professionnelle.

Moyens et ressources

Nos travaux ont mobilisé les compétences de trois personnes et se sont déroulés en mars et avril 2025.

Nature et étendue des travaux

Une mission d'assurance limitée implique la mise en œuvre de procédures en vue d'obtenir des éléments concernant les Informations. La nature, le calendrier et l'étendue des procédures choisies relèvent de notre jugement professionnel, et notamment de notre évaluation des risques que les Informations comportent des anomalies significatives, que celles-ci résultent de fraudes ou d'erreurs. Dans l'évaluation de ces risques, nous avons pris en considération le contrôle interne pertinent pour la préparation par la société des Informations. Nous avons également :

- Apprécié le caractère approprié du Référentiel au regard de sa pertinence, sa fiabilité, son exhaustivité, sa neutralité et son caractère compréhensible, en prenant en considération, le cas échéant, les bonnes pratiques du secteur ;

- Mis en œuvre sur les informations quantitatives :
 - Des procédures analytiques destinées à vérifier la correcte consolidation des données collectées ainsi que la cohérence de leurs évolutions ;
 - Des tests de détail sur la base de sondages, destinées à vérifier la correcte application des définitions et des méthodes du référentiel.

Nous estimons que ces travaux nous permettent d'exprimer une assurance limitée sur le fait que rien ne porte à croire que les informations du rapport extra financier comportent une ou plusieurs anomalies significatives, conformément au guide ESG de la BVMT.

Tunis, le 22 Avril 2025

HLB GSAudit&Advisory

Mourad BEN MAHMOUD



HLB GSAUDIT&ADVISORY
CERTIFIED PUBLIC ACCOUNTANTS & BUSINESS ADVISORS
Membre de l'OECT
112, Avenue Jugurtha Mutuelle Ville
Tunis - Tunisia

