

RAPPORT DE
RESPONSABILITÉ
SOCIÉTALE
D'ENTREPRISE
2019

L'assurance au service du plus grand nombre



SAHAM
Assurance

member of  **Sanlam** group



RAPPORT DE
RESPONSABILITÉ SOCIÉTALE D'ENTREPRISE
2019

Nous sommes une entreprise dont la vocation est d'apporter des solutions de protection qui permettent au plus grand nombre d'envisager leur futur avec sérénité.

Nous nous réinventons sans cesse pour répondre aux besoins de nos assurés et les accompagner au quotidien dans les meilleures conditions.

Face aux défis sociaux, économiques et environnementaux, nous nous efforçons de contribuer au développement d'une société plus responsable et durable.

Chez SAHAM Assurance, nous résumons ces ambitions en quelques mots :

L'assurance au service du plus grand nombre

SOMMAIRE

01 | MOT DU PRÉSIDENT

- Mot du président 06

02 | INTERVIEW AVEC LE DIRECTEUR GÉNÉRAL

- Interview avec le Directeur Général 08

03 | QUI SOMMES-NOUS ?

- SAHAM Assurance au cœur d'un Groupe engagé 11
- Une gouvernance d'entreprise solide 16

04 | NOTRE RESPONSABILITÉ SOCIÉTALE D'ENTREPRISE

- Présentation de nos engagements de RSE 23
- Notre contribution envers la société 26

05 | ASSUREUR RESPONSABLE ET INCLUSIF

- Développer une relation client responsable et innovante 32
- Favoriser l'accessibilité et la solidarité dans notre offre d'assurance 36
- Investir durablement dans l'économie 40

06 | PARTENAIRE ET EMPLOYEUR DE CONFIANCE

- Etre un employeur attractif 43
- Appliquer une bonne éthique des affaires 48
- Faire des achats responsables 51
- Atténuer notre empreinte écologique 53

07 | ACTEUR ENGAGÉ AUPRÈS DE LA SOCIÉTÉ

- Etre une entreprise citoyenne avant tout 57
- Développer la culture de la prévention 58
- Etre un partenaire proactif des pouvoirs publics sur les enjeux sociétaux 60

08 | A PROPOS DU RAPPORT

- Méthodologie 63
- Référentiel 63



**MOT
DU PRÉSIDENT**

MOT

DU PRÉSIDENT



M. SAID ALJ

SAHAM Assurance à travers toutes ses parties-prenantes, a toujours été animée par une volonté d'agir de manière responsable pour le bien-être de ses clients, des membres de son réseau, de ses salariés, de la société civile et de l'environnement.

L'innovation et la proximité ont été en permanence les principaux moteurs qui assurent le respect des engagements qui découlent de cette volonté, l'objectif principal étant de rendre accessible les produits d'assurance au plus grand nombre de clients.

L'innovation est le fruit de la mobilisation de toutes les forces vives du capital humain de la Compagnie dont le bien-être est essentiel dans un environnement de travail très favorable.

La proximité a été renforcée grâce au remarquable développement du réseau propre de la Compagnie constitué par de formidables femmes et hommes dont l'engagement est également de premier ordre.

Elle a été également renforcée par la rapide digitalisation des process et la grande contribution de sa Digital Factory, exploitant ainsi la vague numérique et la démocratisation des téléphones portables.

L'année 2019 a été marquée par la création de la fondation Ennajah, soulignant ainsi la volonté de la Compagnie de réaliser à travers cette fondation des actions à caractère social, civique et environnemental.

Au niveau de la responsabilité environnementale, l'année 2019 a été marquée par l'investissement de la Compagnie dans le domaine des énergies renouvelables, de manière spécifique dans le parc Eolien Khalladi de 120 MW situé à Jbel Sendouk dans la région de Tanger. La Compagnie ambitionne de poursuivre ses investissements dans les énergies renouvelables tout en assurant une rentabilité adéquate de ses placements.





**INTERVIEW AVEC
LE DIRECTEUR
GÉNÉRAL**

INTERVIEW AVEC LE DIRECTEUR GÉNÉRAL



M. CHRISTOPHE BUSO

QUELLE EST LA DÉMARCHE DE SAHAM ASSURANCE EN MATIÈRE DE RESPONSABILITÉ SOCIÉTALE D'ENTREPRISE (RSE) ?

L'élaboration de ce premier Rapport de responsabilité sociétale a été l'occasion de réfléchir à la démarche qui nous anime depuis plus de 70 ans et de formaliser nos principaux engagements en matière de RSE.

Nous avons résumé cette démarche dans notre signature : « L'assurance au service du plus grand nombre », qui traduit la vision de notre Compagnie en matière de responsabilité sociétale et notre raison d'être.

Cette vision s'inscrit totalement dans les orientations de notre actionnaire de référence, le Groupe Sanlam, qui a passé plus de 100 ans à agir en faveur de l'inclusion des communautés à l'échelle du continent, en leur construisant un avenir meilleur et une prospérité financière durable.

Depuis sa création, notre Compagnie s'est toujours positionnée comme un assureur populaire, en s'efforçant de rendre accessible son offre au plus grand nombre, notamment les plus fragiles.

SAHAM Assurance a toujours misé sur la proximité, à travers son large réseau d'agents et le développement de solutions pionnières dans notre secteur d'activité en faveur de l'inclusion.

Cette signature est déclinée en dix engagements concrets qui guident notre action et s'articulent autour de trois principaux piliers : « Assureur responsable et inclusif », « Partenaire et employeur de confiance », « Acteur engagé auprès de la société ».

A QUELS ENJEUX SOUHAITEZ-VOUS RÉPONDRE À TRAVERS CETTE DÉMARCHE ?

Notre Compagnie joue un rôle majeur dans la vie économique et sociale.

En tant qu'assureur, nous avons pour mission de protéger les personnes et les biens, dans le respect de leurs droits et la protection de leurs intérêts. Nous menons donc une politique commerciale transparente et offrons des services d'assistance et d'indemnisation de qualité. Nous luttons contre l'exclusion et permettons l'accès à la protection pour toutes les catégories d'assurés. De même, nous soutenons la création de nouvelles activités et encourageons l'innovation.

Nous avons un rôle crucial à jouer dans le développement du Maroc, en proposant des offres responsables qui invitent nos clients à adopter les meilleurs comportements, et en investissant dans des activités utiles au développement de l'économie et respectueuses de l'environnement.

En tant qu'employeur et partenaire, nous devons appliquer une politique RH attractive et faire des achats responsables. En raison de notre activité, nous sommes exposés à différents risques éthiques et nous déployons un dispositif déontologique pour lutter notamment contre la fraude, le blanchiment d'argent et le financement du terrorisme. Nous limitons notre empreinte écologique via des mesures de rationalisation et de dématérialisation, ainsi que de la sensibilisation en interne.

En tant qu'entreprise, nous devons nous impliquer dans la société par le biais d'actions citoyennes en faveur des populations fragiles, et en organisant des actions de proximité avec nos collaborateurs. Nous avons aussi un rôle à jouer du fait de notre métier, en nous mobilisant en faveur de la prévention et en collaborant avec l'Etat et les acteurs du secteur sur diverses problématiques d'assurance et de société.

La variété de ces sujets que nous souhaitons traiter est le reflet d'une RSE que nous voulons ancrer dans notre stratégie d'entreprise et diffuser dans nos activités quotidiennes.

QUELLES ONT ÉTÉ LES PRINCIPALES RÉALISATIONS EN TERMES DE RESPONSABILITÉ SOCIÉTALE CES DERNIÈRES ANNÉES ?

SAHAM Assurance s'est toujours démarquée dans le secteur par son implication active en faveur de l'inclusion sociale. Notre Compagnie s'est naturellement centrée sur le développement de produits d'assurance de base et à bas coût, au bénéfice des populations fragiles et les plus reculées.

SAHAM Assurance est à ce titre le 1^{er} assureur Santé au Maroc avec 3,2 millions d'assurés, et disposant du plus large réseau exclusif du Royaume. La Compagnie est aussi le partenaire historique du secteur public et assure près de 3 millions d'élèves chaque année.

Elle a été la première entreprise au Maroc à développer l'assurance affinitaire pour répondre aux besoins essentiels de personnes traditionnellement exclues du système de protection telles que les TPE et les petits commerçants. SAHAM Assurance s'est engagée avec des partenaires leaders dans leurs secteurs d'activités pour apporter des protections adaptées pour leur chaîne d'approvisionnement, avec une prise en charge partagée et accessible.

Tel est le cas du partenariat avec les Fromageries Bel Maroc qui vise à concevoir des solutions d'assurance santé accessibles aux 27 000 détaillants de son écosystème, à travers le programme de fidélité « Inaya » lancé en 2018. Pour ces prochaines années, nous ambitionnons d'élargir le champ de notre offre d'assurance pour généraliser davantage l'accès à l'assurance.

Depuis notre acquisition par le Groupe Sanlam, nous avons créé la Fondation Ennajah dont la principale mission est de soutenir l'accès à l'éducation à travers la restauration des écoles, la fourniture d'équipements et de solutions de transport, ainsi que l'éveil civique et environnemental. La Fondation a également pour vocation de lutter contre la pauvreté et l'exclusion sociale. Elle apporte ainsi son soutien aux populations défavorisées, pour participer à l'éradication de toutes les formes de précarité.

A l'avenir, nous avons la volonté de nous investir dans des actions de proximité, au profit d'associations œuvrant pour des populations défavorisées et d'impliquer nos collaborateurs dans ces initiatives, afin de leur permettre de mettre en œuvre leur capacité à agir.

Bien d'autres actions témoignent de notre responsabilité sociétale et vous trouverez dans ce Rapport, un descriptif des réalisations de SAHAM Assurance en faveur du plus grand nombre.





**QUI
SOMMES-NOUS ?**

SAHAM ASSURANCE AU CŒUR D'UN GROUPE ENGAGÉ

Historique et profil de notre Compagnie

SAHAM Assurance est une compagnie d'assurance marocaine créée en 1949 et cotée à la Bourse de Casablanca depuis 2010. Elle compte 754 collaborateurs à fin 2019.

SAHAM Assurance opère dans le secteur de l'assurance Vie et Non-Vie, ainsi que de l'assurance dommages (Automobile et Santé) où elle est leader sur le marché.

Avec près de 500 agents généraux, SAHAM Assurance dispose du réseau exclusif le plus étendu au Maroc, lui permettant d'assurer une présence régionale très forte et de toucher une part importante de la population, avec qui elle entretient une relation de proximité.

L'actionnaire de référence de SAHAM Assurance est Sanlam Pan Africa, qui opère aussi dans le domaine de la réassurance, l'assistance, de la tierce gérance et la gestion d'actifs à travers des filiales spécialisées.

Depuis octobre 2018, Sanlam Pan Africa est détenu à 100% par Sanlam, premier Groupe panafricain de services financiers.

SAHAM Assurance est aussi détenue à plus de 19% par Sanam Holding, un groupe marocain historique opérant notamment dans le secteur de l'industrie agroalimentaire au Maroc et à l'international. Sanam Holding est dirigée par son président Saïd ALJ.

CHIFFRES CLÉS EN 2019

N°1
de l'assurance automobile

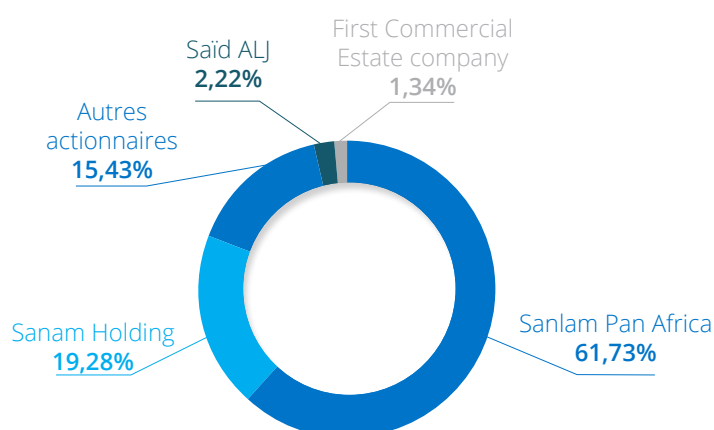
N°1
de l'assurance santé

Présence sur tout
le territoire avec le 1^{er}
réseau d'agents au Maroc

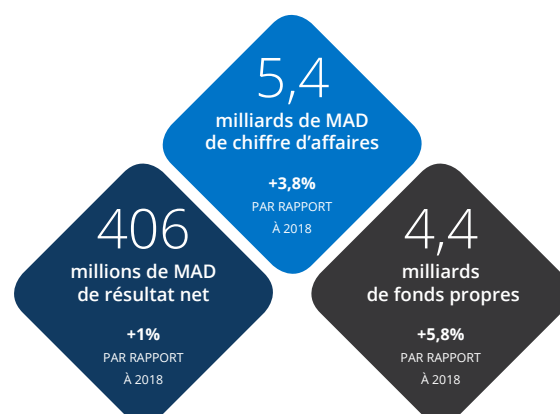
NOS MÉTIERS



RÉPARTITION DE L'ACTIONNARIAT



RÉSULTATS FINANCIERS





Notre appartenance à Sanlam

Sanlam est un Groupe panafricain de services financiers coté aux JSE et A2X en Afrique du Sud et au NSX en Namibie. À travers ses cinq pôles d'activité (Sanlam Personal Finance, Sanlam Emerging Markets, Sanlam Investment Group, Sanlam Corporate et Santam), le Groupe apporte des solutions financières complètes et adaptées aux besoins de ses clients particuliers et corporate dans tous les segments de marché. Les domaines d'expertise de Sanlam couvrent l'Assurance-Vie et Non-vie, la planification financière, la retraite, les investissements et la gestion du patrimoine.

Fondé en 1918 en tant que compagnie d'Assurance-Vie, Sanlam a évolué pour devenir le plus grand Groupe de services financiers non-bancaires en Afrique, grâce à sa stratégie de diversification.

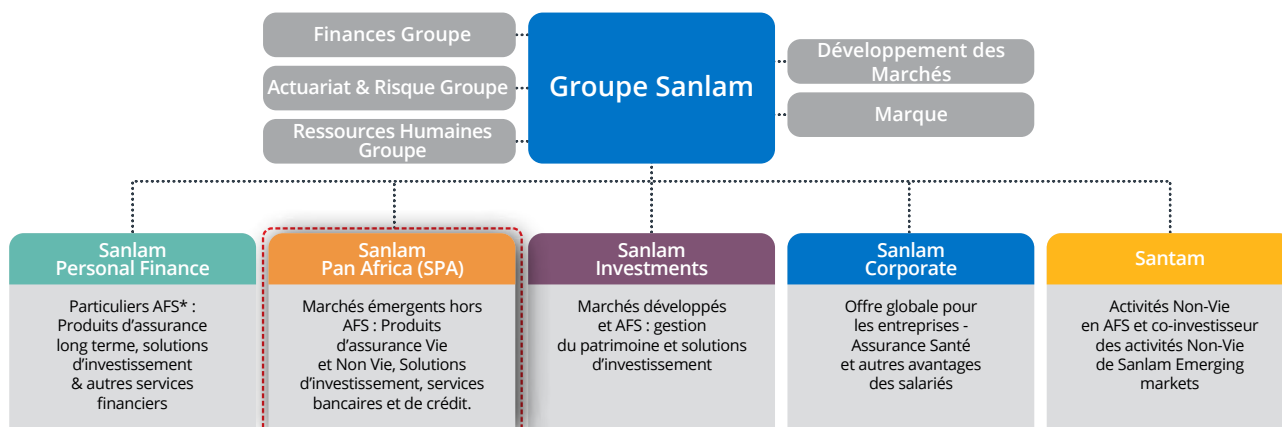
Sanlam détient des participations dans des sociétés de services financiers en Namibie, Botswana, Swaziland, Lesotho, Zimbabwe, Mozambique, Maurice, Malawi, Zambie, Tanzanie, Rwanda, Ouganda, Kenya, Burundi et Nigéria. Après avoir conclu la plus importante transaction du secteur de l'assurance en Afrique (avec l'acquisition de SAHAM Finances en 2018) Sanlam a étendu sa présence au Maroc, Angola, Algérie, Tunisie, Ghana, Niger, Mali, Sénégal, Guinée, Burkina Faso, Côte d'Ivoire, Togo, Bénin, Cameroun, Gabon, République du Congo et Madagascar.

Sanlam est également présent en Inde, en Malaisie et au Royaume-Uni ainsi qu'en Australie, au Liban, aux Philippines et aux États-Unis.

INDICATEURS CLÉS



Organisation du Groupe Sanlam



Pôle de rattachement de SPA Assurance Non-Vie
(*): AFS : Afrique du Sud

Sanlam Emerging Markets (SEM)

Sanlam Emerging Markets (SEM) est l'un des cinq pôles d'activité de Sanlam. Il est responsable des services financiers du Groupe (Assurance-Vie & Non-Vie, banque, crédit, santé, bancassurance et Asset management) sur les marchés émergents, hors Afrique du Sud.

Le cluster participe à la création de richesse dans ses marchés de présence et assure la croissance durable de ses différentes activités et ce, conformément à la vision du Groupe Sanlam,

Sanlam détient, par l'intermédiaire de SEM, des participations dans des sociétés de services financiers en Namibie, Botswana, Swaziland, Lesotho, Zimbabwe, Mozambique, Maurice, Malawi, Zambie, Tanzanie, Rwanda, Ouganda, Kenya, Burundi, Nigéria, Liban, Inde et Malaisie.

Après avoir conclu la plus importante transaction dans le secteur de l'assurance en Afrique, avec l'acquisition de SAHAM Finances en 2018, SEM a étendu ses activités au Maroc, Angola, Algérie, Tunisie, Ghana, Niger, Mali, Sénégal, Guinée, Burkina Faso, Côte d'Ivoire, Togo, Bénin, Cameroun, Gabon, République du Congo et Madagascar.

Sanlam Pan Africa Assurance Non-Vie

Sanlam Pan-Africa Assurance Non-Vie est le pôle de SPA chargé de la gestion et du développement du métier d'assurance Non-Vie.

Elle opère ainsi dans 3 domaines d'activités :

- Assurance & Réassurance ;
- Assistance ;
- Tierce Gérance (TPA).

Leader panafricain incontesté de l'assurance et acteur continental de référence, SPA Non-Vie dispose d'une expérience multi-métiers unique du marché africain.

En outre, SPA Non-Vie est le point d'entrée privilégié pour accompagner ses clients sur le continent, et ce, grâce à sa présence étendue en Afrique qui lui confère une dimension géographique inégalée. S'y ajoute son offre-produit complète dédiée à tous ses clients qu'ils soient particuliers, professionnels ou entreprises.

Gouvernance SPA Assurance Non-Vie



Emmanuel Brulé
CEO SPA Assurance Non-Vie



Kaoutar Johrati
Assets Management



Youssef Benabdallah
Business Development



Yahia Chraïbi
Business Solutions



Hajar Benamar
Finance & Contrôle de gestion



Aïcha Lebsir Bennani
Communication & Marketing



Tobias Doyer
Est & Sud



Cédric Viallet
Process & Opérations



Aline Chambaret
Ressources Humaines



Rachid Akansous
Systèmes d'Information



Bikiry Makanguile
Abdellatif Mouad
Cédric Viallet
Ouest & Afrique Centrale



Femi Oyetunji
CEO Continental Re



Roland Ouedraogo
CEO Côte d'Ivoire



Christophe Buso
CEO Maroc



Philippe Alliali
CEO Angola



Aziz MAJDOUNE
Chargé de mission

Stratégie et fondamentaux culturels

Evoluer sans cesse et faire émerger une idée nouvelle de l'assurance, telle est l'ambition qui anime SAHAM Assurance depuis sa création en 1949.

SAHAM Assurance est en effet convaincue que le rôle d'un assureur dépasse la simple couverture des risques et la prévoyance. Ainsi SAHAM Assurance a su se distinguer au fil des années par sa culture avant-gardiste et novatrice, et se positionner comme précurseur de la transformation réussie à l'échelle nationale.

Afin de répondre aux attentes toujours plus fortes de sa clientèle, la Compagnie capitalise sur son histoire et son savoir-faire de plus de 70 ans pour déployer une nouvelle stratégie de transformation.

Devenir la Compagnie Customer Centric de référence

SAHAM Assurance s'est assignée dès 2017 une vision claire et ambitieuse : celle de devenir la Compagnie Customer Centric de référence.

Cette vision s'articule autour de trois principales ambitions : Améliorer l'expérience client, Accompagner le client tout au long de sa relation avec la Compagnie, et Proposer une offre personnalisée.

Une stratégie de transformation a ainsi été mise en place et conduit depuis trois ans à une refonte globale de l'organisation, des méthodes de travail, ainsi que de la culture d'entreprise.

Pour accompagner cette vision, SAHAM Assurance a lancé sa Digital Factory, une entité pluridisciplinaire destinée à accompagner la démarche de transformation globale de la Compagnie, à travers la mise en place de nouveaux outils de production, la digitalisation des processus de travail et l'amélioration de l'expérience client.

S'appuyer sur l'innovation pour servir l'ambition de la Compagnie

Tout au long de ses 70 années d'existence, SAHAM Assurance s'est constamment distinguée par sa capacité à innover et à se différencier pour accompagner l'évolution des besoins des assurés marocains.

SAHAM Assurance a toujours été pionnière en matière d'innovation. Elle a été la première compagnie à proposer des services ayant marqué le secteur des assurances au Maroc, tels que la souscription en ligne, le développement de centres d'indemnisation rapides et de services à distance.

Pour répondre à son ambition de devenir la Compagnie Customer Centric de référence, SAHAM Assurance a saisi l'opportunité du digital pour replacer le client au centre de son modèle opérationnel et organisationnel.

La proximité avec les assurés a été ainsi renforcée, grâce au développement des nouvelles technologies à destination de ses assurés.

Par ailleurs, la qualité de service a été améliorée à travers la digitalisation des processus de travail, source d'efficacité, d'amélioration de l'expérience client et de rentabilité pour la Compagnie.



**UN PROJET
D'ENTREPRISE
FÉDÉRATEUR**

SAHAM Assurance a lancé en mai 2019, le projet d'entreprise « Jami3an 2022 » qui a pour objectif de définir la vision ainsi que les axes stratégiques de sa nouvelle feuille de route à horizon 2022.

Dans une démarche de co-construction, « Jami3an 2022 » est basé sur la participation de la majorité des collaborateurs. Ce projet se veut participatif, fédérateur et mobilisateur.

Il se décline en différentes phases allant du recueil des perceptions des collaborateurs sur la situation actuelle jusqu'au déploiement de la feuille de route sur 3 ans, en passant par la définition de la vision et des axes stratégiques de la Compagnie.

Un dispositif de communication et d'animation spécifique au projet a été mis en place afin d'accompagner « Jami3an 2022 ».

UNE GOUVERNANCE D'ENTREPRISE SOLIDE

Le Conseil d'Administration et ses comités spécialisés

LE CONSEIL D'ADMINISTRATION

Le Conseil d'administration a pour mission de définir la stratégie de SAHAM Assurance et d'assurer la surveillance de la gestion de ses activités. Il veille aussi à la qualité de l'information fournie aux actionnaires et aux marchés. Il se réunit quatre fois par an, et chaque fois que les circonstances l'exigent. Présidé par M. Said ALJ, le Conseil d'administration est composé de dix administrateurs en 2019. Il s'est réuni quatre fois et a affiché un taux de présence des administrateurs de 100%.

Quatre comités assistent le Conseil d'administration dans ses missions. Ils ont un rôle consultatif et visent à approfondir et faciliter ses travaux.

CHIFFRES CLÉS EN 2019

2
administrateurs
indépendants

1
femme

4
nationalités

LES COMITÉS SPÉCIALISÉS

COMITÉ AUDIT, ACTUARIAT ET RISQUE

Ce comité a pour principale mission d'assister le Conseil d'administration dans son rôle de surveillance du reporting financier et du système de contrôle interne.

Il se réunit au minimum trois fois par an et compte quatre membres permanents, en plus du Directeur Général de la Compagnie. Il peut également accueillir d'autres administrateurs et d'autres cadres dirigeants de la Compagnie.

En 2019, il s'est réuni quatre fois et le taux de présence des administrateurs était de 100%.

Ce comité est en charge de la définition de la stratégie de SAHAM Assurance et de son déploiement, de l'adoption des règles de gouvernance, de l'approbation de la politique de souscription, ainsi que de la validation de la stratégie d'investissement et du suivi de sa mise en œuvre.

Il se réunit deux fois par an et inclut cinq membres du Conseil en plus du Directeur Général de SAHAM Assurance.

En 2019, le taux de présence des administrateurs était de 100%.

COMITÉ STRATÉGIQUE

COMITÉ RESSOURCES HUMAINES ET RÉMUNÉRATION

Ce comité est en charge des procédures de sélection et de renouvellement des membres du Conseil d'administration. Il est aussi responsable de la mise en place d'une politique de rémunération, à la fois juste et incitative des membres des organes de gouvernance et des dirigeants. Il assure également l'alignement de la qualité des équipes dirigeantes et des organes de gouvernance avec la stratégie de l'entreprise.

Se réunissant deux fois par an, il compte quatre membres du Conseil.

En 2019, le taux de présence des administrateurs était de 100%.

Ce comité étudie les tendances du marché et décide des arbitrages en matière de stratégie d'investissement. Il est en charge du suivi de la mise en œuvre de la politique de placement de SAHAM Assurance et de la validation des limites, ou le cas échéant des dépassements, en matière de placement tels que validées par les Autorités.

Il se réunit trois fois par an et compte quatre membres du Conseil.

En 2019, le taux de présence des administrateurs était de 100%.

COMITÉ ASSET MANAGEMENT



MEMBRES DU CONSEIL D'ADMINISTRATION



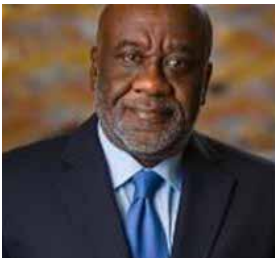
M. SAID ALJ

PRÉSIDENT,
DE 2018 À 2020



M. MOHAMED BERRADA

ADMINISTRATEUR
INDÉPENDANT,
DE 2020 À 2022



M. KOFI BUCKNOR

ADMINISTRATEUR INDÉPEN-
DANT, DE 2020 À 2022



M. EMMANUEL BRULE

ADMINISTRATEUR
DE 2020 À 2022



M. RAYMOND FARHAT

ADMINISTRATEUR,
DE 2018 À 2020



MME. MARGARET
MERCER DAWES

ADMINISTRATEUR,
DE 2020 À 2022



M. JOHN MELVILLE

ADMINISTRATEUR
SANTAM
DE 2018 À 2020



M. WILLIAM
ROBERTSON DOMMISSE

SANLAM PAN AFRICA
HOLDINGS MAROC,
ADMINISTRATEUR
DE 2020 À 2022



M. EMMANUEL BRULE

SANLAM PAN AFRICA
ADMINISTRATEUR
DE 2020 À 2022



M. ISMAIL FARIH

SANAM HOLDING
ADMINISTRATEUR
DE 2020 À 2022

RÉMUNÉRATION DES ADMINISTRATEURS

Toujours dans l'intérêt d'appliquer les meilleurs standards, SAHAM Assurance a fait le choix de ne verser des jetons de présence qu'aux administrateurs non exécutifs. Chaque année, une enveloppe est proposée par le Comité Ressources Humaines et Rémunération au Conseil d'administration pour ces administrateurs. Elle est approuvée par l'Assemblée Générale Ordinaire. En 2019, 500 000 MAD ont été versés aux administrateurs non exécutifs dans ce cadre.

INTÉGRITÉ DES ADMINISTRATEURS

L'ensemble des administrateurs est sensibilisé aux règles d'éthique et d'intégrité. Ils sont signataires du Code de déontologie & bonne gouvernance de la Compagnie.

Par ailleurs, SAHAM Assurance s'assure de la moralité de ses dirigeants. Chaque année, les casiers judiciaires des administrateurs et directeurs sont demandés et une déclaration sur l'honneur en respect des dispositions du Code des assurances. Tous ces éléments sont adressés à l'ACAPS comme exigé par la réglementation.

FORMATION DES ADMINISTRATEURS

Dans cette continuité, SAHAM Assurance prévoit de déployer une formation des membres de son Conseil d'administration en 2020, portant sur les nouvelles normes de comptabilité IFRS et Risk Equity, ce qui permettra d'améliorer les compétences du Conseil compte tenu des dernières évolutions.

ADOPTION DES BONNES PRATIQUES DE GOUVERNANCE DU GROUPE SANLAM

Suite à son acquisition par Sanlam Group, SAHAM Assurance a procédé à la refonte de ses organes de gouvernance en s'inspirant des pratiques de son actionnaire de référence. Ceci grâce à la mise en place de nouveaux comités, ainsi qu'une organisation, portée par des femmes et des hommes engagés dans de nouvelles responsabilités.

Une charte de gouvernance a été formalisée et définit les missions et habilitations du Conseil d'administration ainsi que des comités spécialisés afin de promouvoir une saine gouvernance.

La Compagnie a opté pour un management collégial, en séparant la fonction de Président du Conseil d'Administration et celle de Directeur Général. De même, les membres sont élus pour un mandat de trois ans renouvelable, conformément aux bonnes pratiques en place.

Composé de dix administrateurs, dont quatre nationalités différentes et deux indépendants, le Conseil d'Administration illustre la diversité et l'ouverture à l'international de SAHAM Assurance.

La direction générale

LE COMITÉ DE DIRECTION GÉNÉRALE

Le Comité de direction générale assure la gestion opérationnelle et administrative de la Compagnie. Il réunit toutes les semaines le Directeur Général et les trois Directeurs Généraux Délégués.

LE COMITÉ EXÉCUTIF

Un Comité exécutif assure la gestion opérationnelle de la Compagnie. Il rassemble quatre directeurs généraux adjoints, cinq directeurs en plus des quatre membres du Comité de direction générale deux fois par mois.

Pour l'assister dans ses missions, 18 comités réunissent des responsables et des experts métiers de la Compagnie pour approfondir chaque domaine d'activité.

En 2019, les salaires perçus par les membres du Comité exécutif se sont élevés à 25 847 010 MAD.



CHRISTOPHE BUSO

DIRECTEUR GÉNÉRAL



MOHAMED AFIFI

DIRECTEUR GÉNÉRAL DÉLÉGUÉ
OPÉRATIONS D'ASSURANCE
HORS AUTOMOBILE



KAWTAR JOHRATI

DIRECTEUR GÉNÉRAL DÉLÉGUÉ
PÔLE FINANCE



JEAN MARC BERNARD

DIRECTEUR GÉNÉRAL DÉLÉGUÉ
OPÉRATIONS D'ASSURANCE
AUTOMOBILE



TARIK ALOUAJJI

DIRECTEUR GÉNÉRAL ADJOINT
DÉVELOPPEMENT RÉSEAU
EXCLUSIF



**SOUAD EL OURIAGHLI
NACIRI**

DIRECTEUR GÉNÉRAL ADJOINT
SURVEILLANCE DU PORTE-
FEUILLE ET LUTTE CONTRE
LA FRAUDE



MOHAMED EL OUALI

DIRECTEUR GÉNÉRAL ADJOINT
ACTUARIAT ET RÉASSURANCE



ISSAM KASMI

DIRECTEUR GÉNÉRAL ADJOINT
BUSINESS UNIT SANTÉ



ABDELHAKIM HAMANE

DIRECTEUR SYSTÈME
D'INFORMATION



ANBAR JAMAÏ

DIRECTEUR MARKETING ET
COMMUNICATION EXTERNE



KHALID JANATI-IDRISSI

DIRECTEUR BUSINESS UNIT
VIE/ BANCASSURANCE



CHAKIB SAMIR

DIRECTEUR RESSOURCES
HUMAINES, ACHATS ET
SERVICES GÉNÉRAUX



HICHAM BADREDDINE

DIRECTEUR DE LA TRANSFOR-
MATION

Relation avec la communauté financière

Un Comité est en charge du dispositif de communication financière de la Compagnie. Il est constitué de quatre personnes issues des entités Marketing et Communication de Sanlam Pan Africa / Groupe, Finance, Juridique & Compliance. Il assure aussi la communication avec les actionnaires de SAHAM Assurance : convocation aux assemblées générales, envoi de lettres d'information, de publications financières et de rapports d'activités, etc.

Ces informations sont rendues publiques sur le site institutionnel de SAHAM Assurance pour rendre compte de sa performance financière et extra-financière.

La direction Finances et la direction Marketing et Communication de Sanlam Pan Africa / Groupe répondent aux diverses demandes d'informations émanant de la communauté financière, telles que celles des investisseurs, des analystes et des journalistes. Elles organisent une conférence de presse annuelle pour la présentation des résultats de la Compagnie.





**NOTRE
RESPONSABILITÉ
SOCIÉTALE
D'ENTREPRISE**

PRÉSENTATION DE NOS ENGAGEMENTS DE RSE

Maîtriser les risques extra-financiers liés à notre activité

Dans le cadre de l'élaboration de ce Rapport, SAHAM Assurance a défini les enjeux de RSE matériels, qui devraient être priorisés dans le cadre de sa politique de RSE et traités dans ce Rapport RSE.

Cet exercice s'est basé sur une analyse des enjeux du secteur au Maroc et à l'international, en s'appuyant sur les référentiels de RSE les plus connus (ISO 26000, Global Compact, Objectifs du Développement Durable, GRI) et sur les standards sectoriels pertinents par rapport à son activité (Principes pour une assurance responsable de l'UNEP-FI, charte RSE de la Fédération Française de l'Assurance, feuille de route pour l'alignement du secteur financier marocain sur le développement durable). Elle a permis de faire ressortir les 22 enjeux les plus significatifs pour SAHAM Assurance, en tant que compagnie d'assurance, organisation et acteur au sein de la société.

Les représentants des différentes entités de SAHAM Assurance ont été invités à exprimer leur opinion sur l'importance des enjeux de responsabilité sociétale pour l'entreprise.



NOTRE MÉTIER

Transparence des informations sur les produits et les services

Respect de la vie privée et sécurisation des données

Accessibilité du plus grand nombre aux assurances

Inclusion sociale

Offre de produits et de services durables et responsables

Intégration des critères ESG dans la gestion d'actifs

Investissement responsable dans l'économie

Gestion des réclamations



NOTRE FONCTIONNEMENT ET ORGANISATION

Ethique et intégrité dans les affaires

Bonne gouvernance d'entreprise

Politique d'achat et de partenariat responsable

Non-discrimination et promotion de la diversité

Gestion responsable des RH

Atténuation des effets climatiques

Maîtrise de l'impact de l'entreprise sur l'environnement



NOTRE IMPACT DANS LA SOCIÉTÉ

Sensibilisation et prévention aux risques

Sensibilisation et prévention aux risques

Amélioration des pratiques dans le secteur des assurances et innovation

Engagements avec les régulateurs sur les enjeux sociétaux

Dialogue et transparence

Soutien des actions citoyennes

Bénévolat des collaborateurs

Notre signature de RSE, dans la continuité des engagements de Sanlam

L'élaboration de ce premier Rapport RSE a été l'occasion de formaliser la démarche RSE qui anime SAHAM Assurance depuis son existence, telle que résumée dans sa signature : « L'assurance au service du plus grand nombre ».

Cette démarche est portée par SAHAM Assurance. Elle est naturellement diffusée dans tous les métiers de l'entreprise, grâce à des politiques, dispositifs et organes qui intègrent les différentes thématiques qui sont prises en considération.

Elle s'inspire de la vision de ses actionnaires le Groupe Sanlam et Sanam Holding. Elle s'inscrit notamment dans la continuité des engagements de RSE pris par son actionnaire de référence le Groupe Sanlam.

Le Groupe Sanlam est profondément attaché aux principes d'une entreprise durable. Cela s'incarne dans sa philosophie d'entreprise « Wealthsmiths TM » et sa vision d'être le leader de la création, la gestion et la protection de la richesse centrée sur le client.

En tant que Groupe financier leader en Afrique, Sanlam joue un rôle majeur dans le développement prospère et durable du continent. Son engagement se décline en cinq thématiques :

- **Produits et services responsables** : Sanlam protège les personnes face à l'adversité et favorise une culture de l'épargne, grâce à des produits et des services responsables.
- **Développement des compétences** : Sanlam engage et motive ses collaborateurs dans un environnement de travail favorable et leur offre des opportunités d'exceller.
- **Bonne gouvernance** : Sanlam adopte et déploie les principes et pratiques de gouvernance dans sa culture d'entreprise et ses processus commerciaux.
- **Impact environnemental** : Sanlam intègre des facteurs environnementaux dans ses décisions d'investissement et s'engage à une gestion environnementale responsable.
- **Société prospère** : Sanlam contribue à bâtir une économie stable, saine et en croissance.



Les 3 piliers et 10 engagements de notre démarche

PILIER 1 :

ASSUREUR RESPONSABLE ET INCLUSIF

1. Développer une relation client responsable et innovante
2. Favoriser l'accessibilité et la solidarité dans notre offre d'assurance
3. Investir durablement dans l'économie

En tant que compagnie d'assurance, nous nous devons d'accompagner les évolutions sociales et sociétales, en apportant des solutions innovantes qui répondent aux besoins du plus grand nombre et qui favorisent l'inclusion sociale.

Nous nous engageons à entretenir une relation durable et de confiance avec nos clients, grâce à une offre transparente et un dialogue permanent pour répondre à leurs besoins. En tant qu'investisseur, nous nous engageons à soutenir le développement d'une économie résiliente et durable, au service de la société.

En tant qu'entreprise, notre première responsabilité est celle d'entretenir de bonnes relations avec nos collaborateurs ainsi que nos partenaires, à savoir notre réseau d'agents, nos fournisseurs, ou actionnaires. Cela passe par le respect des règles d'éthique dans les affaires et des bonnes pratiques de gouvernance, ainsi que l'application de règles transparentes dans les achats.

D'un point de vue social, la démarche porte sur une politique de ressources humaines engagée, en faveur de l'épanouissement de nos employés. Enfin, nous nous efforçons de préserver l'environnement en travaillant sur notre impact direct.

PILIER 2 :

PARTENAIRE ET EMPLOYEUR DE CONFIANCE

4. Etre un employeur attractif
5. Appliquer une bonne éthique des affaires
6. Faire des achats responsables
7. Atténuer notre empreinte écologique

PILIER 3 :

ACTEUR ENGAGÉ AUPRÈS DE LA SOCIÉTÉ

8. Etre une entreprise citoyenne avant tout
9. Développer la culture de la prévention
10. Etre un partenaire proactif des pouvoirs publics sur les enjeux sociétaux

En tant qu'acteur engagé, nous nous mobilisons pour avoir un impact positif sur la société, en développant la culture de la prévention dans notre écosystème, et en soutenant des causes citoyennes.

Nous nous impliquons aussi dans les enjeux de notre époque, en collaborant activement avec les acteurs du secteur pour répondre aux défis sociaux et économiques.

NOTRE CONTRIBUTION ENVERS LA SOCIÉTÉ

Des engagements en ligne avec les Objectifs de Développement Durable des Nations-Unies



**BONNE SANTÉ
ET BIEN-ÊTRE**

Permettre à tous de vivre en bonne santé et promouvoir le bien-être de tous à tout âge.



**PAS
DE PAUVRETÉ**

Éliminer la pauvreté sous toutes ses formes et partout dans le monde.



**INÉGALITÉS
RÉDUITES**

Réduire les inégalités dans les pays et d'un pays à l'autre.



**PAIX, JUSTICE
ET INSTITUTIONS
EFFICACES**

Promouvoir l'avènement de sociétés pacifiques et ouvertes aux fins du développement durable.

ODD

NOS ENGAGEMENTS

- Favoriser l'accessibilité et la solidarité dans notre offre d'assurance
- Etre une entreprise citoyenne avant tout

- Favoriser l'accessibilité et la solidarité dans notre offre d'assurance
- Etre une entreprise citoyenne avant tout

- Etre une entreprise citoyenne avant tout

- Appliquer une bonne éthique des affaires
- Investir durablement dans l'économie

En 2015, l'Assemblée générale des Nations-Unies a adopté 17 Objectifs de Développement Durable (ODD) dans le cadre de l'Agenda 2030 pour répondre aux défis mondiaux auxquels nous sommes confrontés. Ces objectifs ont une portée mondiale et invitent les états, la société civile et les entreprises à les prendre en compte dans leurs stratégies.

A travers sa démarche et dans le sillage des orientations du Groupe Sanlam, SAHAM Assurance contribue à la réalisation de ces objectifs, et plus particulièrement à huit d'entre eux :



Promouvoir une croissance économique soutenue, partagée et durable, le plein-emploi productif et un travail décent pour tous.



Etablir des modes de consommation et de production durables.



Développer des partenariats efficaces entre les gouvernements, le secteur privé et la société civile pour la réalisation des Objectifs du développement durable.



Assurer l'accès de tous à une éducation de qualité, sur un pied d'égalité, et promouvoir les possibilités d'apprentissage tout au long de la vie.

- Etre un employeur attractif
- Faire des achats responsables
- Investir durablement dans l'économie

- Atténuer notre empreinte écologique
- Développer une relation client responsable et innovante
- Développer la culture de la prévention

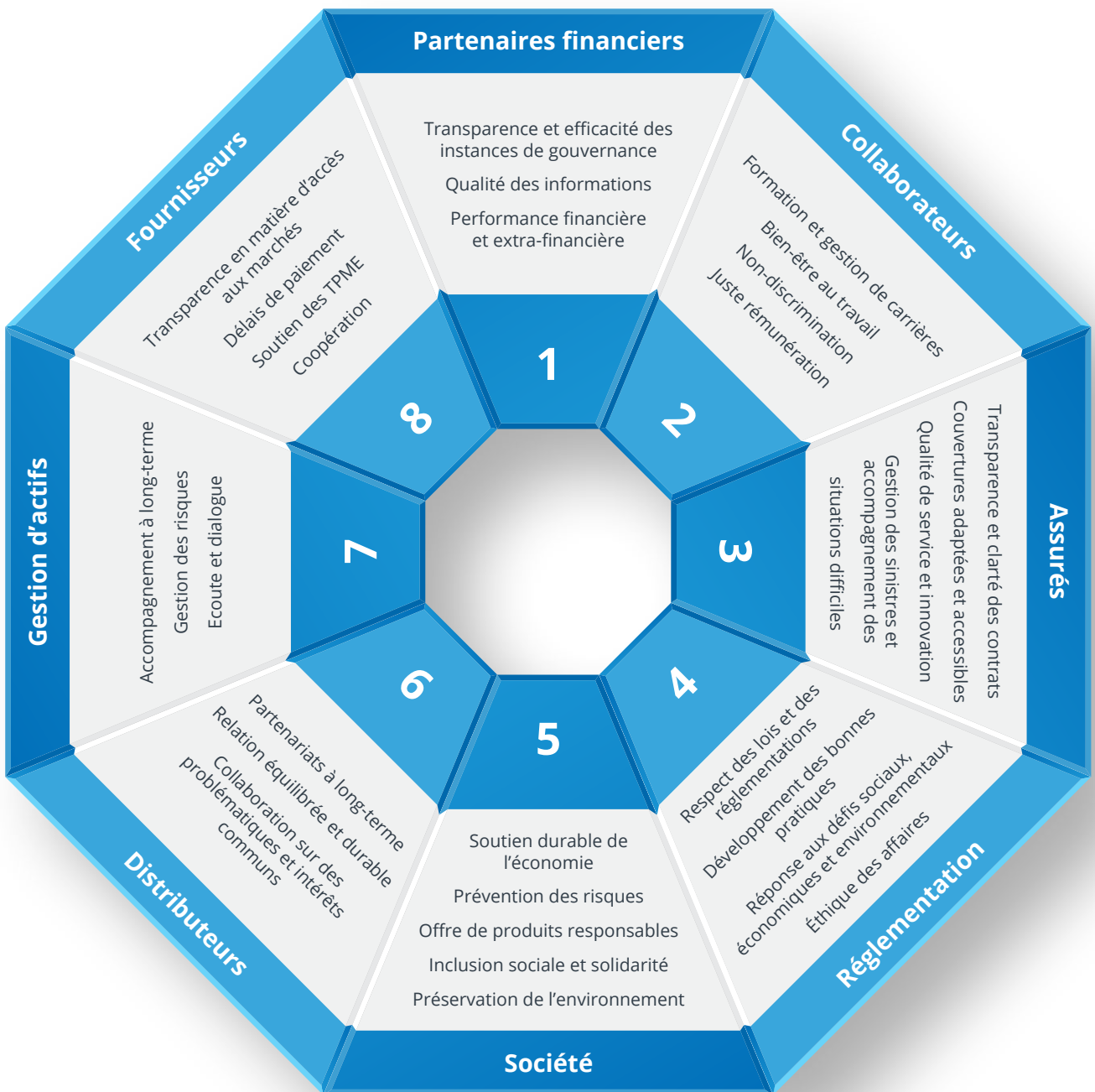
- Etre un partenaire proactif des pouvoirs publics sur les enjeux sociétaux

- Etre une entreprise citoyenne avant tout
- Développer la culture de la prévention

Progresser avec nos parties prenantes

Dans le cadre de l'élaboration de ce Rapport, les attentes des parties prenantes ont été identifiées et leurs sujets de préoccupation ont été analysés, ainsi que les réponses apportées par SAHAM Assurance.

SAHAM Assurance s'appuie sur de nombreuses instances de dialogue et canaux de communication pour prendre en compte les intérêts de ses parties prenantes et satisfaire leurs attentes.



1

- Communications régulières aux actionnaires
- Rapports financiers et d'activités
- Communiqués de presse divers
- Assemblées Générales (AG)
- Réunions du Conseil d'administration et des comités spécialisés

2

- Newsletters
- Réunions avec les représentants du personnel
- Réunions du Comité d'hygiène et de sécurité et Comité d'entreprise
- Entretiens d'évaluation
- Baromètres en interne
- Divers comités et ateliers

3

- Réseau d'agences
- Sites internet et applications diverses
- Plateformes téléphoniques spécialisées
- Service de relation client
- Enquêtes de satisfaction
- Etudes de perception de la marque
- Programmes de fidélité

4

- Implication dans les projets de réforme du secteur des assurances
- Participation aux grands événements de la place financière
- Membre actif dans les travaux pilotés par la FMSAR

5

- Mécénat financier et de compétences
- Sponsoring divers
- Partenariats académiques
- Organisation de conférences et publication de guides sur la prévention des risques
- Activités de la Fondation Ennajah

6

- Tournées régionales
- Plateformes téléphoniques dédiées
- Conventions annuelles
- Enquêtes de satisfaction

7

- Comités d'investissement
- Réunions diverses
- Visites et rapports

8

- Partenariats
- Clauses sociales dans les contrats

Partage de la valeur créée

A travers son métier d'assureur, son rôle d'entreprise et son implication au sein de la société, SAHAM Assurance crée de la valeur à long-terme pour ses parties prenantes.

ASSURÉS

5 200 000
assurés

7 jours
en moyenne pour le
règlement des
indemnités de santé

COLLABORATEURS

754
collaborateurs

56%
de femmes parmi
les effectifs

49%
des collaborateurs ont
bénéficié d'au moins
une formation

PARTENAIRES FINANCIERS

4,4 milliards
de MAD de capitaux
propres

1,6 milliard
de MAD de
dividendes versés

SOCIÉTÉ

Partenaire assureur
de référence du service
public

N°1
en notoriété globale

FOURNISSEURS

535
fournisseurs

+186 millions
de MAD d'achats

DISTRIBUTEURS

+500
agents exclusifs

264
courtiers partenaires

GESTION D'ACTIFS

14,6 milliards
de MAD d'actifs sous gestion

174 millions
de MAD investis
dans les énergies
renouvelables

RÉGLEMENTATION

100 %
des collaborateurs signataires
du code de déontologie & de
bonne conduite

100 %
des collaborateurs sensibilisés
aux risques éthiques



**ASSUREUR
RESPONSABLE
ET INCLUSIF**

DÉVELOPPER UNE RELATION CLIENT RESPONSABLE ET INNOVANTE

Nous investissons dans une relation responsable avec nos clients, au moyen d'une communication transparente sur nos offres, ainsi que la mise en pratique de notre devoir de conseil et d'accompagnement. Nous plaçons le client au cœur de nos priorités grâce à une politique centrée sur l'écoute et la proximité, lui permettant de faire face aux incidents de la vie dans les meilleures conditions. Enfin, nous poursuivons nos efforts en innovation pour transformer nos services via le digital et améliorer la satisfaction de nos clients.

Transparence de nos offres vis-à-vis des clients

Depuis plusieurs années, la volonté de SAHAM Assurance de placer le client au cœur de sa démarche s'est profondément renforcée. Son approche, privilégiant le conseil et l'accompagnement en toute transparence, prend alors tout son sens.

La commercialisation de tous les produits est systématiquement accompagnée d'une communication précise visant à vulgariser les détails de chaque prestation.

Pour cela, tous les collaborateurs et partenaires dans les agences sont formés lors de leur recrutement et de façon continue pour pouvoir expliquer parfaitement l'offre de la Compagnie et répondre à toutes les questions de l'assuré. De plus, ils disposent de supports d'information pour chaque produit, ainsi que de courtes capsules vidéos à diffuser aux clients pendant leur visite.

Cette recherche de transparence est présente dans toutes les branches des activités et la clarté des contrats incarne cette ambition. Chaque assuré se voit remettre, avec explications, les conditions générales de l'engagement ainsi que les conditions particulières qui s'appliquent à lui.

Enfin, pour aller encore plus loin dans cette démarche, SAHAM Assurance a été la première compagnie d'assurance à proposer en 2017 des conditions particulières liées au contrat d'assurance automobile en langue arabe, permettant à la grande majorité des assurés arabophones de comprendre la teneur de leurs contrats et garanties.

De même, des campagnes de communication 100% en Darija et le lancement d'une version arabe pour le site web et l'application mobile viennent compléter ce dispositif, pour plus de proximité et de transparence.

CHIFFRES CLÉS EN 2019

7 jours
en moyenne pour le
réglement des indemnités
de santé

99%
des contrats renouvelés
pour les assurés
de la branche santé

72 heures
pour le traitement des
réclamations

40
collaborateurs dédiés
à la Digital Factory

Respecter la vie privée et sécuriser les données de nos clients

Consciente de l'enjeu que représente la protection des données personnelles dans son secteur, SAHAM Assurance a pris toutes les dispositions nécessaires pour se conformer à la loi 09-08 relative à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel, dès sa publication.

Ainsi, tous les contrats d'assurance, les traités de nomination avec les agents généraux, les conventions de collaboration avec les courtiers, les contrats de travail et les contrats avec les prestataires ont été mis à jour afin d'intégrer les dispositions de la loi. Le droit de modification, d'accès, de rectification et d'opposition au traitement des données, ainsi que l'arrêt des sollicitations commerciales ou autres, apparaît dorénavant dans l'ensemble des documents.

De même, les déclarations et demandes d'autorisations requises par la Commission Nationale de contrôle de la protection des Données à Caractère Personnel (CNDP) ont été effectuées conformément à la loi 09-08.

Par ailleurs, en vue de garantir une protection efficace des données personnelles, SAHAM Assurance a pris des mesures supplémentaires en ce qui concerne la sécurité des systèmes d'information et celle des espaces physiques de l'entreprise. Parmi ces derniers, l'accès aux services traitant des données sensibles a été drastiquement restreint afin de limiter le nombre de personnes concernées.

Enfin, des actions de sensibilisation et des séances de formation ont été organisées durant ces dernières années au profit des collaborateurs, mais aussi des dirigeants et administrateurs de SAHAM Assurance, afin d'entretenir de bonnes pratiques en matière de protection des données personnelles.

Etre précurseur dans le traitement des sinistres et des indemnisations

Acteur majeur du secteur marocain des assurances, SAHAM Assurance considère qu'elle doit être exemplaire dans le traitement des sinistres et des indemnisations, en cherchant à aller toujours plus loin dans l'amélioration de ses processus. Ainsi, l'entreprise s'emploie quotidiennement à concilier l'exigence de satisfaction client et l'enjeu de rentabilité de ses activités, grâce à une optimisation de la gestion des sinistres.

Pour y parvenir, SAHAM Assurance s'appuie sur sa connaissance du comportement assurantiel, acquise durant de nombreuses années, afin de faire progresser son mode de fonctionnement. La Compagnie a ainsi été précurseur grâce à des innovations majeures telles que les centres d'indemnisation rapide « Check Auto Express », permettant une meilleure prise en charge des sinistres automobiles, ou encore la mise en place de l'expertise à distance, qui a accéléré l'indemnisation des assurés.

Dans cette continuité, les centres d'indemnisation Solh fel Hine créés par SAHAM Assurance permettent une prise en charge immédiate des victimes de dommages corporels et une indemnisation rapide.

Ces dernières années, la Compagnie a également effectué une refonte de son système de traitement des dossiers sinistres et une réorganisation des plateformes de back office, dans le but d'optimiser le processus de gestion des dossiers et de réduire le temps de traitement des sinistres et le délai des indemnisations. Ainsi, le délai de règlement moyen des indemnisations était de quatre jours pour les entreprises et de dix jours pour les Communautés en 2019.

De même, tout est fait pour permettre au client de suivre au mieux l'évolution de sa prise en charge. Des outils tels que le système SMS, qui informe l'assuré à chaque étape, l'application mobile et la géolocalisation pour les sinistres automobiles viennent compléter le numéro d'appel 34 34 dédiés à ses demandes. Le réseau d'agents dispose notamment de plateformes téléphoniques dédiées aux sinistres qui peuvent les renseigner sur l'ensemble des dossiers en cours.

Tous ces efforts permettent ainsi de fidéliser les assurés puisque 99% des assurés de la branche santé de SAHAM Assurance ont renouvelé leurs contrats en 2019.

LES CENTRES CHECK AUTO EXPRESS, POUR UNE INDEMNISATION TOUJOURS PLUS RAPIDE DES CLIENTS

Avec les centres Check Auto Express, SAHAM Assurance a été le premier assureur au Maroc à mettre en place des structures d'indemnisation rapide pour ses clients. Ainsi, en cas d'accident, l'entreprise s'engage à les indemniser par chèque dans les plus brefs délais s'ils passent par l'un des sept centres Check Auto Express installés dans les grandes villes du Royaume, ou en espèce à travers le réseau d'agences Cash Plus.

Le concept facilite et accélère les procédures grâce à une expertise immédiate du véhicule, suivie d'une analyse des circonstances du sinistre et de l'établissement rapide d'un bilan. Le chèque d'indemnisation est alors remis au client, qui n'a pas d'autres démarches à faire.

Améliorer la satisfaction de nos clients et la gestion de leurs réclamations

A travers ces dispositifs, SAHAM Assurance veille à améliorer continuellement la qualité de service et la satisfaction de ses clients.

Elle s'appuie également sur le service Relations Clients dont la mission est de traiter les demandes d'informations et les réclamations des clients, ainsi que de mesurer leur satisfaction.

Ce service étoffe régulièrement ses canaux d'échanges avec les assurés pour permettre une meilleure prise en compte de leurs demandes. Par exemple, le lancement du numéro court 34 34, pour les clients Automobile, permet d'accéder à plusieurs services qui étaient jusqu'à présent non disponibles par ce biais, tels que la demande d'assistance, la déclaration de sinistre, et la demande d'information. Cette initiative a considérablement amélioré l'expérience des assurés.

La gestion des réclamations a également fait l'objet de nombreux efforts durant l'année 2019. Dorénavant, les réclamations recueillies via différents canaux (agences, mail, téléphone, site web, réseaux sociaux, etc.) sont centralisées au niveau du service Relations Clients pour une meilleure prise en charge.

SAHAM Assurance s'engage à prendre en charge toute réclamation dans un délai ne dépassant pas les 72 heures. Afin de garantir un traitement efficace des réclamations, un suivi rigoureux de toutes les requêtes est mis en place avec un rapport d'activité mensuel pour mesurer la performance de la Compagnie : nombre d'appels, nombre de réclamations, délai de traitement, analyse des relances, etc. Depuis 2017, ce rapport est passé en revue par un Comité Qualité. Il est également transmis chaque trimestre à l'actionnaire de référence, le Groupe Sanlam.

Pour vérifier sa progression, SAHAM Assurance a prévu de mener prochainement des enquêtes de satisfaction auprès des assurés, notamment pour évaluer la mise en place de la plateforme 34 34 lancée fin 2018.

De plus, plusieurs temps forts pendant l'année permettent à l'entreprise d'échanger avec son réseau d'agents afin de recueillir leurs besoins et ceux des assurés, dans l'objectif d'une amélioration de leur satisfaction. Des tournées régionales et une convention annuelle sont ainsi organisées au profit des agents. La Compagnie a également mis en place des actions pour les courtiers.

Par ailleurs, l'étude d'image menée en 2019 par SAHAM Assurance démontre la force de la marque sur le marché marocain et la grande confiance que lui accordent ses clients. En effet, la Compagnie dispose de la plus forte notoriété au Maroc, avec un taux de 92%. Elle réalise également un bon score en ce qui concerne la satisfaction, puisque 87% des personnes interrogées se montrent satisfaites de ses services. Ces bons résultats confortent la Compagnie dans sa démarche et lui permettent de fidéliser davantage sa clientèle.

Transformer les services rendus aux assurés via le digital

Fidèle à sa réputation d'entreprise pionnière et innovante, SAHAM Assurance a lancé depuis plusieurs années une démarche de transformation digitale à tous les niveaux de la Compagnie. Pleinement intégrées à la réflexion stratégique, au service de la vision Customer Centric, les nouvelles technologies permettent de renforcer la proximité avec les assurés tout en améliorant la qualité de service.

En s'appuyant sur la Digital Factory, SAHAM Assurance a repensé l'expérience client pour améliorer le parcours des assurés : souscription, déclaration de sinistre, assistance, expertise et indemnisation. Plusieurs innovations ont ainsi vu le jour ces dernières années.

Par exemple, la solution MyAuto, lancée en 2018, a transformé en profondeur la relation entre la Compagnie, ses clients, ses intermédiaires et ses prestataires, en apportant beaucoup de fluidité et de facilité dans la gestion des dossiers. En 2019, elle a continué à évoluer pour intégrer de nouvelles fonctionnalités qui lui permettent aujourd'hui de dépasser le cap des 90% d'affaires réalisées via cette interface.

De même, la refonte de l'application mobile SAHAM Assurance cette année a permis aux clients de mieux suivre leurs contrats et de piloter leurs sinistres, grâce à une multitude de fonctionnalités innovantes.

Enfin, la digitalisation des centres Check Auto Express a déjà permis de faire gagner beaucoup de temps aux clients, avec une expertise en 20 minutes et la réception du chèque d'indemnisation dans un très court délai.

Le lancement du 34 34, destiné à la clientèle automobile, a également simplifié la relation avec les assurés, qui n'ont plus qu'un seul numéro court à composer pour tous leurs besoins.

CONCEVOIR DES SOLUTIONS INNOVANTES DESTINÉES À CHANGER LA VIE DES ASSURÉS AVEC LA DIGITAL FACTORY

Lancée en 2018, la Digital Factory de SAHAM Assurance regroupe une quarantaine de collaborateurs aux profils pluridisciplinaires engagés autour de la transformation digitale de l'entreprise. Véritable laboratoire dédié à la conception de solutions innovantes, au service des assurés, cette structure a été créée en réponse à la stratégie de transformation engagée en 2017, dans l'objectif d'offrir la meilleure proposition de valeur, en s'appuyant sur l'innovation, le travail collaboratif et la méthode Agile.

Avec la Digital Factory, SAHAM Assurance se donne les moyens d'engager le changement pour placer l'assuré au cœur des process de la Compagnie. Ainsi, des experts métiers collaborent avec de jeunes développeurs afin d'offrir toujours plus de facilité et de fluidité dans la relation avec l'entreprise. A titre d'exemple, de nouvelles applications viennent régulièrement enrichir le dispositif de la Compagnie.

Installés au cœur du quartier Art Déco de Casablanca, les locaux de la Digital Factory de SAHAM Assurance sont aménagés sur plus de 700 m². Leur architecture moderne, privilégiant la convivialité des espaces ouverts, rappelle l'esprit de la Silicon Valley et favorise la créativité.



FAVORISER L'ACCESSIBILITÉ ET LA SOLIDARITÉ DANS NOTRE OFFRE D'ASSURANCE

Nous agissons au profit du plus grand nombre et apportons des solutions là où nous pouvons avoir le plus d'impact. Ainsi, nous nous engageons à lutter contre l'exclusion sociale en développant des offres accessibles qui couvrent tous les besoins en assurance, y compris pour les plus précaires. Nous favorisons les comportements responsables de nos partenaires, en proposant des produits d'assurance durables, ayant un impact positif sur la société.

Au plus près de nos clients, grâce au premier réseau d'agents au Maroc

En effet, la Compagnie développe sans cesse son réseau d'agents, qui est aujourd'hui le plus grand du Maroc, avec plus de 500 agences dans l'ensemble du Royaume et 264 courtiers partenaires. Elle a également une forte présence les zones périurbaines et rurales, dont les plus isolées, avec une représentation dans 74 localités rurales.

Pour faire de ce réseau une force, SAHAM Assurance entretient une relation très étroite avec l'ensemble des agents. Ainsi, dès le début de leur parcours, l'entreprise les accompagne dans la préparation de leur examen. Elle utilise pour cela un dispositif digital très efficace, puisqu'il obtient le meilleur taux de réussite de la place. Ensuite, la Compagnie poursuit cet accompagnement en mettant tout en oeuvre pour faciliter l'installation des candidats en agence.

Plus tard, SAHAM Assurance soutient le développement de leur activité avec des formations qui leur permettent de mieux maîtriser les produits pour mieux les expliquer aux clients. De même, grâce à la Digital Factory, les agences disposent d'outils digitaux qui progressent régulièrement et facilitent leur travail au quotidien. Enfin, pour maintenir une relation de proximité, la Compagnie multiplie les rencontres avec des tournées régionales ou des rassemblements nationaux qui permettent à tous d'échanger autour de leur métier et de faire part de leurs problématiques.

Ce réseau étendu permet à la Compagnie d'être au plus près de ses clients particuliers et professionnels, et de faciliter la collecte des dossiers et la gestion des sinistres.

CHIFFRES CLÉS EN 2019

1^{er}
réseau d'agents
au Maroc

Près d'1 million
d'assurés du secteur
public

3 millions
d'élèves couverts par
l'assurance RC

27 000
commerçants
bénéficiaires du
programme « Inaya »

Couvrir tous les besoins en assurance avec des produits inclusifs

Entreprise engagée pour le développement du Maroc, SAHAM Assurance considère qu'elle doit contribuer à y démocratiser l'assurance. Pour y parvenir, elle a choisi de s'adresser à tous les publics, en proposant notamment des solutions pour les personnes et entreprises non couvertes jusqu'alors.

Ainsi, la Compagnie a développé une large offre de produits destinés aux autoentrepreneurs et très petites entreprises (TPE), en cherchant à s'adapter à tous les budgets, y compris les plus modestes. Des assurances multirisques professionnelles sont par exemple conçues sur mesure pour répondre aux besoins essentiels, tels que la responsabilité civile, le risque d'incendie, le vol, les accidents, etc.

Les particuliers sont également concernés par cette approche, avec des produits aux tarifs les plus bas possible. SAHAM Assurance propose notamment des assurances habitation à partir de 25 MAD par mois, ou encore des produits accessibles pour les mobylettes, afin de permettre aux personnes à bas revenus de s'assurer et de vivre plus sereinement.

Assurer une couverture santé pour le plus grand nombre

SAHAM Assurance a toujours considéré l'accès à une couverture santé pour tous comme une priorité et s'est engagée depuis de nombreuses années à offrir des solutions en faveur des plus fragiles. Elle est à ce titre le premier acteur de l'assurance santé au Maroc et compte environ 3 200 000 assurés dans cette branche à fin 2019.

La Compagnie propose les solutions les plus accessibles du marché en ce qui concerne les assurances maladie complémentaires, avec l'ambition de pouvoir toucher le plus grand nombre, particuliers ou très petites entreprises. C'est également le cas avec l'assurance temporaire décès ou l'assurance individuelle accidents, qui est proposée à partir de 100 MAD par an. De plus, contrairement à bien d'autres acteurs, SAHAM Assurance accepte d'assurer les personnes jusqu'à 70 ans, voire 80 ans pour certains produits, et sans limites d'âge pour la couverture maladie.

SAHAM Assurance est aussi le partenaire du secteur public avec près d'un million d'assurés parmi les préposés religieux, les enseignants et les fonctionnaires.

La démarche est la même vis-à-vis des trois millions d'élèves de l'enseignement public du Royaume : la Compagnie propose une RC (Responsabilité Civile) avec des garanties élevées à des tarifs très bas. C'est là encore un engagement fort de l'entreprise, qui est la seule à proposer cette offre au Maroc.



Les assurances affinitaires en faveur de l'inclusion des plus précaires

Déterminée à promouvoir une assurance toujours plus inclusive au Maroc, SAHAM Assurance développe depuis 2018 des programmes affinitaires avec différents partenaires. Grâce à ces initiatives, de nouvelles catégories de la population accèdent à des solutions d'assurance. Ce sont souvent des écosystèmes tout entiers qui sont concernés, tels que les préposés religieux, les fonctionnaires, les anciens résistants, mais également des très petites entreprises.

Ainsi, des partenariats avec les Fromageries Bel Maroc pour les épiciers, la Fimalait pour les producteurs de lait, Dolidol pour ses fournisseurs, ou encore Total pour les chauffeurs de taxis, ont permis à SAHAM Assurance de proposer des solutions d'assurance à très bas coûts. Couvrant notamment les risques de santé, mais aussi professionnels, ces offres ont engendré des améliorations socio-économiques considérables auprès de catégories de personnes jusque-là non couvertes.

LE PROGRAMME INAYA AU PROFIT DES DÉTAILLANTS DES FROMAGERIES BEL

En 2019, SAHAM Assurance a accompagné les Fromageries Bel Maroc (FBM) dans la mise en place de leur programme de fidélité « Inaya », destiné aux détaillants tels que les épicerie ou les laiteries. Ce projet consiste à proposer à 27 000 commerçants, partenaires de FBM, une couverture santé et professionnelle développée en partenariat avec SAHAM Assurance.

Avec ce programme, la Compagnie et son partenaire contribuent à l'essor de cet écosystème sur les plans économique et social. Les Fromageries Bel Maroc, fortement ancrées dans le Royaume, ont en effet identifié un besoin en solutions d'assurance adaptées aux attentes personnelles et professionnelles des détaillants avec qui elles travaillent quotidiennement.

Experte en matière d'assurance des communautés, et disposant du plus large réseau exclusif au Maroc, SAHAM Assurance a été choisie pour développer ce programme. La Compagnie a ainsi conçu une solution avec plusieurs options de couverture, individuelle ou familiale, ambulatoire et / ou d'hospitalisation, de même qu'une multirisque professionnelle.



Des produits d'épargne adaptés aux revenus et imprévus de nos épargnants

Toujours dans l'optique de proposer des offres adaptées au plus grand nombre, SAHAM Assurance a développé un ensemble de produits d'épargne couvrant différentes problématiques, telles que la retraite, l'éducation des enfants, la constitution d'un patrimoine ou encore la préparation d'un projet. Les conditions de souscription sont très flexibles et permettent une grande accessibilité. En ce sens, les offres s'adaptent pour être en phase avec les capacités budgétaires du client, qui peut ainsi aller à son rythme. De plus, l'épargne est sécurisée et reste disponible en cas d'imprévu, ce qui permet aux épargnants d'être protégés tout en pensant à leur avenir.

Par ailleurs, fort de son partenariat bancassurance avec le Groupe Crédit du Maroc, SAHAM Assurance a développé une nouvelle offre de service qui répond parfaitement aux attentes des clients de la banque. Ainsi, la Compagnie a lancé Liberis Education, qui permet d'anticiper l'avenir des enfants, et Liberis Retraite, un support d'assurance vie pour mieux préparer sa retraite. Ces offres sont commercialisées par le Groupe Crédit du Maroc, qui propose exclusivement des produits de SAHAM Assurance.

Bénéficiant de l'expertise centenaire du Groupe Sanlam dans ce domaine, la Compagnie envisage de développer son activité Vie pour s'adapter encore davantage aux besoins de la population.



INVESTIR DURABLEMENT DANS L'ÉCONOMIE

Nous favorisons les comportements responsables de nos partenaires, en proposant des produits d'assurance durables, ayant un impact positif sur la société. En tant qu'investisseur, nous sécurisons le futur de nos assurés en faisant des investissements performants dans des entreprises de toutes tailles et de divers secteurs. Nous contribuons à la transition écologique en investissant dans des projets respectueux des principes du développement durable, au service de l'économie réelle.

Des offres pour encourager nos assurés à consommer de façon responsable

Pour favoriser l'émergence d'équipements domestiques plus économes et durables, de nouvelles offres ont été développées ces dernières années.

Le pack «Energie» garantit les équipements d'énergie renouvelable, en permettant d'assurer les panneaux solaires, éoliennes ainsi que les installations de chauffage, de climatisation et de ventilation.

Le pack «Vert» concerne les jardins des particuliers et permet dans le cadre d'un sinistre incendie, d'événements climatiques, ou d'un bris des glaces ou bien d'un vol de préserver les espaces verts.

SAHAM Assurance soutient aussi la mobilité durable avec l'assurance «Assur' Auto Green». Cette offre dédiée aux voitures électriques et hybrides permet aux assurés de bénéficier de tarifs préférentiels et d'avantages tels que l'assistance gratuite en cas de panne de batterie.

CHIFFRES CLÉS EN 2019

14,6 milliards
MAD d'actifs sous gestion

86 millions
MAD investis dans des
PME marocaines

Faire des investissements performants au service de nos assurés

Les activités d'investissement de SAHAM Assurance sont déléguées à SAHAM Asset Management, filiale du Groupe spécialisée dans la gestion d'actifs.

Pour garantir la transparence et l'indépendance dans la prise de décision, un Comité d'investissement a été mis en place au niveau du Conseil d'administration. Il se réunit trois fois par an pour arbitrer sur la stratégie d'investissement, suivre la mise en œuvre de la politique de placement et valider les limites et les dépassements des opérations de placement. Il fait l'objet de comptes-rendus documentés.

SAHAM Assurance suit une politique d'investissement basée sur un processus de prise de décision rigoureux dont l'optimisation du couple rendement/risque est l'objectif ultime.

A travers SAHAM Asset Management, SAHAM Assurance n'investit que dans des entreprises ou projets transparents, dont la réputation n'est plus à prouver. Des due diligences fiscales, juridiques, comptables et financières sont effectuées afin de fournir une assurance raisonnable quant à la performance de l'entreprise, notamment pour les sociétés non cotées. La qualité du management et de l'actionariat constitue également un critère déterminant pour la décision d'investissement.

Favoriser le financement d'une économie réelle et résiliente au Maroc

Avec plus de 14 milliards d'actifs sous gestion, SAHAM Assurance contribue de part ses placements à financer l'économie nationale et participe au développement de notre pays. A l'instar des autres acteurs institutionnels, SAHAM Assurance investit une part importante de ses actifs dans la dette émise par l'état marocain, ainsi que d'autres entités publiques, contribuant ainsi au financement du fonctionnement et des investissements de l'Etat marocain, et participant à l'essor économique de notre pays. SAHAM Assurance a notamment investi dans plusieurs projets, s'inscrivant dans les grandes politiques sectorielles du royaume, notamment des projets d'investissement liés au plan Emergence ainsi que le plan Azur.

SAHAM Assurance est un acteur majeur dans l'investissement sur le marché boursier; une proportion importante de nos actifs étant investie sur des entreprises cotées en bourse. L'accompagnement du secteur privé que ce soit à travers l'investissement en actions, ou en dette privée, est à notre sens central pour la construction d'un secteur privé performant et solide, au service de l'économie nationale, pour le progrès de notre pays. A cet égard, nous n'hésitons pas aussi à investir dans des entreprises non cotées et dans des projets innovants, couvrant aussi bien les grandes entreprises que les PME.

SAHAM Assurance a fait le choix d'être une partie prenante dans le financement des différentes entreprises nationales, quelque soit le secteur ou la taille des entreprises, et ce dans une démarche long-termiste.

Intégrer les critères de durabilité dans les stratégies d'investissement

SAHAM Assurance veille à soutenir le développement d'une économie respectueuse des hommes et de l'environnement. Ainsi, aucun actif n'est investi dans des secteurs sensibles et controversés comme par exemple la production d'armes, le tabac, le jeu, etc.

Pour les secteurs d'activités à risques et les grands projets industriels et immobiliers, une attention particulière est réservée à la documentation sociale et environnementale et aux recommandations formulées en ce sens.

La Compagnie est également sensible aux énergies renouvelables. En 2019, elle a acquis 24% du capital du Parc éolien Khalladi, situé dans les environs de Tanger. Ce parc co-détenu par ACWA Power et Argan Infrastructure Fund (ARIF), est doté de 40 éoliennes d'une puissance de 3 MW chacune. Il produira 370 GWh, soit la consommation électrique annuelle de 400 000 habitants.





**PARTENAIRE
ET EMPLOYEUR
DE CONFIANCE**

ÊTRE UN EMPLOYEUR ATTRACTIF

En tant qu'employeur, nous menons des actions concrètes en faveur du bien-être et de l'épanouissement professionnel de nos collaborateurs. Nous favorisons la diversité et l'égalité et nous nous attachons à promouvoir la qualité de vie au travail. Face à l'évolution des métiers de la profession, nous accompagnons le développement des compétences de nos collaborateurs au travers de la formation professionnelle.

Nos équipes à fin 2019

L'effectif de SAHAM Assurance est en constante évolution ces 3 dernières années. 108 recrutements ont été effectués pendant l'année, portant à 754 le nombre total de collaborateurs à fin 2019.

SAHAM Assurance investit depuis plusieurs années dans le recrutement des jeunes actifs afin d'accompagner sa croissance. À ce titre, les moins de 35 ans représentent 43% des effectifs à fin 2019.

CHIFFRES CLÉS EN 2019

108 recrutements

45%
de femmes parmi les cadres

91%
des effectifs en CDI

Près de 2 jours
de formation par collaborateur
en moyenne

RÉPARTITION DES ÂGES

	2017	2018	2019
Part des collaborateurs âgés de moins de 35 ans	38%	44%	43%
Part des collaborateurs âgés entre 35 et 55 ans	54%	49%	49%
Part des collaborateurs âgés de plus de 55 ans	8%	7%	8%

SAHAM Assurance veille aussi à garantir une stabilité d'emploi à ses collaborateurs en privilégiant le recours aux contrats de long-terme. Ainsi à fin 2019, 91% des effectifs sont en contrat à durée indéterminée.

SALARIÉS TEMPORAIRES ET PERMANENTS

	2017	2018	2019
CDD	5%	7%	9%
CDI	95%	93%	91%
Intérimaires (en nombre)	112	119	118

SAHAM Assurance valorise la diversité des talents. Elle compte dans ses effectifs des profils issus de parcours académiques et d'horizons professionnels variés. Les collaborateurs non cadres représentent 60% des effectifs.

CADRES ET NON CADRES

	2017	2018	2019
Non cadres	60%	58%	60%
Cadres	40%	42%	40%
Cadres dirigeants	3%	3%	4%

Enfin, l'entreprise est attentive à sécuriser la carrière de ses collaborateurs et à capitaliser sur les savoirs qu'ils ont acquis. Ainsi, les collaborateurs avec une ancienneté supérieure à 5 ans représentent 55% des effectifs. De même, la Compagnie enregistre un faible turnover.

RÉPARTITION DE L'ANCIENNETÉ

	2017	2018	2019
Part des collaborateurs avec une ancienneté inférieure à 5 ans	38%	43%	45%
Part des collaborateurs avec une ancienneté entre 5 et 12 ans	35%	29%	25%
Part des collaborateurs avec une ancienneté supérieure à 12 ans	27%	28%	30%

Développer les compétences et la carrière des collaborateurs

Dans sa politique RH, SAHAM Assurance est engagée à favoriser la montée en compétence afin de renforcer l'employabilité et le développement des collaborateurs.

Un plan de formation est ainsi construit chaque année en prenant en compte les remontées faites par les collaborateurs et leurs managers lors des entretiens annuels d'évaluation. Il s'agit aussi de prendre en considération les besoins en compétence des différentes entités et les axes prioritaires identifiés par la direction des ressources humaines pour accompagner la stratégie de SAHAM Assurance.

Les formations dispensées en 2019 ont concerné 49% des collaborateurs, pour un budget de près de 4 millions de MAD. Elles ont couvert des domaines aussi bien techniques que managériaux. Elles ont fait l'objet d'une évaluation à chaud et à froid, dans une dynamique d'amélioration continue du dispositif.

ÉVOLUTION DU BUDGET DE FORMATION

	2017	2018	2019
Budget de formation	2 215 840,00 MAD	4 513 875,74 MAD	3 969 881,15 MAD

RÉPARTITION DES BÉNÉFICIAIRES DES ACTIONS DE FORMATION

	2017	2018	2019
Non cadres	5%	2%	5%
Cadres	67%	60%	57%
Cadres dirigeants	28%	38%	38%

Pour permettre à chacun d'évoluer et de se développer au sein de la Compagnie, tous les collaborateurs bénéficient d'un entretien d'évaluation annuel. Lors de celui-ci, les opportunités d'évolution sont discutées.

La Compagnie privilégie la promotion interne au recrutement externe. Elle a donc recours à une bourse de l'emploi en interne qui est partagée avec tous les collaborateurs afin de favoriser l'égalité des chances.

Afin d'accompagner sa transformation et son développement sur le long-terme, SAHAM Assurance a identifié les postes critiques et a formalisé un plan de succession qui intègre les potentiels identifiés au sein de l'entreprise. Ces personnes bénéficient davantage de formations visant à accompagner leur montée en compétence dans leurs postes et à préparer leur évolution au sein de la Compagnie.

Protection des droits de l'Homme, égalité professionnelle femme-homme et diversité

SAHAM Assurance figure parmi les leaders de son secteur en matière de représentativité des femmes, et compte une majorité d'entre-elles parmi ses effectifs, soit 56% à fin 2019.

SAHAM Assurance veille à instaurer l'équilibre sur le plan du genre, tant au niveau du recrutement que de l'accès à la formation et à la promotion. Ainsi en 2019, les femmes représentent 53% des embauches. Elles représentent 45% des collaborateurs cadres, ce qui est supérieur à la moyenne dans le secteur.

Dans l'optique d'améliorer les conditions de travail des collaboratrices, la Compagnie garantit le maintien intégral du salaire pendant la durée légale des congés maternité, pour pallier ce que prévoit la loi.

ÉVOLUTION DE LA PART DES FEMMES

	2017	2018	2019
Effectif global	52%	53%	56%
Non cadres	56%	61%	61%
Cadres	46%	42%	45%
Cadres dirigeants	29%	27%	29%



Promouvoir la santé-sécurité et la qualité de vie au travail

Dans sa politique RH, SAHAM Assurance est engagée à fournir un environnement de travail sain à ses collaborateurs. Pour ce faire, la sécurité et la santé sont intégrées dans ses systèmes de management.

Un Comité d'hygiène et de sécurité représentant l'ensemble des collaborateurs se réunit 4 fois par an conformément à ce que prévoit la réglementation. Un médecin de travail effectue des permanences dans un espace médical dédié et assure un suivi rigoureux des collaborateurs : visites à l'embauche, visites annuelles et réalisation d'un bilan annuel de santé, examens de reprise après maladie ou accident.

Une assistante sociale est également dédiée à accompagner les collaborateurs en situation difficile.

Les dispositifs de sécurité incendie sont établis et régulièrement vérifiés au sein des locaux. Par ailleurs, des formations au secourisme sont dispensées à fréquence régulière à des personnes cibles par étage qui agissent en premiers secours et sont des relais de communication et de sensibilisation en matière de santé.

L'entreprise accorde aussi une place importante à la médecine préventive. Ainsi, plusieurs actions sont menées chaque année pour prévenir les risques éventuels pouvant affecter la santé des collaborateurs telles que des campagnes de dépistage des maladies pulmonaires, des campagnes de vaccination contre la grippe, et diverses actions de sensibilisation.

Améliorer le dialogue et la communication en interne

Conformément aux dispositions légales, le dialogue social est animé par plusieurs instances telles que le Comité d'entreprise et le Comité d'hygiène et de sécurité. 15 représentants du personnel ont été nommés et représentent les salariés en cas de besoin. La politique de la porte ouverte a été instaurée par la direction générale, favorisant un bon climat social. Seuls deux litiges sociaux sont à déplorer en 2019 et aucune grève n'a eu lieu ces trois dernières années.

Des newsletters trimestrielles sont diffusées aux collaborateurs afin de partager les temps forts qui marquent la vie de l'entreprise. Dans cette continuité, un Intranet est en cours de conception et permettra dès 2020 de dynamiser la communication interne et de favoriser l'interactivité, la mobilisation et la fidélisation des collaborateurs.



Une rémunération transparente et des avantages sociaux attractifs

Avec pour ambition de garantir une rémunération objective et équitable, tout en favorisant l'attractivité et la fidélisation, SAHAM Assurance a revu récemment son système de rémunération fixe et variable.

Lors d'un recrutement, la fixation de la rémunération fixe repose sur plusieurs critères définis au préalable tels que les pratiques du marché pour le poste concerné, les salaires pratiqués pour le poste concerné, et la criticité du besoin.

La rémunération variable est quant à elle calculée à partir de la performance du collaborateur et sa contribution aux objectifs de la Compagnie, ce qui est mesuré lors de l'entretien annuel d'évaluation.

SAHAM Assurance offre aussi des avantages sociaux attractifs, à travers son Comité des Œuvres Sociales dont l'objectif est d'offrir aux collaborateurs les meilleures prestations à caractère social, culturel et de loisirs.

A ce titre, l'ensemble des salariés dispose de polices d'assurances maladie, de retraite et autres couvertures très avantageuses. La Compagnie octroie aussi des dons en cas de maladies ou de difficultés financières, des prêts à taux zéro en cas de besoin, ainsi que des primes à l'occasion de certaines fêtes et événements de la vie.

Pour privilégier le bien-être des collaborateurs, SAHAM Assurance offre plusieurs avantages tels que la prise en charge d'une partie des frais d'inscription dans des clubs de sport conventionnés, l'organisation de diverses activités culturelles et récréatives, la mise à disposition de centres d'estivage, ainsi que l'organisation de centres aérés et de colonies de vacances pour les enfants du personnel.

SAHAM ASSURANCE S'ENGAGE AVEC L'ANAPEC ET LA CFCIM POUR SOUTENIR L'EMPLOYABILITÉ DES JEUNES

L'ANAPEC et la CFCIM ont lancé en décembre 2019, la première promotion de formation de data scientists, avec la participation de l'Ambassade de France au Maroc et d'entreprises partenaires.

Ce programme de renforcement des compétences dédié aux jeunes diplômés marocains comporte deux modules de formation dont un premier de 270 heures portant sur le métier de data-scientist et un second, de 130 heures, sur les soft-skills à acquérir pour travailler en entreprise.

24 jeunes diplômés ont participé à cette première promotion. Deux d'entre-eux ont été recrutés par SAHAM Assurance, dont l'objectif est de soutenir l'employabilité des jeunes au Maroc.



APPLIQUER UNE BONNE ÉTHIQUE DES AFFAIRES

Nous appliquons une bonne éthique des affaires, en partageant une culture d'intégrité dans l'intérêt de nos parties prenantes. Elle s'appuie notamment sur de la prévention par le biais d'actions de sensibilisation et des dispositifs et procédures rigoureux visant à atténuer ces risques.

Partager une culture de l'éthique en interne

Partager une culture de l'éthique en interne est essentiel pour promouvoir des pratiques responsables dans le secteur des assurances et gagner la confiance de nos parties prenantes.

SAHAM Assurance veille ainsi à appliquer une bonne éthique des affaires, dans le respect des lois applicables et en s'inspirant des pratiques de son actionnaire de référence en la matière.

Cette démarche est portée par un responsable de la déontologie qui est rattaché à la direction générale. Elle est formalisée dans un code de déontologie & de bonne conduite qui est applicable aux collaborateurs, administrateurs, dirigeants et partenaires de SAHAM Assurance. Tous les collaborateurs et administrateurs de la Compagnie se sont engagés par écrit à respecter ce code.

Lors de sa mise à jour en 2019, il a fait l'objet d'un réengagement de la part de ces derniers. Il est aussi remis à chaque nouvelle recrue qui doit le signer lors de son intégration et bénéficie d'une séance de sensibilisation. Une bande dessinée leur est également distribuée, dans une approche pédagogique.

Une alerte professionnelle a été formalisée. Elle permet aux collaborateurs de s'adresser directement au responsable de la déontologie en cas de question, de suspicion ou de dénonciation d'un acte de violation au code. Cette alerte permet des rapports confidentiels et garantit la protection du lanceur d'alerte. Un comité dédié se réunit au niveau de la direction générale afin de traiter les remontées, dans le respect des engagements éthiques de l'entreprise.

En 2019, 3 incidents ont été remontés au responsable de la déontologie par le biais de cette alerte.

CHIFFRES CLÉS EN 2019

100%

des collaborateurs sont signataires du code de déontologie & de bonne conduite

100%

des collaborateurs sensibilisés aux risques éthiques

1^{ère}

Compagnie d'assurance au Maroc à recourir à l'IA pour lutter contre la fraude



Lutte contre les conflits d'intérêts et la corruption

Afin de lutter tout particulièrement contre les conflits d'intérêts et la corruption, SAHAM Assurance investit en matière de prévention et de sensibilisation.

Le code de déontologie & de bonne conduite définit ces différentes notions et invite les collaborateurs à renseigner toute situation de conflit d'intérêts. Un formulaire est à leur disposition dans le code de déontologie & de bonne conduite.

Aussi, une politique cadeau et invitation a été formalisée dans ce sens. Elle prévoit que seuls les cadeaux ou avantages à faible valeur (c'est à dire inférieur à 1 500 MAD) qui ne sont pas versés en espèces et dont la nature est conforme aux usages commerciaux en vigueur et non contraires aux lois et règlements, peuvent être acceptés. Les cadeaux ou autres avantages dont la valeur excède 1 500 MAD, doivent être signalés au responsable de la Déontologie au moyen d'un formulaire de déclaration prévu à cet effet.

Les initiés permanents et occasionnels sont également identifiés au minimum deux fois par an et sont tenus de signer un engagement de confidentialité particulier du fait de leur accès à de l'information privilégiée ou confidentielle.

Une cartographie des risques est régulièrement actualisée et destinée à identifier, analyser et hiérarchiser les différents risques éthiques auxquels SAHAM Assurance est exposée, dont la corruption.

Enfin, le service client permet la remontée de réclamations liées à des comportements non éthiques tels que la corruption et la fraude.

Prévention du blanchiment de capitaux et du financement du terrorisme

SAHAM Assurance a mis en place un dispositif de prévention et de lutte contre le blanchiment des capitaux et le financement du terrorisme, conformément aux exigences réglementaires.

Il repose sur une procédure formalisée, régulièrement mise à jour, ainsi que de la sensibilisation régulière des collaborateurs et du réseau des agents de la Compagnie.

En 2018, l'ensemble du réseau a été formé en présentiel sur ce dispositif et des capsules de formation en e-learning avec un quizz d'évaluation obligatoire ont été dispensées pour les collaborateurs des intermédiaires.

Des contrôles mensuels portant sur l'exhaustivité des sinistres et des versements de primes sont effectués sous cet angle. De même, des réunions de suivi et de contrôle sont tenues régulièrement avec les responsables de gestion des sinistres ou administration de primes en présence du service conformité et du correspondant de l'Unité de Traitement du Renseignement Financier qui a été désigné.

D'autres actions sont en cours de déploiement pour 2020 et ce en vue de se conformer à la nouvelle circulaire de l'ACAPS n° 1AS/02/19. Celle-ci est relative aux obligations de vigilance et de veille interne incombant aux entreprises d'assurances et de réassurance et aux intermédiaires d'assurances et de réassurance et aux différentes recommandations du Groupement d'Action Financière « GAFI »



**SAHAM ASSURANCE
S'ENGAGE À LUTTER
ACTIVEMENT
CONTRE LA FRAUDE
À L'ASSURANCE**

Dans un contexte où la sinistralité s'est largement dégradée ces dernières années au Maroc, avec un taux de fraude estimé à près d'un sinistre sur cinq, SAHAM Assurance s'est considérablement investie en matière de lutte contre la fraude.

SAHAM Assurance a mis en place un dispositif de contrôle interne robuste, basé sur trois niveaux de contrôles. Il permet d'identifier les événements générateurs de fraudes et ainsi d'actionner les mesures d'amélioration et de maîtrise des risques.

Un dispositif dédié à la prévention de la fraude a été mis en place fin 2018. Il repose sur le déploiement d'une série de contrôles effectués en interne et à différents niveaux par les collaborateurs pour détecter les cas de fraude.

Pour renforcer cette démarche, SAHAM Assurance a fait le choix de s'équiper de la solution SAS Détection and Investigation for Insurance, permettant de détecter les cas de fraude potentiels et de se mettre en capacité de les contrer avec réactivité.

En mettant en place cette solution SAS, SAHAM Assurance a été la première compagnie d'assurance au Maroc à recourir à l'Intelligence Artificielle pour lutter contre la fraude, confirmant une fois de plus son positionnement de précurseur sur le marché assurantiel marocain.

Un dispositif de surveillance du portefeuille clients est également déployé depuis cette année et permet de détecter les comportements anormaux.

Cette surveillance s'est d'abord concentrée sur la clientèle automobile et a permis de détecter les clients avec une fréquence de sinistres anormale.

La Compagnie prévoit en 2020 de mettre en place un moteur de détection automatique, qui permettra d'appliquer des sanctions aux clients multirécidivistes, allant jusqu'au non renouvellement de leurs polices d'assurance.

Cette démarche permettra non seulement de réduire le taux de sinistralité de la Compagnie, de lutter contre la fraude dans le secteur, mais aussi d'éduquer les citoyens à adopter de meilleurs comportements.



FAIRE DES ACHATS RESPONSABLES

En tant qu'acheteur, nous veillons à appliquer des principes transparents en matière d'accès aux marchés et nous nous efforçons d'entretenir des relations respectueuses, équilibrées et durables avec nos partenaires. Nous nous assurons de collaborer avec des fournisseurs vertueux, produisant des biens et services respectueux des normes environnementales, sociales et éthiques.

Une nouvelle feuille de route pour structurer notre démarche d'Achat

SAHAM Assurance s'est engagée dans une feuille de route qui vise à transformer la fonction Achats et améliorer ainsi la performance de ses achats pour ces prochaines années.

La transformation digitale du process Achat est au cœur de cette feuille de route. Elle prévoit le développement de la dimension digitale, ce qui permettra d'assurer un maximum de transparence à toutes les étapes du processus et de réduire aussi l'utilisation de papier.

Parmi les actions planifiées, il est prévu de mettre en place un système rigoureux d'homologation des fournisseurs, ce qui permettra une meilleure connaissance de ceux-ci et une appréciation des risques associés. Les fournisseurs les plus performants pourront ainsi bénéficier d'une relation privilégiée.

Enfin, cette feuille de route prévoit l'intégration d'une dimension RSE dans le processus, afin de réduire les risques sociaux et environnementaux dans la chaîne d'approvisionnement.

Installer des relations transparentes et équitables avec nos fournisseurs et nos partenaires

Avec un nombre de fournisseurs estimé à 535 et un volume d'achat de plus de 186 millions de MAD en 2019, SAHAM Assurance veille à appliquer une politique d'achat garantissant des relations transparentes et équilibrées avec ses fournisseurs.

Afin d'assurer une concurrence libre et loyale, les règles d'achats prévoient que tous les achats supérieurs à 20 000 MAD fassent l'objet de consultations auprès d'au moins 3 fournisseurs différents.

De même, l'entreprise privilégie une prise de décision d'achat collégiale entre l'entité émettrice du besoin et l'entité en charge des achats. Pour les montants supérieurs à 100 000 MAD, la décision est quant à elle prise en commission d'achat composée au minimum de 5 membres, en présence du responsable du contrôle de gestion, et du responsable achats et du responsable conformité en tant que membres permanents, ce qui garantit une indépendance dans la prise de décision.

Dans cette continuité, le code de déontologie & bonne conduite prévoit que tout collaborateur doit s'abstenir d'accepter d'un fournisseur, ou offrir à ces derniers, des rétributions, cadeaux ou autres avantages. Ceci permet de prévenir les risques de corruption liés aux achats.

CHIFFRES CLÉS EN 2019

535
fournisseurs

+186 millions
de MAD d'achats

SAHAM Assurance s'efforce de réduire les délais de règlement de ses fournisseurs en deçà de ce que prévoit la loi afin de soulager leur trésorerie. Ainsi, le règlement par virement est privilégié aux autres modes de paiement.

De même, la mise en place d'un nouveau système SAP a permis à l'entreprise de faciliter le traitement des factures et de réduire ainsi le délai de paiement.

Intégrer la dimension RSE dans nos achats

SAHAM Assurance veille à recourir à des fournisseurs qui produisent des biens et services respectueux des normes environnementales, sociales et éthiques.

Pour ce faire, SAHAM Assurance fait le choix de ne travailler qu'avec des entreprises structurées ou connues sur le marché, et dont la réputation n'est plus à prouver.

Par ailleurs, des clauses spécifiques sont insérées dans les contrats avec les fournisseurs. Elles couvrent le respect des normes sociales et éthiques.

Les prestataires de service font l'objet d'une vérification de conformité avec la réglementation sociale et fiscale, notamment pour le gardiennage, le nettoyage ou les travaux. Plusieurs pièces justificatives leur sont demandées telles que les attestations d'assurances et de déclaration des collaborateurs à la CNSS.

Afin de limiter l'empreinte écologique liée aux achats, des critères environnementaux sont parfois intégrés pour l'achat de consommables, comme le matériel informatique et le papier. Les équipements à faible consommation énergétique et le papier issu de forêts gérées durablement sont ainsi privilégiés.



ATTÉNUER NOTRE EMPREINTE ÉCOLOGIQUE

Nous veillons à atténuer notre impact environnemental, par le biais d'actions visant la réduction des consommables de bureau, de notre consommation d'électricité, d'eau et de nos déplacements. Nous impliquons nos collaborateurs dans cette démarche à travers diverses actions de sensibilisation.

Des mesures pour réduire notre impact environnemental direct

SAHAM Assurance a mis en place plusieurs mesures afin d'atténuer l'empreinte liée à son fonctionnement, et effectue un suivi des indicateurs de consommation d'eau, d'électricité et de papier.

Un projet de réaménagement du siège sera lancé dans les prochains mois et intègre la composante environnementale. Il permettra l'optimisation de l'éclairage, avec l'installation d'ampoules à basse consommation et une meilleure utilisation de la lumière naturelle.

De même, le système de climatisation et de chauffage va être entièrement revu pour améliorer son usage et permettre des économies significatives. Il sera géré de façon centralisée, permettant de réguler la température, gérer la marche et l'arrêt, et détecter les anomalies.

D'après un diagnostic mené en 2019 dans le cadre de ce projet de réaménagement, les travaux permettront de diminuer de 20 à 25% la consommation électrique.

En 2019, la consommation électrique de SAHAM Assurance a déjà diminué de 4,5% par rapport à 2018. Une tendance qui devrait se poursuivre grâce aux efforts programmés.

A noter également que des progrès ont été réalisés au niveau de la consommation d'eau, qui a baissé en 2019 d'environ 16% depuis 2017.

Enfin, SAHAM Assurance s'est clairement engagée à réduire la consommation de papier au sein de la Compagnie. La transformation digitale amorcée depuis plusieurs années, et portée par la Digital Factory, contribue grandement à la dématérialisation des procédures. En interne, la gestion électronique des documents a permis de supprimer la version papier des demandes de congés, demandes d'épargne, fiches de paie et bien d'autres encore. Quant aux impressions indispensables, elles sont limitées à des imprimantes centralisées au sein d'espaces communs. De même, en externe, les clients sont de plus en plus informés par des canaux digitaux, tels que l'application mobile ou l'email.

Grâce à cette démarche, SAHAM Assurance a baissé sa consommation de papier de plus de 20% depuis 2017.

CHIFFRES CLÉS EN 2019

4%

de baisse de consommation
électrique depuis 2018

Près de 20%

de baisse de consommation
d'eau depuis 2017

+20%

de baisse de consommation
de papier depuis 2017

Label Or

« Entreprise Sans Tabac »
depuis 2011

EVOLUTION DE LA CONSOMMATION D'ÉLECTRICITÉ

	2017		2018		2019
Consommation électrique (en KWh)	1 652 112	+4%	1 719 322	-4%	1 646 426

EVOLUTION DE LA CONSOMMATION D'EAU

	2017		2018		2019
Consommation d'eau (en m³)	4733	-10%	4250	-7%	3966

EVOLUTION DE LA CONSOMMATION DE PAPIER

	2017		2018		2019
Consommation de papier (en nombre de feuilles)	4 751 500	-18%	3 872 500	-3%	3 746 500

Sensibiliser nos collaborateurs à la préservation de l'environnement

Au-delà des mesures mises en place pour diminuer les consommations de l'entreprise, SAHAM Assurance sensibilise régulièrement ses collaborateurs pour améliorer leurs pratiques. Affichage et emailing permettent ainsi de rappeler à chacun l'importance des gestes simples au quotidien : éteindre la lumière et la climatisation du bureau en le quittant, mettre en veille ou éteindre son ordinateur lorsqu'on ne l'utilise pas, éviter d'imprimer les documents lorsque ce n'est pas indispensable, etc. En outre, une attention est également portée aux déplacements professionnels, afin de les réduire ou de les optimiser en fonction des besoins de chacun.

**SAHAM
ASSURANCE, LABEL
OR « ENTREPRISE
SANS TABAC »
DEPUIS 2011**

SAHAM Assurance est un partenaire historique du programme « Collèges, Lycées et Entreprises sans tabac » lancé en 2011 par la Fondation Lalla Salma de lutte contre le cancer pour lutter contre le tabac.

Dans le cadre de ce programme, la Fondation Lalla Salma a élaboré une charte composée de 10 principes, à laquelle les entreprises doivent adhérer pour entrer dans le programme. Un label « Entreprise sans tabac » leur est ensuite décerné. Le label Or correspond à une conformité aux 10 principes.

SAHAM Assurance a obtenu le Label Or « Entreprise Sans Tabac » depuis 2011, pour récompenser les efforts déployés par la Compagnie pour préserver la santé de ses collaborateurs et de ses partenaires, ainsi que pour agir en faveur de la protection de l'environnement.

Dès 2011, la compagnie s'est engagée dans un plan de lutte anti-tabac, et un programme de communication. A ce jour, l'ensemble des sites de SAHAM Assurance sont non-fumeurs. Des campagnes de sensibilisation contre les méfaits du tabac, un suivi médical, sont autant de mesures déployées par la Compagnie en faveur de la lutte contre le tabagisme des collaborateurs.





**ACTEUR
ENGAGÉ AUPRÈS
DE LA SOCIÉTÉ**

ETRE UNE ENTREPRISE CITOYENNE AVANT TOUT

Etre une entreprise citoyenne, c'est affirmer notre rôle positif au sein de la société, en soutenant des causes d'intérêt général, et en instaurant une culture qui encourage le bénévolat parmi nos collaborateurs. A travers la Fondation Ennajah, nous nous impliquons en faveur de la solidarité, notamment l'accès à l'éducation en milieu rural.

Une culture du mécénat ancrée dans l'histoire de notre Compagnie



L'engagement citoyen de la Compagnie s'est historiquement concrétisé à travers la Fondation du Groupe SAHAM, qui oeuvre depuis 2008 auprès de populations démunies. En tant qu'ex filiale du Groupe SAHAM, SAHAM Assurance a ainsi contribué à différentes opérations médico-sociales dans des zones enclavées au Maroc et dans les pays d'Afrique où l'entreprise était présente.

SAHAM Assurance soutient aussi financièrement plusieurs actions de solidarité déployées par des associations de renommées telles que SOS Village d'enfants et Anaïs, ainsi que des initiatives culturelles comme Mawazine et l'Orchestre Philharmonique.

En 2019, la Compagnie a également distribué des paniers alimentaires à diverses associations pour aider les personnes en situation de grande précarité.

Aujourd'hui, SAHAM Assurance ouvre une nouvelle page de son engagement aux côtés du Groupe Sanlam. Ce dernier est particulièrement actif en Afrique du Sud, à travers la Fondation Sanlam. Créée en 2011, cette dernière intervient principalement dans trois domaines :

- le développement socio-économique à travers l'éducation
- l'éducation financière des citoyens
- la lutte contre la pauvreté et la précarité

Au Maroc, SAHAM Assurance a créé la Fondation Ennajah pour incarner l'engagement sociétal de la Compagnie et développer de nouveaux programmes sur le territoire. Fidèle à la vision du Groupe Sanlam, elle a choisi l'éducation comme axe prioritaire pour développer des actions dès 2020.

LA FONDATION ENNAJAH AU SERVICE DE L'ÉDUCATION

Créée en 2019 par SAHAM Assurance, la Fondation Ennajah a pour vocation de promouvoir l'éducation des enfants défavorisés et aussi de lutter contre la pauvreté et l'exclusion sociale. Elle apporte ainsi son soutien aux populations démunies, pour participer à l'éradication de toutes les formes de précarité.

La Fondation Ennajah est présidée par M. Said ALJ, également Président du Conseil d'Administration de SAHAM Assurance.

A partir de 2020, elle développera un programme d'actions autour de 3 grands axes : la restauration et l'équipement des écoles, l'éveil civique et environnemental. Elle investira aussi dans des actions de proximité, au profit d'associations œuvrant pour des populations défavorisées.

Ainsi, la Fondation apportera son aide à un programme en faveur des personnes en situation de précarité. Ce projet porte sur la distribution de paniers de denrées alimentaire ainsi que de kits de prévention en faveur de 1 500 familles nécessiteuses dans 3 régions du pays. Elle planifiera la rénovation d'infrastructures scolaires, tout en leur fournissant du matériel pédagogique et des installations multimédias. Enfin, la Fondation proposera des actions de sensibilisation à la protection de l'environnement et à la citoyenneté au sein de nombreuses écoles rurales.

DÉVELOPPER LA CULTURE DE LA PRÉVENTION

Notre métier d'assureur nous confère une responsabilité toute particulière : celle de contribuer à une meilleure compréhension des risques au sein de la société. Grâce à nos ressources et notre expertise, nous développons la culture du risque auprès de nos assurés et renforçons leur résilience par le biais d'actions de prévention. Par ailleurs, nous contribuons au développement des comportements responsables en éduquant le grand public aux risques du quotidien.

Des experts au service de la prévention des entreprises

La prévention est un enjeu majeur du métier d'assureur car elle permet de limiter la survenance des risques auxquels sont exposés les assurés.

Ainsi, SAHAM Assurance accompagne gracieusement les entreprises clientes dans la mise en œuvre de leur propre politique de prévention des risques. Les ingénieurs de SAHAM Assurance leur proposent un diagnostic complet pour identifier tous les points sensibles de leur activité. L'objectif est d'évaluer précisément les risques d'accidents du travail ou d'incendie pour proposer des aménagements susceptibles de les réduire. Un rapport est établi en ce sens et les experts incitent le client à tout mettre en œuvre pour améliorer ses installations.

Des formations peuvent aussi être assurées auprès de ses collaborateurs pour la mise en place de bonnes pratiques. Enfin, des interventions sont également programmées après la survenance d'un sinistre majeur, pour analyser la situation et éviter un nouvel accident.

La Compagnie a notamment édité un guide de prévention des accidents du travail, qu'elle a remis à l'ensemble de sa clientèle entreprises.

Il présente les dangers fréquents en entreprise et explique comment identifier les risques propres à chaque activité.

De plus, ce thème est également abordé durant les cycles de conférences organisés par la Compagnie. Par exemple, en 2017, un séminaire a été organisé à Tanger sous le thème « Quelle politique de prévention contre les accidents du travail pour votre entreprise ? ». Accompagnée d'experts nationaux et internationaux, SAHAM Assurance a présenté différentes études de cas, inspirées de faits réels, pour sensibiliser les 150 clients présents.

CHIFFRES CLÉS EN 2019

**Edition de guides dédiés
à la prévention**

**+ 70 000
préposés religieux
bénéficiaires d'actions de
sensibilisation en santé**

**+ 23 millions
de vues pour la web série
« Koulchi Ila Tomobilti »**

Sensibiliser les assurés et le grand public à la prévention des risques

SAHAM Assurance a également décidé de déployer un large dispositif de communication pour sensibiliser le grand public aux risques. En outre, la Compagnie a mis en place des outils ciblés pour atteindre efficacement les différentes catégories de la population.

Ainsi, depuis plusieurs années, SAHAM Assurance organise des tournées de prévention à travers le Royaume pour rencontrer ses différents clients. Par exemple, plus de 70 000 préposés religieux, bénéficiant de la couverture de la Compagnie, ont bénéficié des conseils de médecins pour améliorer leurs habitudes alimentaires et mieux prévenir les cas de diabète.

SAHAM Assurance déploie aussi des outils de sensibilisation à destination des assurés et du grand public. Ils sont partagés avec le réseau et mis en ligne sur le site web et les applications de la Compagnie.

A titre d'exemple, SAHAM Assurance a développé un guide sur la sécurité routière pour sensibiliser les conducteurs, passagers et piétons et améliorer leurs comportements sur la route. Une version électronique est disponible sur le site web de la Compagnie, où quelques pages sont également dédiées à cette problématique fondamentale.

De même, en 2018, SAHAM Assurance a mis en ligne kbirafsgHIRA.ma pour accompagner gratuitement les futurs automobilistes dans la préparation de leur examen au Code de la Route. Composée de nombreux cours et vidéos, ainsi que de 180 quizz, la plateforme sensibilise les utilisateurs aux dangers de la route et aux bonnes pratiques à adopter. Cette initiative est très appréciée par le public et contribue pleinement à former de meilleurs conducteurs.

Enfin, la web série « Koulchi lla Tomobilti », lancée par SAHAM Assurance, a remporté un grand succès auprès du public, avec plus de 23 millions de vues. Elle a également été primée à l'African Cristal Festival de 2018.

A l'avenir, SAHAM Assurance envisage d'utiliser davantage le digital pour sensibiliser le plus grand nombre, et en utilisant des applications mobiles qui pourront donner des conseils généraux, inciter à faire des bilans gratuits ou encore apprendre à mieux vivre avec une maladie pour les assurés.



ETRE UN PARTENAIRE PROACTIF DES POUVOIRS PUBLICS SUR LES ENJEUX SOCIÉTAUX

Face aux évolutions sociales, économiques et environnementales - allongement de la durée de vie, apparition de nouveaux modes de travail, croissance du cyber risque, changement climatique, etc. -, nous collaborons avec les divers acteurs publics et privés de la profession pour prendre en compte ces mutations et apporter de nouvelles solutions.

Notre implication dans les travaux de la FMSAR

Dans le cadre de son engagement pour le développement du secteur des assurances au Maroc, SAHAM Assurance est un membre actif de la Fédération Marocaine des Sociétés d'Assurances et de Réassurance (FMSAR). A ce titre, la Compagnie a participé à de nombreux travaux concernant l'évolution du secteur.

Ces dernières années, la FMSAR a notamment travaillé sur les produits Takaful, qui devraient arriver sur le marché marocain en 2020. La Fédération a également beaucoup œuvré pour la mise en place de l'assurance obligatoire contre les catastrophes, qui couvre les catastrophes naturelles et le terrorisme notamment, et qui sera lancée en 2020. Enfin, citons également l'implication de la FMSAR pour le développement d'une assurance inclusive au Maroc : une étude nationale a ainsi été lancée en 2019, avec l'ACAPS, la CNRA, la GIZ et le Ministère des Finances, afin de faire émerger de nouvelles solutions.

En participant à l'ensemble de ces réflexions, SAHAM Assurance contribue à faire progresser le secteur de l'assurance, en lui faisant bénéficier de sa grande connaissance du marché et des populations concernées par ces nouveaux dispositifs.

FAITS MARQUANTS 2019

Membre actif de la FMSAR

**Adhésion aux Principes pour
l'Assurance Responsable de
l'UNEP FI**

**SAHAM ASSU-
RANCE S'ENGAGE
EN FAVEUR DES
PRINCIPES POUR
L'ASSURANCE
RESPONSABLE DE
L'UNEP FI**

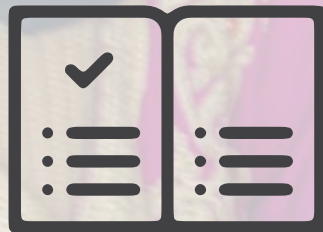
Depuis 2017, SAHAM Assurance fait partie des rares compagnies d'assurance en Afrique à avoir adhéré aux Principes pour l'Assurance Responsable (PSI : Principles for Sustainable Insurance). Cette initiative qui regroupe les plus grands acteurs du secteur de l'assurance dans le Monde a été lancée sous l'égide du Programme des Nations Unies pour l'Environnement (PNUE).

Ces principes formalisent l'intégration de la notion de responsabilité d'entreprise dans la mission des assureurs et engagent ses adhérents à intégrer des critères environnementaux, sociaux, et de gouvernance (ESG) dans la façon de faire leur métier et dans leurs relations avec l'ensemble des parties prenantes du secteur.

Ainsi, les signataires s'engagent autour de 4 grands principes :

- intégrer dans les prises de décision les questions ESG liées au secteur de l'assurance ;
- collaborer avec les clients et partenaires pour les sensibiliser aux questions ESG, en les incitant à une meilleure prise en compte du risque et au développement de solutions concrètes ;
- travailler aux côtés des gouvernements, régulateurs et autres acteurs concernés afin de promouvoir une action globale en faveur des questions ESG ;
- communiquer régulièrement et publiquement les actions en la matière, de façon responsable et transparente.





A PROPOS DU RAPPORT

MÉTHODOLOGIE

Ce Rapport a été réalisé en conformité avec la circulaire de l'AMMC n°03/19 du 20 février 2019, rendant obligatoire la publication d'un rapport extra-financier annuel pour les sociétés faisant publiquement appel à l'épargne.

Il s'agit du premier Rapport RSE de SAHAM Assurance. Il présente la vision de la Compagnie en matière de responsabilité sociétale et les réalisations dans ce sens jusqu'à fin 2019.

La plupart des directions de SAHAM ont été consultées pour l'élaboration de ce Rapport. Elles ont été sollicitées par le biais d'entretiens pour identifier les enjeux de RSE pertinents, connaître la vision de SAHAM Assurance par rapport à ces enjeux, identifier les attentes des parties prenantes avec qui ces fonctions sont en relation et fournir les indicateurs qualitatifs et quantitatifs pertinents.

Le contenu de ce Rapport a été approuvé par la direction générale de SAHAM Assurance. Il a été également partagé avec les membres du Conseil d'administration.

RÉFÉRENTIEL

Pour ce reporting, SAHAM Assurance s'est référée à l'annexe de la circulaire de l'AMMC n°03/19 relative aux opérations et informations financières. Elle fournit les éléments d'informations à communiquer au minimum.

De façon volontaire, la Compagnie s'est inspirée des principes de la Global Reporting Initiative (GRI) pour de nombreux indicateurs.



RAPPORT DE RESPONSABILITÉ SOCIÉTALE D'ENTREPRISE 2019



SAHAM
Assurance

member of  **Sanlam** group

SAHAM Assurance, Société anonyme d'assurances et de réassurance au capital social de 411.687.400 de DH. Entreprise régie par la loi n°17-99 portant code des assurances siège social 216, Boulevard Zerktouni 20 000 Casablanca Maroc * RC Casablanca : 22.341 CNSS : 167.8541 - Taxe professionnelle : 355.11.249 IF : 01084025 - ICE : 000230054000034 - Tél : 0522 43 56 00 - Fax : 0522 20 60 81 - www.sahamassurance.ma