

RAPPORT DE GESTION DE L'EXERCICE 2023 AU CONSEIL D'ADMINISTRATION

1. ACTIVITE ET RESULTATS :

1.1 Exposé sur l'activité, la situation et les résultats de la société :

Au cours de l'année 2023, Enda Tamweel a poursuivi sa croissance et sa volonté de répondre aux besoins de microcrédits de la population à très faible ou sans revenu. Le nombre de prêts accordés (405 000) a enregistré une augmentation de 11% par rapport à l'exercice précédent et le montant de l'encours de crédit s'est élevé à 1 250 MTND (+14%).

Au terme de l'exercice 2023, les réalisations et les performances n'ont pas été sans embuche, impactées par les effets de la conjoncture nationale (PIB inférieur à 1%). Néanmoins, et en dépit d'une conjoncture économique morose liée notamment aux conséquences engendrées par les changements climatiques, l'Institution a fait preuve de résilience, dans le respect de ses axes d'orientations, en continuant à soutenir et accompagner les plus fragiles notamment les femmes, les jeunes et la population rurale.

Au 31-12-2023, le nombre total de clients actifs a dépassé 472 000 clients. Enda Tamweel a ainsi maintenu sa place de leader sur le marché de la micro finance (plus que 75% de part de marché).

Les fonds mobilisés au titre de l'année 2023 ont totalisé 387 MTND à un coût moyen de 11,9%.

Face à cet environnement de crise et de grande incertitude, Enda Tamweel en tant qu'acteur de l'inclusion économique responsable des plus démunis a entamé des travaux de réflexions quant aux perspectives futures. L'institution devant s'adapter aux changements profonds de la société afin de continuer à soutenir la population la plus marginalisée, décide au cours de l'année 2023, de construire une nouvelle stratégie pour les cinq prochaines années, basée sur la consolidation de ses acquis et en ligne avec sa mission et celle du groupe Enda.

1.2 L'évolution de la société et de ses performances

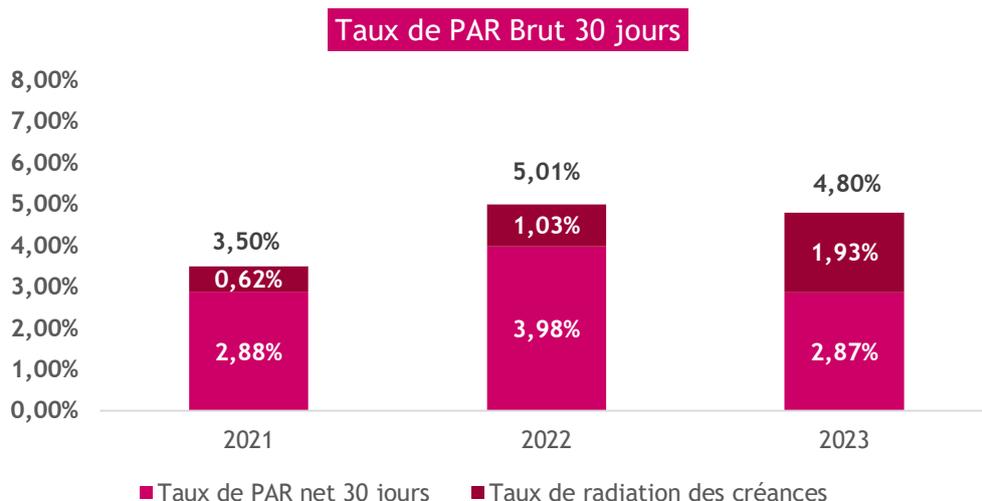
Les principaux indicateurs d'activité se présentent comme suit :

Indicateurs d'activité	2023	2022	2021
Nombre des clients actifs	472 358	448 280	426 107
Nombre des prêts actifs	509 034	468 468	443 852
Nouveaux clients	62 000	60 500	67 831
Encours de crédit	1 249 921 212	1 097 273 468	1 051 808 413
Nombre des prêts déboursés	404 858	364 109	367 675
Nombre de prêts accordés semi digitalisés	68 000		
Montant des prêts déboursés	1 307 343 625	1 103 836 406	1 155 034 238
Prêt moyen	3 229	3 032	3 141
Effectif Total	1 975	1 941	1 832
Nombre d'agents de crédit	1 139	1 126	1 046

1.2.1 Efficacité et productivité

Indicateur	2023	2022	2021
Nombre moyen de prêts accordés par agent de crédit et par mois	30	27	29
Nombre de client actifs par agent de crédit	415	398	407
Nombre de client actifs par employé	239	231	233
Nombre d'agents de crédit/ effectif total	58%	58%	57%

1.2.2 Qualité du portefeuille (PAR 30 jrs et radiation)



1.2.3 Principaux faits marquants de 2023

- Mise à jour de la stratégie Enda Tamweel 2024-2028
- Amélioration de la notation par Fitch rating de « BBB- » à « BBB » avec une tendance stable
- Renouvellement de la certification MSI 20000 (norme internationale de la qualité financière et qui s'articule autour de deux axes : la solidité et la performance financière)
- Digitalisation du parcours agent (Works : Généralisation de l'utilisation des tablettes)
- Mise en place de la politique commerciale basée sur le risque pour s'adapter à l'environnement (le risque est au centre du management de l'institution)
- Urbanisation du système d'information
- Mise en place de l'unité DATA (Gouvernance des données)
- Lancement du projet de Robotisation des processus
- Finalisation du projet d'adoption des normes IFRS
- Optimisation du système d'information comptable
- Mobilisation des fonds nécessaires pour le développement de l'activité
- Renforcement de l'octroi des produits verts
- Renforcement de la collaboration avec ENDA TAO pour la digitalisation des transactions de remboursements

1.2.4 Difficultés rencontrées en 2023

- Gestion de l'activité agricole tenant compte des changements climatiques
- Gestion des impayés
- Insuffisance de la maîtrise du segment TPE
- Hausse du coût de la couverture contre le risque de change et difficultés à mobiliser les fonds sur le marché international
- Manque d'agilité dans la gestion des projets

1.3 Financement octroyé :

Malgré un contexte économique très difficile, la société a réussi à lever plus de 387 MTND dont 92% sur le marché local et 8% sur le marché international.

Le coût moyen des ressources a été maintenu presque stable entre 2022 et 2023 (11,9% en 2023 contre 11,8% en 2022).

1.4 Les résultats de l'activité et son évolution:

1.4.1 Le compte de résultat

Chiffres exprimés en mTND	2023		2022		2021	
	Montant	En % de l'encours moyen	Montant	En % de l'encours moyen	Montant	En % de l'encours moyen
Produits d'exploitation	291 453	24,83%	295 525	27,50%	281 421	28,28%
Charges de financement	94 053	8,01%	85 072	7,92%	87 903	8,83%
Marge financière	197 399	16,82%	210 453	19,59%	193 518	19,44%
Coût du risque de crédit	11 116	0,95%	23 922	2,23%	25 495	2,56%
Frais de personnel	90 002	7,67%	78 547	7,31%	68 991	6,93%
Charges générales d'exploitation	24 400	2,08%	24 614	2,29%	21 104	2,12%
Résultat avant impôts	72 672	6,19%	84 898	7,90%	77 281	7,77%
Impôt sur les bénéfices	14 519	1,24%	19 542	1,82%	16 604	1,67%
Résultat net de l'exercice	58 062	4,95%	65 075	6,06%	60 328	6,06%

- Les produits d'exploitation s'élèvent en 2023 à 291 MTND contre 296 MTND en 2022, enregistrant ainsi une baisse de 5 MTND provenant essentiellement de la régression des revenus du portefeuille d'un montant de 3 MTND. Cette variation est expliquée par un effet négatif d'un montant de 27 MTND provenant de la baisse du rendement moyen du portefeuille (27,1% en 2022 contre 24,6% en 2023) et un effet positif d'un montant de 24 MTND provenant de l'augmentation de l'encours de crédit.
- La diminution du rendement moyen du portefeuille est la conséquence des baisses successives des taux d'intérêts payés par les clients d'Enda Tamweel en 2021, 2022 et en 2023.
- En 2023, les charges générales d'exploitation ont été maîtrisées à 2,1% de l'encours du portefeuille contre 2,3% en 2022.
- L'impact de la baisse des revenus de micro crédits sur le résultat net de l'exercice a été limité par l'effet d'une meilleure maîtrise de la qualité du portefeuille à risque > 30 jours (taux de PAR 30 jours 2,87%) et l'assainissement du portefeuille par la radiation des créances anciennes impayées d'un montant total de 24 MTND.

1.4.2 Le compte de bilan

Actifs En mTND	2023	2022	2021
Trésorerie nette	56 359	51 623	80 721
Titres de participation	5 000	5 000	5 000
Créances sur la clientèle	1 208 893	1 043 451	1 017 959
Valeurs immobilisées	8 787	8 337	8 060
Autres actifs	16 433	13 156	13 261
Total actifs	1 295 472	1 121 584	1 125 067

Le total actif a enregistré une hausse de 174 MTND entre 2023 et 2022. Cette variation est expliquée principalement par l'augmentation des créances sur la clientèle d'un montant de 165 MTND.

Capitaux propres et passifs			
En mTND	2023	2022	2021
Capital social	96 054	96 054	96 054
Réserves	31 211	30 561	30 244
Subvention d'investissement	1 602	510	
Résultats reportés	164 423	122 470	85 662
Résultat de l'exercice	58 062	65 075	60 328
Capitaux propres	351 351	314 670	272 287
Emprunts et autres passifs financiers	872 253	733 353	764 775
Autres passifs	71 868	73 545	88 005
Total Capitaux propres et passifs	1 295 472	1 121 584	1 125 067

1.5 Les indicateurs spécifiques

L'évolution des principaux clés de performance entre 2023 et 2022 se présentent comme suit :

	31/12/2023	31/12/2022	31/12/2021
Pérennité et rentabilité			
Rendement des actifs (ROA)	4,80%	5,80%	5,35%
Rendement des fonds propres (ROE)	18,60%	22,20%	24,14%
Gestion bilancielle			
Rendement du portefeuille brut de crédits	24,60%	27,10%	27,69%
Coût moyen des ressources	11,90%	11,80%	11,29%
Dettes/Fonds propres	2,68x	2,56x	3,13x
Qualité du portefeuille			
Taux de portefeuille à risque > 30 j	2,90%	4,00%	2,88%
Taux d'abandon de créances	1,93%	1,03%	0,62%
Taux de couverture du risque	157,60%	157,50%	178,42%
Efficienc e et productivité			
Nombre d'emprunteurs par agent de crédit	415	398	407
Nombre de clients actifs par employé	239	231	232

1.6 Les événements importants survenus entre la date de clôture de l'exercice et la date du rapport.

Les états financiers d'Enda Tamweel sont arrêtés par le Conseil d'Administration du 17 Avril 2024. Aucun événement postérieur à la date de clôture pouvant impacter les états financiers au 31 décembre 2023 n'est survenu jusqu'à la date de leur arrêt.

1.7 Evolution prévisible et perspectives d'avenir.

Après des années de croissance soutenue couronnées par un positionnement distingué dans le secteur de la microfinance en Tunisie, « ENDA Tamweel » compte capitaliser sur sa profonde connaissance du secteur, sur le professionnalisme de ses équipes et sur sa transformation digitale afin de consolider ses acquis et améliorer ses performances.

Dans cette perspective, « ENDA Tamweel » a arrêté une stratégie de développement futur qui s'appuie sur une vision complète et équilibrée des différents objectifs institutionnels.

Cette stratégie est traduite dans un ensemble d'objectifs stratégiques couvrant les dimensions sociale, financière, commerciale, organisationnelle, opérationnelle et humaine.

Perspective sociale : contribuer à l'inclusion financière, économique et sociale

Perspective financière : assurer une rentabilité financière durable

Perspective commerciale : améliorer la satisfaction clients et garantir leur fidélisation

Perspective organisationnelle et opérationnelle : développer la flexibilité et l'efficacité des processus internes

Perspective ressources humaines : valoriser le capital humain en tant que facteur clé de performance

La mise en place de cette stratégie permettra de réaliser les résultats suivants :

	2024 P	2025 P	2026 P
Produits d'exploitation des activités de Microfinance			
Total produits d'exploitation des activités de Microfinance	326 758 030	368 498 038	418 673 501
Charges d'exploitation des activités de Microfinance			
Total charges d'exploitation des activités de Microfinance	(113 759 250)	(133 814 430)	(157 146 324)
Produit net des activités de Microfinance	212 998 780	234 683 608	261 527 177
CH 4 - Dotations aux Provisions et résultat des corrections de valeurs sur créances et passifs	(13 850 539)	(17 567 454)	(21 144 650)
PR 7 - Autres produits d'exploitation	3 239 608	4 858 146	6 384 794
CH 6 - Frais de personnel	(95 666 525)	(102 083 983)	(110 762 286)
CH 7 - Charges générales d'exploitation	(24 787 545)	(27 631 755)	(29 418 463)
CH 8 - Dotations aux amortissements et aux provisions sur immobilisations	(3 309 347)	(3 855 226)	(5 345 741)
Résultat d'exploitation	78 624 432	88 403 337	101 240 831
CH 9 - Perte provenant des autres éléments ordinaires			
CH 11 - Impôt sur les bénéfices	(16 645 495)	(19 074 742)	(22 029 386)
Résultat des activités ordinaires	61 978 937	69 328 595	79 211 444
Résultat net de l'exercice	61 978 937	69 328 595	79 211 444

2. PARTICIPATIONS :

Enda Tamweel a créé en 2018 une société spécialisée en services informatiques, dotée d'un capital de 5.000.000 DT et dont elle détient une majorité de 99,99%. Enda Tech exerce ses activités dans son siège social sis à Cité ETTAHRIR.

Ces titres sont détenus dans l'intention de les conserver durablement, dans le but d'exercer un contrôle exclusif sur Enda Tech.

Le périmètre de consolidation ne comprend que cette société, intégrée globalement au 31 décembre 2023

Filiale	% de contrôle	% d'intérêt	Méthode de consolidation
ENDA TECH SARL	100,00%	100,00%	Intégration globale

Courant l'exercice 2023, aucune variation n'a impacté les participations de Enda Tamweel.

3. ACTIONNARIAT :

3.1 Renseignements relatifs à la répartition du capital et des droits de vote :

Le capital social de la société s'élève au 31 Décembre 2023 à 96 053 600 dinars divisé en 960 530 actions, toutes totalement libérées, et comportant droit de vote, d'une valeur nominale de 100 dinars chacune, et réparties entre les actionnaires comme suit :

Actionnaires	%	Nbre d'actions	Valeur Nominal en DT
Enda Inter-Arabe	57,00%	547 590	54 759 000
BIO	10%	96 053	9 605 300
PROPARCO	10%	96 053	9 605 300
SANAD For MSME	9,60%	92 360	9 236 000
Maghreb Vie	5%	48 026	4 802 600
Triodos Fair Share Fund	2,50%	24 013	2 309 000
Triodos Microfinance Fund	2,50%	24 013	2 401 300
SIDI	1,70%	15 952	1 595 200
Personnes physiques	1,70%	16 476	1 647 600
Total	100%	960 536	96 053 600

3.2 Information sur les conditions d'accès à l'assemblée générale :

Les titulaires d'actions libérées des versements exigibles peuvent seuls assister à l'assemblée générale sur justification de leur identité ou s'y faire représenter par un actionnaire ou par un mandataire dûment habilité à cet effet.

Les sociétés sont valablement représentées, soit par leur président, leur directeur général ou par un membre de leur Conseil d'administration, par un de leurs gérants, soit par un mandataire muni d'un pouvoir régulier sans qu'il soit nécessaire que le président, le directeur général, le gérant, le membre du Conseil d'administration ou le mandataire soit personnellement actionnaire.

Le nu-proprétaire est valablement représenté par l'usufruitier et le droit de vote appartient à ce dernier pour toutes les assemblées générales ordinaires et extraordinaires.

4. ORGANES D'ADMINISTRATION ET DE DIRECTION

Le Conseil d'administration est une instance collégiale qui représente collectivement l'ensemble des actionnaires et qui agit en toutes circonstances dans l'intérêt social de la Société.

Il détermine les orientations générales et la stratégie de la société et veille à leur mise en œuvre.

Il fixe d'une manière explicite les objectifs de rentabilité en cohérence avec le maintien de la solidité financière de la société et s'assure de la qualité et de la transparence de l'information fournie aux actionnaires et aux marchés à travers les comptes ou à l'occasion d'opérations importantes.

Le Conseil d'administration dispose, dans le cadre de l'objet social de la société, des pouvoirs les plus étendus pour agir au nom de la société, la représenter, assurer son administration, faire autoriser tous les actes et opérations relatifs à son objet, prendre des engagements en son nom et développer ses activités.

Il se réunit, sur convocation du Président ou de la moitié de ses membres, au moins quatre (4) fois par an ou chaque fois que l'intérêt de la société l'exige.

Le Conseil d'administration d'«ENDA Tamweel » est composé de douze (12) membres, personnes morales et physiques.

« ENDA Tamweel » s'est conformée à l'obligation de désignation d'un membre indépendant au moins au sein de son Conseil d'administration, stipulée dans l'article 7 du ministre des finances du 26/07/2017, et ce par la nomination de deux membres indépendants.

4.1 Règles applicables à la nomination et au remplacement des membres du Conseil d'administration

Le Conseil d'administration nomme, parmi ses membres un président pour une durée égale à celle de son mandat d'administrateur. Le renouvellement de son mandat est possible.

Lorsque le nombre des administrateurs devient inférieur au minimum légal, les autres administrateurs doivent convoquer immédiatement l'assemblée générale ordinaire en vue du comblement de l'insuffisance du nombre des administrateurs.

En cas de vacance d'un poste d'un administrateur suite à un décès, une incapacité physique, une démission ou à la survenance d'une incapacité juridique, le Conseil d'administration, peut, entre deux assemblées générales, procéder à des nominations à titre provisoire.

Ces nominations seront soumises à la ratification de l'assemblée générale ordinaire suivant ladite nomination.

4.2 Principales délégations en cours de validité accordées par l'Assemblée Générale aux organes d'administration et de direction

Le Conseil d'administration a les pouvoirs les plus étendus pour gérer la Société et accomplir toutes les opérations relatives à l'objet social.

Il a notamment les pouvoirs suivants qui sont de sa compétence exclusive (« Décisions Réservées du Conseil »):

- Céder une partie des actifs de la Société représentant plus de dix pourcent (10%) du total de bilan de la Société ;
- Nommer ou révoquer le Directeur Central des Finances de la Société ;
- Nommer ou révoquer le directeur général de la Société ;
- Valider le plan d'affaires ou apporter tout changement significatif au plan d'affaires approuvé ;
- Valider le budget ou apporter tout changement significatif au budget approuvé ;
- Approuver tout endettement, garantie, indemnité ou tout autre engagement hors bilan, hypothèque ou nantissement des actifs de la Société autre que ceux convenus dans le plan d'affaires approuvé dont le montant dépasse cent millions (100.000.000) de DT ;
- Approuver tout investissement ou acquisition non prévu dans le budget approuvé et qui dépasse de dix pourcent (10%) le budget d'investissement de l'année ;
- Entamer toute expansion sur des marchés extérieurs non prévue dans le plan d'affaires approuvé;
- Engager des actions judiciaires et arbitrales dont le montant dépasse un million (1.000.000) de DT, y compris les règlements à l'amiable relatifs à la société (autres que les contentieux sur les impayés) ;
- Conclure tout arrangement avec le gouvernement, l'administration fiscale ou toute autorité de régulation en ce qui concerne la Société autre que pour des sujets faisant partie de la conduite ordinaire des affaires de la Société ;
- Conclure une transaction ou accord de quelque nature que ce soit, avec un des actionnaires, ou un des administrateurs ou tout autre personne liée à un de ses actionnaires ou administrateurs (ci-après les « Parties Liées ») ;
- Autoriser la constitution de toute sûreté, garantie, cautionnement consentie en vue de garantir les dettes d'une tierce personne ou assumer les obligations d'un tiers ;
- Approuver la modification des termes de toutes relations d'affaires, transaction, partenariat ou convention existant liant la Société et les Parties Liées ;
- Autoriser des prêts en dehors des prêts relatifs à l'exercice de l'activité de la Société.

4.3 Rôle de chaque organe d'administration et de direction

Le Conseil d'administration désigne, parmi ses administrateurs, pour la durée de son mandat d'administrateur, sauf décision contraire, le président du Conseil d'administration.

Le président du Conseil d'administration propose l'ordre du jour du Conseil d'administration, le convoque, préside les réunions et veille à la réalisation des options arrêtées par le Conseil d'administration.

Le Conseil d'administration désigne le directeur général qui n'est pas nécessairement actionnaire ou administrateur et qui assure, sous sa responsabilité, la direction générale de la Société. Le Conseil d'administration délègue à cet effet tous les pouvoirs nécessaires au directeur général qui les exercera directement ou par délégation.

4.4 Comités spéciaux et rôle de chaque comité

Le Conseil d'administration d'« ENDA Tamweel » se fait assister dans l'exercice de ses fonctions et l'accomplissement de son devoir de surveillance, par les cinq (05) comités suivants qu'il a institués en son sein afin d'épauler son travail :

4.4.1 Le Comité Permanent d'Audit Interne :

Le Comité Permanent d'Audit Interne est composé de quatre membres. Il est présidé par un administrateur indépendant conformément à l'article 11 de l'Arrêté Ministériel du 26/07/2017, et se réunit au moins quatre (4) fois par an.

Ce comité est appelé principalement à piloter et à superviser toutes les activités de contrôle et d'audit, de rendre compte au Conseil d'administration de toutes les transactions financières, des insuffisances du fonctionnement du système de contrôle interne, d'adopter des mesures correctrices, et de suivre leurs applications.

4.4.2 Le Comité des Risques :

Le Comité des Risques a pour mission d'aider le Conseil d'administration à s'acquitter de ses responsabilités relatives à la gestion et à la surveillance des risques et au respect de la réglementation et des politiques arrêtées en la matière.

Le Comité des Risques est composé de trois membres, il se réunit au moins une fois par trimestre et recommande au Conseil d'administration des mesures correctrices pour une meilleure maîtrise des risques.

4.4.3 Le Comité des Nominations et Rémunérations :

Composé de quatre membres, son rôle consiste principalement à adresser au Conseil d'administration des recommandations et propositions sur la politique de nomination, de succession et de rémunération et sur les procédures de désignation, de renouvellement et d'évaluations périodiques des dirigeants et mandataires sociaux.

Il participe, avec le Président du Conseil, aux réflexions se déroulant au sein du Conseil, sur le recrutement et la promotion de certains postes clés.

4.4.4 Le Comité des Performances Sociales et Environnementales :

En cohérence avec sa mission sociale, « ENDA Tamweel » a toujours œuvré à déployer une stratégie articulée autour du client et de la responsabilité sociale et environnementale.

Dans ce cadre, le Comité des Performances Sociales et Environnementales a pour mission d'aider le Conseil à s'assurer qu'« ENDA Tamweel » est en conformité avec les exigences règlementaires en

matière de protection des clients et de traitement du personnel et aux standards universels relatifs à la protection de l'environnement, tant dans ses actions directes que dans les projets qu'elle soutient.

4.4.5 Le Comité des Stratégies Technologiques et Digitales :

Le Comité des Stratégies Digitales et Technologiques assiste le Conseil d'administration à s'acquitter de ses responsabilités relatives principalement à la bonne application de la stratégie de transformation technologique et digitale d'«ENDA Tamweel », au suivi des projets qui y sont associés et à la fixation des orientations stratégiques digitales.

5. AFFECTATION DES RESULTATS :

La société prévoit une distribution annuelle des dividendes à hauteur de 30% du résultat net de l'année précédente. Le reste sera réinvesti pour consolider les fonds propres.

La distribution de dividende des trois derniers exercices se présente comme suit :

	<i>En DT</i>		
	2022	2021	2020
Capital	96 053 600	96 053 600	96 053 600
Nombre d'actions	960 536	960 536	960 536
Nominal	100	100	100
Montant global des dividendes	19 522 584	18 098 299	13 999 812
Dividende par action	20,325	18,842	14,575
Dividende en % du nominal	20,32%	18,84%	14,57%
Date de mise en paiement	15/06/2023	16/08/2022	15/07/2021

Le tableau d'évolution des capitaux propres se présente comme suit :

Libellé	Capital social	Réserves légales	Réserve de réinvestissement	Subvention d'investissement	Prime d'émission	Réserves pour fonds social	Résultats reportés	Résultat de l'exercice	Total
Capitaux propres au 31/12/2021	96 053 600	9 605 360	4 999 900	-	15 363 199	275 271	85 662 442	60 327 665	272 287 438
Affectation du résultat 2021						2 800 000	39 429 366	(42 229 366)	-
Distribution des dividendes								(18 098 299)	(18 098 299)
Capitaux propres après affectation	96 053 600	9 605 360	4 999 900		15 363 199	3 075 271	125 091 808	-	254 189 138
Mouvements sur Fonds social						(2 482 780)			(2 482 780)
Encaissement Subvention d'investissement				651 716					651 716
Résorption Subvention d'investissement				(141 748)					(141 748)
Résultat de la période								65 075 280	65 075 280
Effet de modification comptable							(2 621 940)		(2 621 940)
Capitaux propres au 31/12/2022	96 053 600	9 605 360	4 999 900	509 968	15 363 199	592 491	122 469 868	65 075 280	314 669 666
Affectation du résultat 2022						3 600 000	41 952 696	(45 552 696)	(3 600 000)
Distribution des dividendes								(19 522 584)	(19 522 584)
Capitaux propres après affectation	96 053 600	9 605 360	4 999 900	509 968	15 363 199	4 192 491	164 422 564	0	290 954 591
Mouvements sur Fonds social						(2 950 070)			0
Encaissement Subvention d'investissement				1 346 427					1 346 427
Résorption Subvention d'investissement				(254 502)					(254 502)
Résultat de la période								58 061 975	58 061 975
Capitaux propres au 31/12/2023	96 053 600	9 605 360	4 999 900	1 601 892	15 363 199	1 242 423	164 422 564	58 061 975	351 350 913

6. GESTION DES RESSOURCES HUMAINES :

- Un effectif total de 1975 employés au 31 décembre 2023, soit une augmentation nette de 34 employés par rapport à l'année 2022
- 87% des collaborateurs sont affectés au réseau.
- Recrutement de 153 employés dont 116 au niveau du réseau
- Le taux d'embauche des jeunes représente 83% du total des personnes recrutées
- 414 actions de formations réalisées en 2023 contre 406 en 2022
- Augmentation du budget alloué au fonds Social (3 600 000 TND en 2023 contre 2 800 000 TND en 2022).

7. AUDIT ET CONFORMITE :

Réalisations	2023
Taux de respect du planning initial des missions d'audit au niveau des agences	85%
Taux de réalisation du plan annuel des processus support	75%
Nombre de clients audités	3 600
Nombre de GP audités	180
Taux de régularisation des constats des lettres de contrôle interne	90%