



تأمينات - ASSURANCES

بعضنا
مأمنين

TOUTS MAE

ÉDITION 2 | JANVIER 2026

Directeur de publication: Mr Lassaad ZARROUK
Rédacteur en chef: Mme Besma ISMAIL
Direction Artistique: Mr Karim ZOUABI

MOT DU DIRECTEUR GÉNÉRAL

« 2025 a été une année de transformation. 2026 ouvre une nouvelle phase de développement »

L'année 2025 a été une année dense, structurante et profondément engagée pour la MAE Assurances. Une année au cours de laquelle notre Mutuelle a su conjuguer action, transformation et fidélité à ses valeurs fondatrices.

Les projets et réalisations présentés dans ce numéro de « Tous MAE » traduisent une dynamique collective portée par une vision claire et par l'implication remarquable de nos équipes. Ils illustrent notre capacité à transformer nos orientations stratégiques en actions concrètes, au service de la performance, mais surtout au service de nos adhérents.



Lassaad Zarrouk
Directeur Général

Dans un environnement en constante évolution, la MAE Assurances a poursuivi sa trajectoire avec responsabilité et détermination, en s'appuyant sur ce qui fait sa singularité : son modèle mutualiste, son capital humain et ses valeurs IMPACTS — Innovation, Mutualité, Proactivité, Adhésion, Confiance, Transformation et Solidarité. Ces valeurs ne sont pas des principes abstraits ; elles guident nos décisions, structurent nos projets et donnent du sens à notre action quotidienne.

Je tiens à saluer l'engagement, le professionnalisme et l'esprit de responsabilité de l'ensemble des collaborateurs, élus et partenaires qui ont contribué, chacun à son niveau, à faire de 2025 une année de progrès et de consolidation.

L'année 2026 s'ouvre avec de nouvelles ambitions, dans la continuité de notre PSO. Elle sera une phase tournée vers la consolidation de nos acquis, l'accélération de la transformation digitale, l'excellence opérationnelle et le renforcement de la qualité de service. Plus que jamais, notre ambition est d'anticiper, d'innover utilement et d'accompagner nos adhérents avec responsabilité et engagement.

Je souhaite à l'ensemble de la grande famille MAE une année 2026 placée sous le signe de la confiance, de la réussite partagée et de la transformation porteuse de sens. Ensemble, continuons à construire une MAE moderne, solidaire et visionnaire, fidèle à ses valeurs et tournée vers l'avenir.

« Notre ambition est de bâtir une MAE plus agile, plus performante et toujours fidèle à son esprit mutualiste. »

L'année 2025 restera comme une année d'actions concrètes, de projets structurants et, surtout, d'engagement collectif au service de ce qui fait l'essence même de la MAE Assurances: l'adhérent.

Tout au long de l'année, nous avons grandi. Nous avons transformé nos pratiques, renforcé nos outils, repensé nos parcours et engagé des projets structurants alignés avec notre PSO. Mais cette croissance n'a jamais été une fin en soi. Elle a été guidée par une conviction forte : évoluer sans jamais nous éloigner de notre ADN mutualiste.

Chaque projet qu'il soit commercial, technique, digital, organisationnel, qualité ou sociétal a été pensé pour créer plus de proximité, plus de clarté et plus de valeur pour nos adhérents. Derrière les indicateurs, les processus et les outils, il y a toujours eu une même intention : mieux écouter, mieux accompagner, mieux servir.

Cette année a également illustré la force de nos valeurs IMPACTS, véritable boussole de notre action collective.

L'Innovation a nourri nos nouvelles approches, la Mutualité a guidé nos choix, la Proactivité a renforcé notre capacité à anticiper, et l'Adhésion a fédéré nos équipes autour d'objectifs partagés. La Confiance, pilier de la relation avec nos adhérents, s'est consolidée par des actions concrètes, tandis que la Transformation a permis d'inscrire nos évolutions dans la durée, sans jamais perdre de vue la Solidarité, fondement de notre identité.

Derrière chaque projet, il y a avant tout des femmes et des hommes engagés, sur le terrain comme au siège, qui incarnent au quotidien ces valeurs et donnent vie à notre vision. Leur implication, leur sens des responsabilités et leur attachement à la MAE ont été déterminants dans la réussite des actions menées en 2025.

L'année écoulée a démontré qu'il est possible de conjuguer performance et humanité, structuration et proximité, ambition stratégique et fidélité aux valeurs. Elle a confirmé que notre modèle mutualiste n'est pas un héritage figé, mais une force vivante qui se réinvente en permanence au service de l'adhérent.

Ce magazine est le reflet de cette année riche et engagée. Il témoigne d'une MAE en mouvement, fidèle à son identité, résolument tournée vers l'avenir et profondément attachée à sa mission : protéger, accompagner et faire grandir sa communauté.

À l'aube de 2026, je formule des vœux sincères de réussite collective, de santé, de confiance et d'épanouissement pour l'ensemble de nos collègues, partenaires et adhérents. Que cette nouvelle année soit placée sous le signe de la continuité, de l'innovation utile, de la solidarité renforcée et de nouveaux succès partagés.

Ensemble, continuons à transformer, à innover et à grandir sans perdre ce qui nous rend uniques : notre esprit Mutualiste.



Besma Ismail

*Directrice centrale
Qualité et vie mutualiste*

LES RÉALISATIONS MARQUANTES DE 2025

L'année 2025 a été marquée par des réalisations structurantes qui ont renforcé la performance, la modernisation et l'engagement de la MAE. À travers des projets ambitieux, des initiatives innovantes et une mobilisation collective exemplaire, la MAE a poursuivi sa transformation au service de ses adhérents et de son modèle mutualiste.

MUTUAL HACK 2.0

Fidèle à ses valeurs d'engagement, de solidarité et d'innovation au service de la jeunesse, la MAE poursuit son soutien aux initiatives à fort impact sociétal. À l'issue du MutualHack organisé en mai 2025, plusieurs équipes finalistes dont les trois lauréates ont intégré une phase d'incubation de trois mois, encadrée et soutenue par la MAE Assurances.



L'incubation repose sur un accompagnement structuré visant à transformer des idées innovantes en projets concrets, durables et porteurs de sens. Tout au long du programme, les porteurs bénéficient d'un encadrement personnalisé combinant formations, ateliers pratiques et coaching individualisé. À travers cette démarche, la MAE Assurances réaffirme sa mission : soutenir les jeunes talents et contribuer activement à la construction d'un avenir plus solidaire.



LES TALENTS QUI FAÇONNENT LA MAE DE DEMAIN

L'accueil de nouvelles recrues en 2025 a renforcé le capital humain de la MAE Assurances.

Chaque intégration est bien plus qu'un recrutement : c'est une rencontre entre des compétences, des parcours et une culture mutualiste fondée sur l'engagement et la solidarité.

Ces nouveaux talents contribuent activement à la dynamique de transformation de l'entreprise, apportant un regard neuf, des compétences complémentaires et une énergie nouvelle. Leur intégration s'inscrit dans une démarche structurée, favorisant l'adhésion aux valeurs IMPACTS et le développement d'un fort sentiment d'appartenance.



“Accueil et intégration des nouvelles recrues au cœur de notre dynamique collective”



“SMQ, SI Non-Vie et feuille de route digitale des projets au service de l'adhérent”

L'année 2025 a marqué le lancement de projets structurants majeurs, traduisant la volonté affirmée de la MAE Assurances d'accélérer sa transformation organisationnelle, digitale et opérationnelle. Le démarrage du Système de Management de la Qualité (SMQ), du nouveau Système d'Information non vie et de la feuille de route Digitale constitue une étape clé dans la modernisation de notre modèle de fonctionnement.

Ces projets visent à structurer durablement les processus, fiabiliser les données, optimiser les parcours internes et renforcer la qualité de service offerte aux adhérents.



Portés par une mobilisation transversale des équipes, ces chantiers incarnent pleinement les valeurs IMPACTS de la MAE Assurances, en plaçant l'innovation utile, la proactivité et la transformation au cœur de notre dynamique collective.



UNE JOURNÉE DÉDIÉE AU SAVOIR, À L'HUMAIN ET À LA MÉMOIRE

“Hommage à nos collaborateurs diplômés, aux enfants du personnel et aux retraités”



La Journée du savoir organisée en 2025 a constitué un moment fort de partage et de reconnaissance au sein de la MAE Assurances. À cette occasion, la MAE a tenu à honorer les collègues ayant achevé leurs parcours de formation et obtenu leurs diplômes avec succès, saluant leur persévérance, leur engagement et leur volonté de développement personnel et professionnel.

Cette journée a également été dédiée aux enfants du personnel, en reconnaissance de leur excellence scolaire et dans une démarche d'encouragement à la réussite éducative, ainsi qu'aux retraités, véritables piliers de la mémoire et de l'histoire de la MAE. Leur parcours et leur engagement ont été salués avec respect et gratitude.

À travers cette initiative, la MAE Assurances a réaffirmé son attachement aux valeurs de savoir, de reconnaissance et de solidarité intergénérationnelle, en plaçant l'humain, l'apprentissage et la transmission au cœur de sa culture mutualiste.

ÉCONOMIE, CULTURE ET DURABILITÉ : LA MAE AU RENDEZ-VOUS

En 2025, la MAE Assurances a renforcé sa présence au sein des grands forums économiques, culturels et stratégiques, affirmant son rôle d'acteur engagé dans les débats qui façonnent l'avenir. Sa participation au Forum de l'Économiste Maghrébin, au JET EXPO 2025 ainsi qu'au Forum international ESG a permis de contribuer aux échanges autour des enjeux économiques, de l'innovation, de la durabilité et de la responsabilité sociétale. À travers ces rendez-vous de référence, la MAE Assurances a consolidé sa visibilité institutionnelle, enrichi sa réflexion stratégique et réaffirmé son attachement à un modèle mutualiste responsable, ouvert sur son environnement et résolument tourné vers la création de valeur durable.



SOLIDARITÉ EN ACTION : LA MAE ENGAGÉE POUR LA SANTÉ

“Octobre Rose et Novembre Bleu, des initiatives de sensibilisation et de mobilisation collective”

Les actions menées dans le cadre d'Octobre Rose et de Novembre Bleu ont témoigné de l'engagement solidaire de la MAE en faveur de la sensibilisation, de la prévention et du soutien aux causes de santé.

À travers des initiatives de sensibilisation et des moments de mobilisation collective, les collègues ont exprimé leur solidarité et leur responsabilité citoyenne. Ces actions illustrent l'ancrage profond de la MAE dans des valeurs humaines fortes, où la solidarité et l'engagement sociétal occupent une place centrale.



JOURNEE DE L'HABIT TRADITIONNEL

“Célébrer notre identité culturelle”

La Journée nationale de l'habit traditionnel a été un moment fort de convivialité et de fierté partagée. À travers la richesse et la diversité des tenues traditionnelles portées par les collègues, la MAE a célébré son attachement aux valeurs culturelles, à l'identité et à la diversité.

Cette initiative a renforcé la cohésion interne et rappelé que la modernité et l'innovation peuvent pleinement s'enrichir du respect des traditions et du patrimoine culturel.



DE LA STRATÉGIE À L'IMPACTS : NOS SUCCÈS COLLECTIFS ET MUTUALISTES

La clôture d'un projet n'est pas une finalité en soi, elle marque le passage d'une idée à une valeur durable, la fin d'un cycle d'exécution et le début d'un cycle de valeur pour notre mutuelle. Les projets Audit Sécurité, Refonte du dispositif de contrôle de gestion, Nouveau SI Santé et Nouveau SI Vie ont ouvert de nouvelles perspectives, renforcé notre pilotage et modernisé nos outils pour mieux accompagner nos collègues et nos adhérents. Ces réussites incarnent nos valeurs de mutualité, solidarité et agilité et reflète l'engagement et la collaboration de tous. Nous adressons nos remerciements les plus sincères à tous les membres, équipes, sponsors et chefs de projet : *Haythem Smaali, Asma Habibi, Mariem Chabaane et Rim Samet* dont le professionnalisme et la mobilisation ont fait de ces projets des réussites partagées. Grâce à cette mobilisation collective, notre mutuelle est plus solidaire, plus moderne et prête à relever de nouveaux défis en faisant de nos adhérents notre centre de préoccupation.

Par le PMO, Saoussen KALAI



QUAND L'INNOVATION TRANSFORME LA RELATION ADHÉRENT



En 2025, la MAE a confirmé son positionnement de mutuelle innovante, en mettant la technologie au service de l'expérience adhérent et de la qualité de service.

La MAE est devenue la première compagnie d'assurances tunisienne à intégrer un agent conversationnel intelligent basé sur l'intelligence artificielle, conçu comme un complément à la relation humaine. Cet outil permet d'apporter des réponses rapides et précises, de faciliter l'accès à l'information et de renforcer l'écoute des adhérents, tout en libérant du temps pour les équipes. Dans la même dynamique, la MAE a lancé la première borne libre-service d'assurance en Tunisie, accessible 24h/24 et 7j/7. Cette solution innovante permet aux adhérents de consulter leurs contrats, régler leurs cotisations et éditer instantanément leurs attestations, contribuant ainsi à des parcours plus fluides, autonomes et efficaces.

À travers ces initiatives, la MAE Assurances illustre sa volonté d'anticiper les attentes, d'innover de manière responsable et de renforcer un mutualisme moderne, proche et tourné vers l'avenir.

100 MANAGERS QUI ONT FAIT BOUGER LE BUSINESS Édition 2025

Des Acteurs Artisans de la Réussite Tunisienne

► **LASSAAD ZARROUK** L'Équité, la Solidarité et la Responsabilité comme boussole



Recconnu pour sa vision stratégique et son sens aigu de l'équilibre, **Lassaad Zarrouk** incarne une approche du management fondée sur l'écoute, la rigueur et l'innovation. À la tête de la **MAE**, il a

su guider l'institution à travers les mutations profondes du secteur, en plaçant la **satisfaction des adhérents et l'innovation responsable** au cœur de sa stratégie de développement.

Son engagement constant en faveur d'une **assurance solidaire et éthique** témoigne d'une volonté d'allier performance et responsabilité sociale. Sous sa direction, la **MAE** a renforcé son rôle de protecteur incontournable des souscripteurs et de leurs familles, tout en consolidant sa position de **référence sur le marché tunisien**.

Animé par une éthique irréprochable et une ambition sincère pour son entreprise comme pour son pays, **Lassaad Zarrouk** poursuit avec détermination **sa mission** : faire de la **MAE** un modèle d'assurance humaine, durable et responsable. ☉

Monsieur Lassaad Zarrouk, notre Directeur Général, a été distingué parmi les 100 managers de l'année 2025 en Tunisie.

Cette reconnaissance met en lumière son leadership et traduit l'engagement collectif des équipes de MAE Assurances, mobilisées au quotidien pour innover et accompagner la transformation du secteur de l'assurance, à travers des solutions responsables, solidaires et adaptées aux attentes de nos adhérents.



maeassurances
www.mae.tn
+216 70 020 300