



RAPPORT
DE RESPONSABILITÉ
SOCIÉTALE D'ENTREPRISE

2021

EN 2021,
RESPONSABLES DANS
UN MONDE FRAGILE



SAHAM
Assurance

member of  **Sanlam** group



RAPPORT
DE RESPONSABILITÉ
SOCIÉTALE D'ENTREPRISE
2021

NOTRE SIGNATURE

**L'ASSURANCE
AU SERVICE DU PLUS
GRAND NOMBRE.**

NOS VALEURS

- EXCELLENCE
- INNOVATION
- PROXIMITÉ
- ETHIQUE

NOTRE PRIORITE EN 2021

**RESPONSABLES
DANS UN MONDE FRAGILE.**

En tant qu'assureur, notre rôle principal 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 cette ambition en quelques mots :

L'assurance au service du plus grand nombre.



SOMMAIRE

EDITORIAL : ENTRETIEN AVEC M. YAHIA CHRAÏBI	5
SAHAM ASSURANCE EN 2021	7
<ul style="list-style-type: none"> · Profil de la Compagnie · Respect des principes de bonne gouvernance · 2021 : une année de reconquête malgré la crise 	<ul style="list-style-type: none"> 8 9 10
NOTRE DÉMARCHE DE RSE : L'ASSURANCE AU SERVICE DU PLUS GRAND NOMBRE	11
<ul style="list-style-type: none"> · Notre analyse de matérialité pour répondre aux nouvelles tendances et attentes de nos parties prenantes · Les 3 piliers et 10 engagements de notre démarche · Les parties prenantes au cœur de notre action · Notre impact en 2021 <ul style="list-style-type: none"> - Indicateurs sociaux - Indicateurs environnementaux - Indicateurs éthiques et de gouvernance 	<ul style="list-style-type: none"> 12 15 16 18 18 19 20
PILIER 1 : ASSUREUR RESPONSABLE ET INCLUSIF	21
<ul style="list-style-type: none"> · Des solutions d'assurance innovantes en réponse aux évolutions sociales et sociétales · Poursuite de notre transformation digitale pour être au plus près de nos assurés · Un nouveau dispositif pour améliorer la satisfaction de nos clients et la gestion de leurs réclamations · Mieux protéger les auto-entrepreneurs et les TPE · Accompagner les assurés face au cancer · Investir dans une économie durable 	<ul style="list-style-type: none"> 22 24 25 26 27 28
PILIER 2 : PARTENAIRE ET EMPLOYEUR DE CONFIANCE	29
<ul style="list-style-type: none"> · Une organisation du travail souple, adaptée à l'évolution du contexte · Définir les valeurs fondatrices de la culture de notre Compagnie · Une communication active en interne · Le capital humain, notre force vive · Améliorer l'employabilité au maroc · Une gestion rigoureuse et efficiente des risques · Un dispositif de Conformité étoffé · Poursuite de la mise en oeuvre de la démarche déontologique · Engagement contre la criminalité financière · Renforcement de la surveillance du portefeuille et poursuite de la lutte contre la fraude · Une meilleure gestion et protection des données 	<ul style="list-style-type: none"> 30 30 31 32 32 33 33 34 34 35 36
PILIER 3 : ACTEUR ENGAGÉ AUPRÈS DE LA SOCIÉTÉ	37
<ul style="list-style-type: none"> · Sensibiliser à la prévention des risques, notre responsabilité en tant qu'assureur · Notre engagement aux côtés d'acteurs associatifs · La course Sahraouiya aux côtés de Saloua Bouhlal · La Fondation Ennajah : un engagement citoyen · Priorité à l'inclusion numérique des jeunes 	<ul style="list-style-type: none"> 38 39 39 40 42
A PROPOS DU RAPPORT	44
<ul style="list-style-type: none"> · Méthodologie 	<ul style="list-style-type: none"> 45





EDITORIAL : ENTRETIEN AVEC M. YAHIA CHRAÏBI



M. YAHIA CHRAÏBI
DIRECTEUR GÉNÉRAL

ENTRETIEN AVEC M. YAHIA CHRAÏBI

QUELLE EST LA VISION DE LA COMPAGNIE EN MATIÈRE DE RSE ?

En tant qu'assureur généraliste, SAHAM Assurance a conscience de l'importance primordiale de sa responsabilité sociétale d'entreprise, car les services qu'elle délivre sont indispensables à la vie de tous les jours.

C'est ainsi que SAHAM Assurance s'est dotée d'une mission universelle : celle d'apporter des solutions de protection qui permettent au plus grand nombre d'envisager le futur avec sérénité.

Elle se positionne ainsi comme un assureur populaire, en s'adressant à tous les publics, en proposant des solutions innovantes pour les personnes et entreprises non couvertes jusqu'alors, et en cherchant à s'adapter à tous les budgets, y compris les plus modestes.

Notre Compagnie mise également sur la proximité, à travers son large réseau d'agents et sa présence dans des zones reculées, pour s'inscrire dans le quotidien de ses assurés, et les accompagner dans différents domaines (santé, habitation, voyage, etc.), à chaque étape de leur vie.

Cette vision, nous l'avons résumée dans notre signature : « L'assurance au service du plus grand nombre ».

Elle se décline en dix engagements concrets, articulés autour de trois principaux piliers : « Assureur responsable et inclusif », « Partenaire et employeur de confiance » et « Acteur engagé auprès de la société », que vous pourrez découvrir dans ce Rapport.



Nous renforçons notre démarche de santé-sécurité au travail en privilégiant la santé préventive et le bien-être des collaborateurs. Et c'est également pour eux que nous développons une gestion prévisionnelle des emplois et des compétences, permettant de mieux répondre à leurs besoins en formation.



QUELLES TRANSFORMATIONS ONT ÉTÉ MENÉES AU SERVICE DE LA RSE CES DERNIÈRES ANNÉES ?

En matière de RSE, plusieurs transformations majeures au sein de notre Compagnie ont été conduites ces dernières années et ont contribué à faire de SAHAM Assurance un acteur toujours plus responsable et engagé.

Soucieuse de respecter les meilleures pratiques en matière d'éthique, notre Compagnie a particulièrement amélioré son fonctionnement en interne pour encore plus de transparence et d'intégrité. En effet, nous avons renforcé nos dispositifs de lutte contre le blanchiment des capitaux et le financement du terrorisme, de surveillance du portefeuille, ainsi que de lutte contre la fraude, pour être toujours plus vigilants et réactifs. Aujourd'hui, nous sommes fiers de partager une culture de l'éthique en interne et avec nos partenaires.

Sur le plan environnemental, il est à souligner que la transformation digitale engagée depuis plusieurs années par la Compagnie a permis de réduire drastiquement l'utilisation du papier, tant en interne qu'au niveau du réseau et des assurés, ce qui a fortement contribué à atténuer notre empreinte écologique.

En matière d'investissement, nous veillons aussi à sécuriser le futur de nos assurés en appliquant une gestion plus rigoureuse de notre portefeuille. Nous nous sommes donc engagés à contribuer davantage à l'économie réelle et à la transition écologique à travers notre adhésion aux Principes pour l'Investissement Responsable (PRI) de l'UNEP FI et nos investissements dans des projets respectueux des principes du développement durable. Par exemple, en 2019, nous avons 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.

Par ailleurs, en tant que premier assureur santé au Maroc, nous nous inscrivons dans le sillage des orientations Royales en matière de santé et de sécurité sociale, et nous suivons la dynamique des transformations engagées par la CNSS pour généraliser la protection sociale. Ainsi, en 2021, nous avons lancé une nouvelle offre Assurance Maladie Complémentaire qui s'adresse aux petites entreprises bénéficiant du régime de l'Assurance Maladie Obligatoire (AMO) gérée par la CNSS. Cette initiative répond à l'accélération de la généralisation de l'AMO au Maroc.

D'autres offres suivront pour répondre à ces évolutions dans les prochaines années.

Enfin, nous avons continué d'investir dans le capital humain, notre force vive dont l'engagement a été particulièrement remarquable depuis le début de la crise sanitaire. Nous avons initié notre transformation RH et nous plaçons l'agilité et le numérique au cœur de celle-ci. Nous améliorons en ce sens notre communication interne en développant des outils et des concepts innovants. De même, nous renforçons notre démarche de santé-sécurité au travail en privilégiant la santé préventive et le bien-être des collaborateurs. Et c'est également pour eux que nous développons une gestion prévisionnelle des emplois et des compétences, permettant de mieux répondre à leurs besoins en formation.

QUELLES SONT LES RÉALISATIONS MARQUANTES QUI TRADUISENT LE MIEUX L'ENGAGEMENT DE LA COMPAGNIE EN MATIÈRE DE RSE EN 2021 ?

En 2021, SAHAM Assurance s'est particulièrement distinguée à travers les réalisations de la Fondation Ennajah, qui a pour vocation de promouvoir l'éducation des enfants défavorisés et de lutter contre l'abandon scolaire, la pauvreté et l'exclusion sociale.

Ainsi, dans le cadre d'une convention de partenariat avec l'Académie régionale Casa-Settat de l'Éducation Nationale, la Fondation a agi en faveur de l'inclusion numérique et de la lutte contre l'abandon scolaire au niveau des écoles primaires et des collèges défavorisés.

En tant que partenaire de la Banque Alimentaire au Maroc, elle a parrainé 7 pensionnats d'élèves dans les régions enclavées de Zagoura, Tinghir, Azilal et Taroudant. Elle a également apporté son soutien aux campagnes solidaires menées par cette organisation.

Ces actions ont bénéficié à plus de 21 000 élèves issus de milieux défavorisés et à 500 familles précaires pendant l'année.

Bien d'autres actions témoignent de notre responsabilité sociétale et je vous invite à les découvrir dans ce Rapport qui illustre l'engagement de SAHAM Assurance en faveur du plus grand nombre.



SAHAM ASSURANCE EN 2021

SAHAM ASSURANCE EN 2021

PROFIL DE LA COMPAGNIE

Filiale du Groupe Sanlam, premier groupe panafricain de services financiers, SAHAM Assurance est forte de plus de 70 ans d'expérience au service du marché marocain. La Compagnie est aujourd'hui un acteur de référence dans le Royaume, où elle sert plus de 5,4 millions d'assurés. Elle est également cotée à la Bourse de Casablanca, depuis 2010.

SAHAM Assurance opère dans les secteurs de l'automobile et la moto, la santé et la prévoyance, l'habitation et les biens, la responsabilité civile et professionnelle, les loisirs, la bancassurance, l'épargne et la retraite.

Elle occupe une position de leader dans le domaine de l'assurance Non-Vie, en étant notamment numéro 1 dans les domaines de l'Automobile et de la Santé.

SAHAM Assurance emploie plus de 762 collaborateurs et dispose de près de 500 agents généraux, qui lui offrent le réseau exclusif le plus étendu du pays. Ces agences permettent une présence régionale très dense et une politique de proximité particulièrement appréciée par ses clients.

Au 31 décembre 2021, son chiffre d'affaires global s'élève à 5 621 MMAD, contre 5 126 MMAD en 2020 et 5 422 MMAD en 2019.



CHIFFRES CLÉS



762
collaborateurs



1^{er}
Assureur automobile



1^{er}
Assureur santé



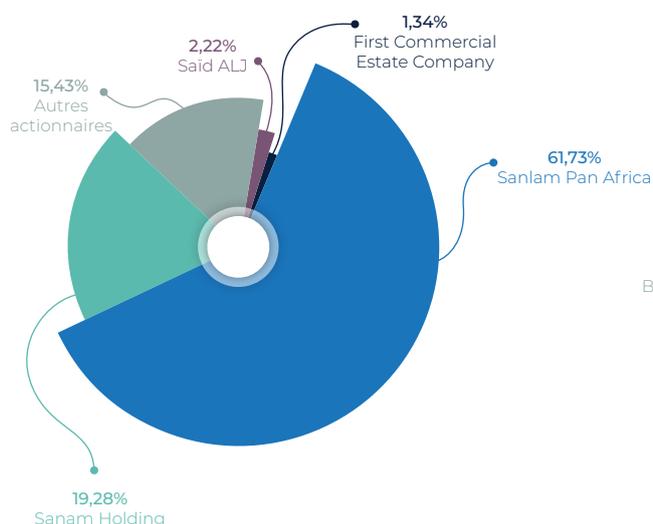
1^{er}
Réseau
d'agents généraux



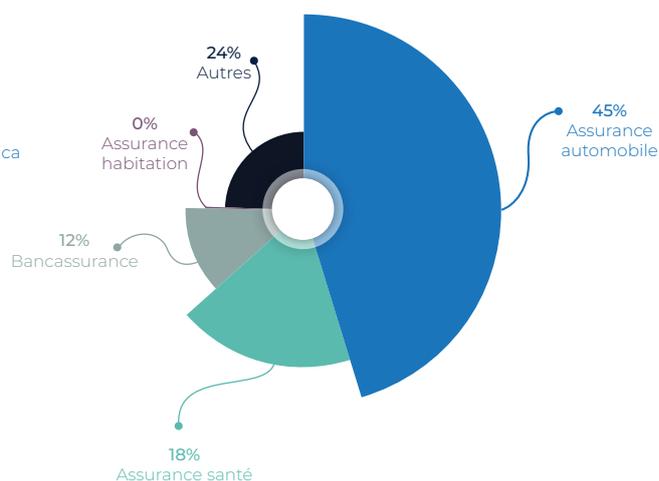
1^{er}
Assureur
des communautés

RÉPARTITION DE L'ACTIONNARIAT

Au 31 décembre 2021



RÉPARTITION DE NOTRE ACTIVITÉ



RESPECT DES PRINCIPES DE BONNE GOUVERNANCE

La gouvernance de SAHAM Assurance est incarnée par son Conseil d'administration, ayant pour missions de définir la stratégie de la Compagnie, d'assurer la surveillance de la gestion de ses activités et de veiller 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.

En 2021, le Conseil d'administration est présidé par Monsieur Said ALJ et composé de dix administrateurs, élus pour un mandat de trois ans renouvelables, conformément aux bonnes pratiques en place. Parmi eux, quatre sont de diverses nationalités et deux sont indépendants, ce qui illustre la diversité et l'ouverture à l'international de SAHAM Assurance. Il s'est réuni quatre fois dans l'année et le taux d'assiduité des membres était de 100%.

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

- Le Comité Audit, Actuariat et Risque, dont la mission est d'assister le Conseil d'administration dans son rôle de surveillance du reporting financier et du système de contrôle interne. Il se réunit quatre fois par an.
- Le Comité Stratégie, en charge notamment de définir la stratégie de SAHAM Assurance et de la déployer, d'adopter les règles de gouvernance, d'approuver la politique de souscription, ainsi que de valider la stratégie d'investissement et suivre sa mise en œuvre. Il se tient deux fois par an.
- Le Comité Ressources Humaines et Rémunération, qui est en charge de la sélection et du renouvellement des membres du Conseil d'administration, ainsi que de la politique de rémunération des membres des organes de gouvernance et des dirigeants. Il est tenu deux fois par an.
- Le Comité Asset Management, en charge de la stratégie d'investissement de la Compagnie. Il se réunit trois fois par an.

En 2021, les comités ont tous été tenus et le taux d'assiduité des membres était de 100%.

La Direction Générale assure le pilotage opérationnel de SAHAM Assurance, assistée par un Comité de direction réunissant chaque semaine le Directeur Général et les deux directeurs généraux délégués.

De plus, un Comité exécutif, composé des membres du Comité de direction et de huit directeurs, se rassemble deux fois par mois. Dans le cadre de ses missions, il s'appuie sur 18 comités, réunissant des responsables et des experts métiers de la Compagnie, pour approfondir les différents domaines d'activité.

SAHAM Assurance a connu un changement à la tête de sa Direction générale en 2021. Ainsi, Christophe Buso a quitté ses fonctions de Directeur général et a été remplacé par Yahia CHRAÏBI, qui occupait, depuis 2020, le poste de Directeur Business Solutions chez Sanlam Pan Africa Maroc.

**NOMINATION DE YAHIA
CHRAÏBI AU POSTE DE
DIRECTEUR GÉNÉRAL**

**100% EST LE TAUX
D'ASSIDUITÉ DES
ADMINISTRATEURS AUX
RÉUNIONS DU CONSEIL
D'ADMINISTRATION**

**4 COMITÉS SPÉCIALISÉS
POUR FACILITER LES
TRAVAUX DU CONSEIL
D'ADMINISTRATION**

**20%
D'ADMINISTRATEURS
INDÉPENDANTS**

2021 : UNE ANNÉE DE RECONQUÊTE MALGRÉ LA CRISE

Après une année 2020 marquée par la pandémie de Covid-19, durant laquelle la Compagnie a fait preuve d'une grande résilience, SAHAM Assurance s'est engagée dans l'année 2021 avec un véritable esprit de reconquête.

Ainsi, en dépit d'une situation sanitaire toujours instable, qui a amené les équipes à privilégier autant que possible le télétravail, la Compagnie a su tenir son rang et jouer pleinement son rôle auprès de ses différentes parties prenantes. Sur le plan commercial, le chiffre d'affaires, qui avait connu un léger repli en 2020, progresse de 9,7% pour atteindre 5 621 MMAD à la fin de l'année 2021.

Malgré la crise, SAHAM Assurance a continué à développer son offre dans l'ensemble de ses branches d'activité et a pu compter sur son vaste réseau d'agents généraux pour entretenir une relation de proximité avec tous ses assurés. La reconquête est également passée par le digital, canal incontournable en temps de pandémie, que la Compagnie avait privilégié depuis plusieurs années, grâce aux nombreuses innovations développées par la Digital Factory.

À l'heure du bilan, SAHAM Assurance peut se féliciter d'avoir retrouvé sa dynamique d'avant Covid-19 avec des résultats satisfaisants pour toutes les business units, et aborder ainsi l'année 2022 avec confiance.

**5 621 MMAD
DE CHIFFRE D'AFFAIRES**

**9,7%
DE HAUSSE DU CHIFFRE
D'AFFAIRES**

**359,8 MMAD
DE RÉSULTAT NET**

**4 756 MMAD
DE FONDS PROPRES**



**NOTRE DÉMARCHE
DE RSE :
L'ASSURANCE AU
SERVICE DU PLUS
GRAND NOMBRE**

NOTRE DÉMARCHE DE RSE : L'ASSURANCE AU SERVICE DU PLUS GRAND NOMBRE

EN 2021... CONTINUER D'ŒUVRER AU SERVICE DU PLUS GRAND NOMBRE

En dépit du contexte exceptionnel de crise sanitaire, qui continue de bouleverser le monde, SAHAM Assurance poursuit sa démarche visant à permettre au plus grand nombre d'être protégé. Cette démarche est portée par 10 engagements, qui sont structurés autour des 3 piliers suivants :

- Assureur responsable et inclusif,
- Partenaire et employeur de confiance,
- Acteur engagé auprès de la société.



NOTRE ANALYSE DE MATÉRIALITÉ POUR RÉPONDRE AUX NOUVELLES TENDANCES ET ATTENTES DE NOS PARTIES PRENANTES

SAHAM Assurance a identifié les enjeux prioritaires liés à l'Environnement, la Gouvernance et le Social (ESG) dans le cadre de l'élaboration de son premier rapport de RSE en 2019.

Pour cet exercice, la Compagnie a eu recours à une expertise externe qui s'est appuyée sur des référentiels internationaux de RSE reconnus, tels que la norme ISO 26 000, les Objectifs de Développement Durable des Nations-Unies et certains standards sectoriels pertinents par rapport à l'activité de la Compagnie (Principes pour une assurance responsable de l'UNEP-FI, feuille de route pour l'alignement du secteur financier marocain sur le développement durable, etc.).

Un certain nombre d'enjeux ont été identifiés, puis ils ont été priorisés en évaluant leur importance pour les parties prenantes de la Compagnie et leurs impacts potentiels sur le business model à moyen et long terme de SAHAM Assurance.

Ce travail s'est notamment basé sur des entretiens en interne avec les représentants des entités et la Direction Générale de SAHAM Assurance.

Ces enjeux, retenus comme les plus signifiants pour la Compagnie, ont été réévalués dans le cadre de ce nouvel exercice de reporting et sont à présent au nombre de 18.

L'approche adoptée par la Compagnie pour traiter ces enjeux est relatée dans ce rapport.

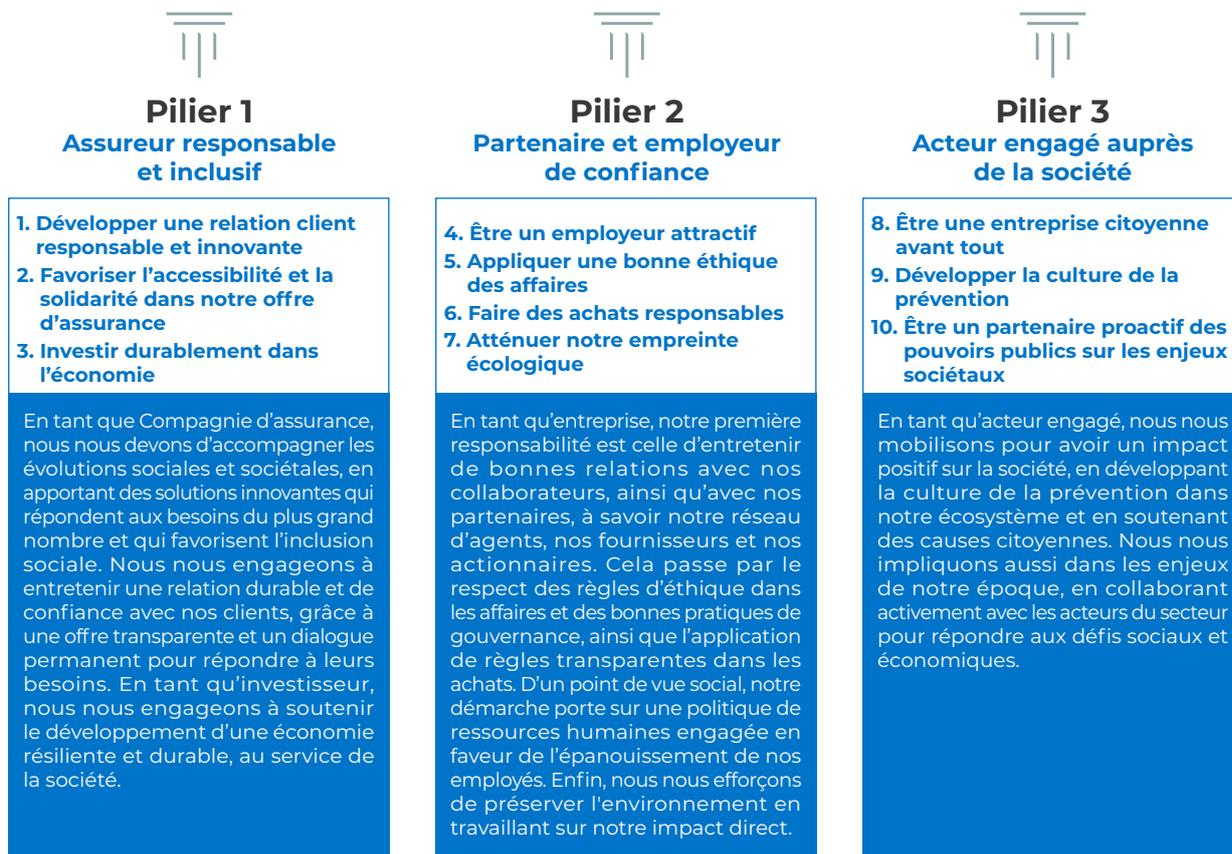
18 ENJEUX ESG PRIORITAIRES

N°	Enjeux prioritaires	Définition
1	Transparence des informations sur les produits et les services	Adopter une communication transparente sur les offres et mettre en pratique le devoir de conseil et d'accompagnement des clients. Permettre aux parties prenantes de réagir à ces informations et remonter les réclamations grâce à des mécanismes appropriés.
2	Respect de la vie privée et sécurisation des données	Assurer la sécurité et la confidentialité de toutes les données de la Compagnie (contrats, données personnelles, etc.).
3	Inclusion sociale	Développer des offres accessibles qui couvrent tous les besoins en assurance, y compris pour les plus précaires.
4	Investissement responsable et durable dans l'économie	Gérer les risques extra-financiers liés aux investissements. Investir dans des projets qui contribuent positivement au développement durable et qui bénéficient à l'économie réelle.
5	Gestion des réclamations	Garantir une assistance continue des clients et une résolution rapide des réclamations.
6	Ethique et intégrité dans les affaires	Mettre en place un système de management anti-fraude et corruption. Former les collaborateurs et les partenaires à ces risques. Jouer une fonction d'alerte dans la lutte contre les transactions suspectées d'être potentiellement liées au blanchiment d'argent ou à d'autres activités criminelles, au moyen de la prévention, de la surveillance et du contrôle.
7	Bonne gouvernance d'entreprise	Disposer d'organes capables de gérer l'entreprise de manière responsable, transparente, équitable et inclusive (notamment par l'indépendance et l'évaluation du Conseil d'administration, la rémunération des dirigeants, les rôles et responsabilités du Président et du Directeur Général, etc.).
8	Politique d'achat et de partenariat responsable	Acheter des biens et services produits et qui respectent les normes environnementales, sociales et éthiques. Appliquer une politique d'achat transparente qui favorise l'équité de traitement entre les fournisseurs. Veiller à respecter les délais de paiement et prévenir la dépendance. Renforcer la coopération et l'assistance technique et favoriser le recours aux fournisseurs opérant dans l'économie sociale et solidaire.
9	Non-discrimination et promotion de la diversité	S'assurer que tous les employés, à tous les niveaux, soient traités de manière équitable et sans discrimination (quels que soient leur sexe, leur âge, leur ethnie, leur handicap, etc.).
10	Gestion responsable des RH	Créer un environnement de travail sécurisé et sain, où les collaborateurs peuvent s'épanouir et maintenir un bon équilibre entre vie professionnelle et vie privée. Assurer une gestion des compétences en réponse aux besoins en formation des collaborateurs. Déployer une politique de gestion des talents permettant d'attirer, retenir, développer et fidéliser le Capital Humain. Garantir de bonnes relations de travail par le biais d'une écoute et d'un dialogue social continu.
11	Atténuation des effets climatiques	Développer des assurances et des solutions qui soutiennent la transition énergétique. Atténuer l'empreinte carbone des investissements. Sensibiliser les parties prenantes aux enjeux écologiques et à l'importance d'agir pour l'environnement en adoptant de bonnes pratiques.

12	Maîtrise de l'impact de l'entreprise sur l'environnement	Rationaliser la consommation de papier. Mettre en place des mesures de prévention, de tri, de recyclage, de réutilisation, et de réemploi des déchets générés par l'activité. Déployer des mesures d'efficacité énergétique au niveau des différents sites.
13	Sensibilisation et prévention aux risques	Déployer des programmes de formation et mener des actions de sensibilisation aux divers risques (incendies, inondations, accidents, etc.) pour les clients. Sensibiliser les jeunes et le grand public à ces enjeux et promouvoir une culture du risque.
14	Amélioration des pratiques dans le secteur des assurances par l'innovation	Prendre en compte les évolutions sur le marché et apporter une réponse originale et performante aux besoins des assurés. Intégrer les technologies digitales dans les activités et les offres afin d'améliorer de manière significative l'expérience des clients.
15	Engagements avec les régulateurs sur les enjeux sociétaux	Adopter les standards, certifications et bonnes pratiques du secteur. Participer activement à des événements et des groupes de travail visant à améliorer les pratiques dans le secteur et à ouvrir le dialogue avec les autorités de régulation.
16	Dialogue et transparence	Identifier les parties prenantes et établir un dialogue avec elles, en appui sur des instances dédiées et des communications, afin de répondre à leurs principales préoccupations.
17	Soutien des actions citoyennes	Contribuer au développement des territoires d'implantation en soutenant des causes présentant un caractère d'intérêt général, à travers une politique de sponsoring engagée dans des actions éducatives, culturelles, solidaires et sportives.
18	Bénévolat des collaborateurs	Permettre aux collaborateurs de soutenir des actions citoyennes dans le cadre de leur métier, à travers des dons et/ou en mettant à disposition leurs compétences.



Pour répondre à ces enjeux, SAHAM Assurance articule sa démarche autour de 10 engagements, qui sont structurés autour de 3 piliers :

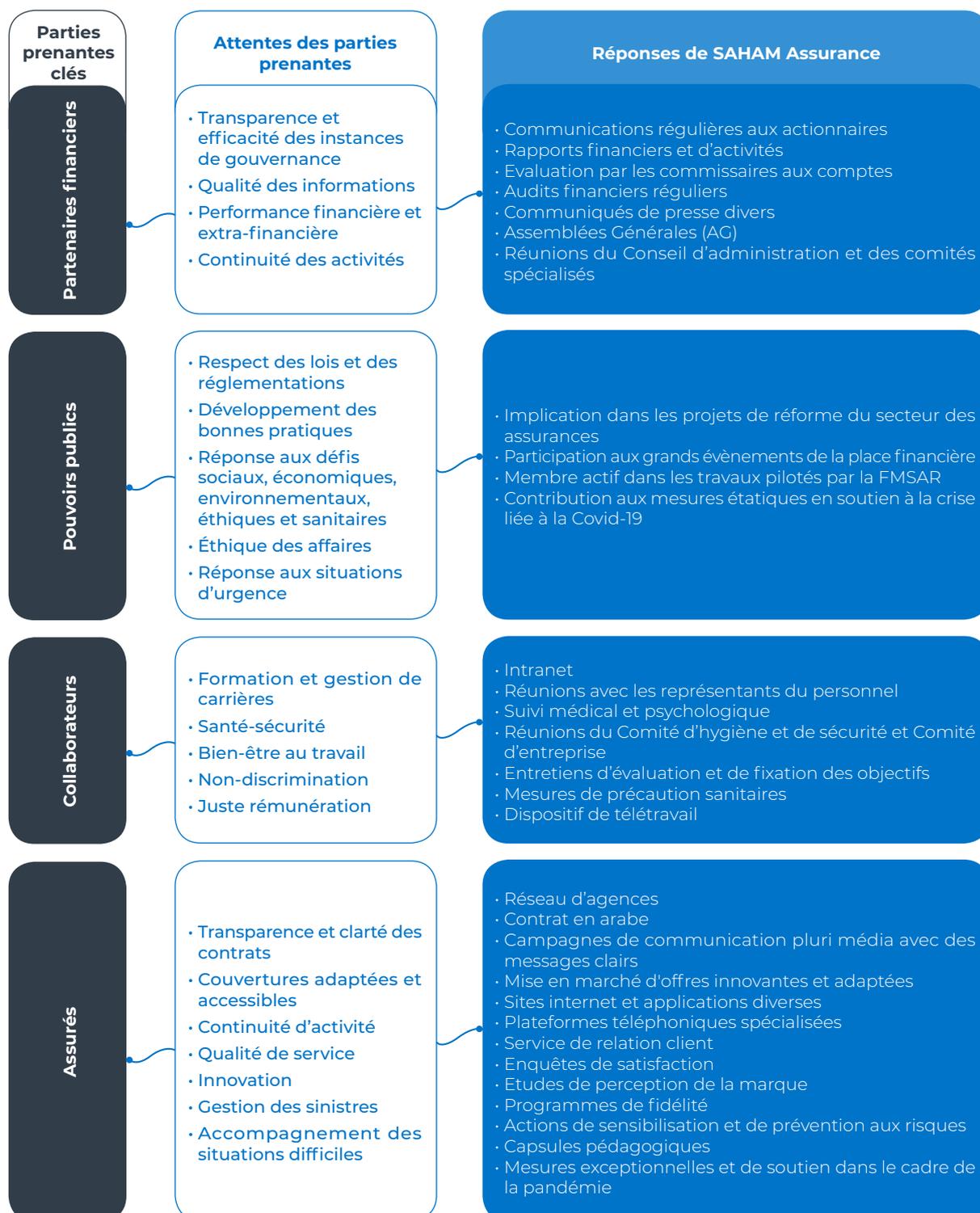


Ce faisant, SAHAM Assurance contribue à la réalisation des Objectifs de Développement Durable (ODD) émanant des Nations Unies, et plus particulièrement à huit d'entre eux :



LES PARTIES PRENANTES AU CŒUR DE NOTRE ACTION

Le succès durable de SAHAM Assurance repose sur sa capacité à créer de la valeur pour toutes ses parties prenantes. Pour ce faire, elle est à l'écoute de leurs attentes par le biais de multiples canaux de communication.





NOTRE IMPACT EN 2021

• Indicateurs sociaux

INDICATEURS SOCIAUX	UNITÉ	2019	2020	2021
Effectif global	nombre	754	743	762
Dont femmes	%	56%	54%	53%
Nombre de stagiaires	nombre	170	52	59
Nombre d'intérimaires	nombre	118	116	128
Dont femmes	%	52%	50%	54%
Part des CDI	%	91%	95%	95%
Dont femmes	%	54%	53%	53%
Part des CDD	%	9%	5%	5%
Dont femmes	%	68%	67%	59%
Nombre d'embauches	nombre	108	73	104
Dont femmes	%	53%	45%	47%
Nombre de licenciements	nombre	1	1	1
Dont femmes	%	0%	100%	0%
Nombre de démissions	%	68	64	54
Dont femmes	%	37%	56%	54%
Part des collaborateurs âgés de moins de 35 ans	%	43%	40%	40%
Dont femmes	%	61%	61%	60%
Part des collaborateurs âgés entre 36 et 55 ans	%	49%	52%	52%
Dont femmes	%	51%	49%	48%
Part des collaborateurs âgés de plus de 55 ans	%	8%	7%	7%
Dont femmes	%	46%	43%	45%
Part des collaborateurs avec une ancienneté inférieure à 5 ans	%	45%	45%	46%
Dont femmes	%	56%	53%	52%
Part des collaborateurs avec une ancienneté entre 5 et 12 ans	%	25%	23%	22%
Dont femmes	%	58%	57%	59%
Part des collaborateurs avec une ancienneté supérieure à 12 ans	%	30%	31%	31%
Dont femmes	%	50%	52%	50%

Part des cadres	%	40%	41%	41%
Dont femmes	%	45%	43%	41%
Part des non-cadres	%	60%	59%	59%
Dont femmes	%	61%	61%	61%
Nombre d'accidents de travail	nombre	4	1	6
Nombre d'accidents graves	nombre	1	0	1
Taux d'absentéisme	%	1,80%	2,03%	2,07%
Nombre de visites médicales	nombre	754	743	762
Nombre de bilans de santé	nombre	1	0	2
Part de l'effectif déclaré en situation de handicap	%	0	3	0
Budget théorique de formation	MAD	4 513 875	7 805 280	4 690 280
Part des actions de formation au profit des cadres	%	62%	52%	70%
Part des actions de formation au profit des non-cadres	%	38%	48%	30%
Part des employés couverts par les conventions collectives	%	100%	100%	100%
Nombre d'accords signés	nombre	1 mise à jour	0	0
Nombre de représentants du personnel	nombre	15	14	14
Nombre de réunions avec les représentants du personnel	nombre	4	5	5
Nombre de jours de grève	nombre	0	0	0
Nombre de litiges sociaux	nombre	2	3	3

• Indicateurs environnementaux

INDICATEURS ENVIRONNEMENTAUX	UNITÉ	2019	2020	2021
Consommation directe de papier	Nombre de feuilles	3 746 500	2 049 500	2 651 000*
Consommation directe d'électricité	KW	1 646 426	1 230 059	1 278 166
Consommation directe d'eau	m3	3 966	2 504	1 926

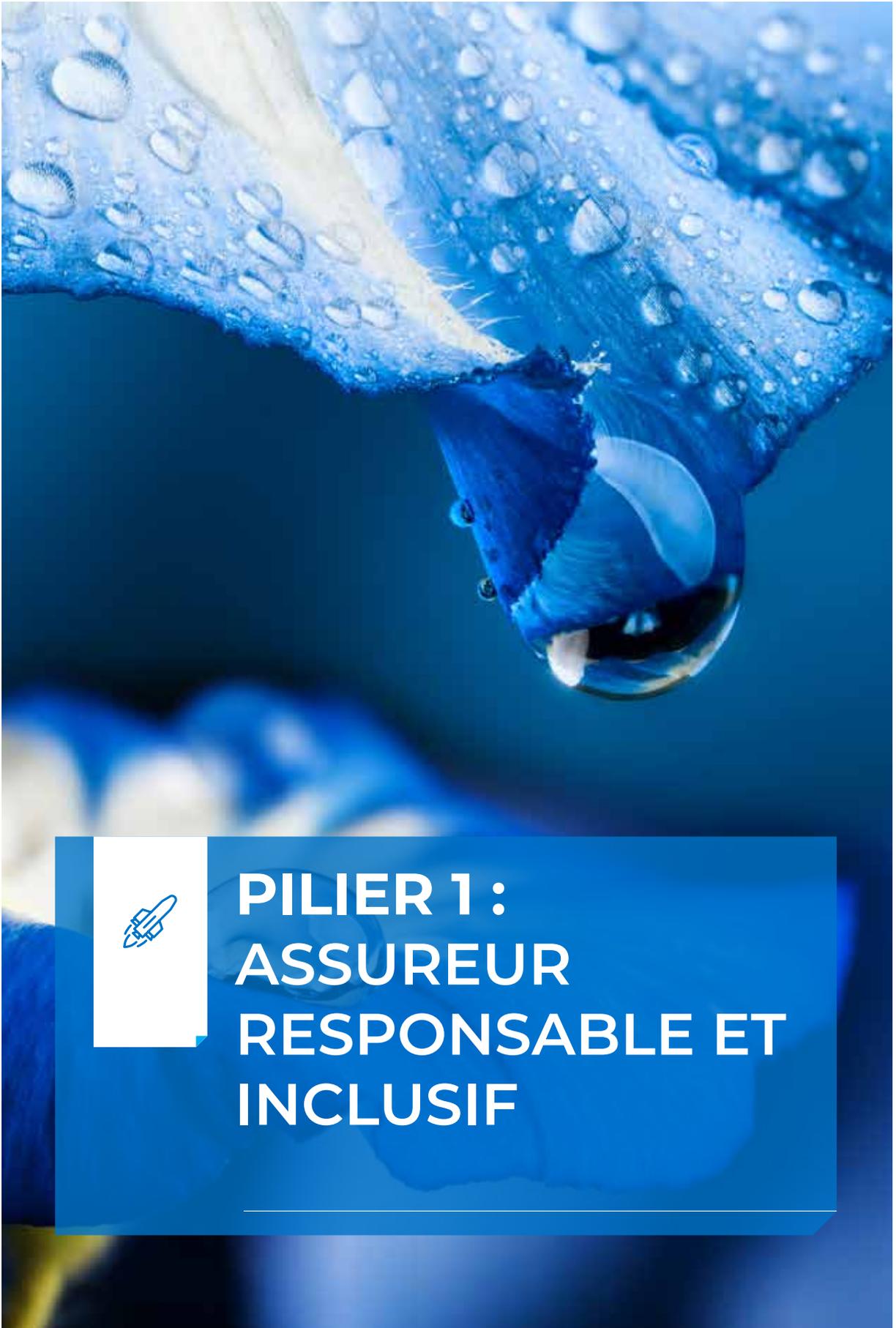
* Hausse liée à la reprise des activités en présentiel.

• Indicateurs éthiques et de gouvernance

INDICATEURS ÉTHIQUES ET DE GOUVERNANCE	UNITÉ	2019	2020	2021
Part des collaborateurs signataires du code de bonne conduite/code d'éthique	%	100	100	100
Nombre de collaborateurs formés au code de bonne conduite/code d'éthique	nombre	600	0*	0**
Nombre de personnes formées à la protection des données personnelles	nombre	600	0*	0**
Nombre de personnes formées à la lutte contre le blanchiment et le financement du terrorisme	nombre	600	0*	113
Nombre d'incidents déontologiques rapportés et traités	nombre	3	0	1
Cas de corruption traités	Nombre	0	0	0
Jetons de présence versés aux administrateurs	MAD	500 000	600 000	500 000
Rémunération globale des principaux dirigeants	MAD	25 847 010	22 495 755	21 200 046
Nombre total de membres au Conseil d'Administration	nombre	10	10	10
Part des femmes parmi les membres du Conseil d'Administration	%	20	10	10
% de membres indépendants au Conseil d'Administration	%	20	20	20
Nombre de mandats par administrateur	nombre	1	1	1
Taux de présence des administrateurs aux séances du Conseil d'Administration	%	100	100	100
Nombre de réunions du Comité Audit, Actuariat et Risque	nombre	4	4	4
Taux de présence au Comité Audit, Actuariat et Risque	%	100	100	100
Nombre de réunions du Comité Ressources Humaines et Rémunération	nombre	2	2	2
Taux de présence au Comité Ressources Humaines et Rémunération	%	100	100	100
Nombre de réunions du Comité Stratégique	nombre	2	2	2
Taux de présence au Comité Stratégique	%	100	100	100
Nombre de réunions du Comité Asset Management	nombre	3	3	3
Taux de présence au Comité Asset Management	%	100	100	100

* Les séances ont été reportées en 2021 étant donné la situation sanitaire liée à la Covid-19.

** Télétravail, pas de rassemblement .



PILIER 1 : ASSUREUR RESPONSABLE ET INCLUSIF

PILIER 1 : ASSUREUR RESPONSABLE ET INCLUSIF

EN 2021... INNOVER POUR MIEUX PROTÉGER

Malgré les circonstances exceptionnelles de la crise sanitaire, SAHAM Assurance continue de s'appuyer sur de nombreuses innovations pour être au plus près de ses clients et apporter des solutions là où elle peut avoir le plus d'impact.

DES SOLUTIONS D'ASSURANCE INNOVANTES EN RÉPONSE AUX ÉVOLUTIONS SOCIALES ET SOCIÉTALES



Consciente des évolutions majeures qui traversent le monde, et plus particulièrement la société marocaine, SAHAM Assurance a développé de nouvelles solutions innovantes pour répondre aux attentes des assurés.

Ainsi, en 2021, la Compagnie a lancé une nouvelle offre Assurance Maladie Complémentaire qui s'adresse aux petites entreprises bénéficiant du régime de l'Assurance Maladie Obligatoire (AMO) gérée par la CNSS. Cette initiative répond au besoin de sécurité des assurés, devenu plus important durant la pandémie de Covid-19, et à l'accélération de la généralisation de l'AMO au Maroc. Grâce à cette offre,

conçue pour être accessible au plus grand nombre, les entreprises permettent à leurs employés d'être mieux couverts, avec des remboursements des frais de santé en complément du régime de base de l'AMO.

De même, SAHAM Assurance a innové dans le cadre de son offre de RC Scolaire pour améliorer la prise en charge des élèves en cas d'accident. Ainsi, dans plusieurs régions du Royaume, la Compagnie a mis en place des conventions de partenariat avec les hôpitaux publics et les CHU afin de faciliter ces démarches.

Par ailleurs, des solutions innovantes ont également vu le jour dans la branche Automobile pour répondre aux nouvelles attentes des automobilistes. Ainsi, SAHAM Assurance a lancé Assur'Auto Premium, la première offre d'accompagnement de bout en bout de l'assuré en cas d'accident. En ce sens, dès que survient un accident, l'assuré est accompagné par la Compagnie, qui met immédiatement à sa disposition un véhicule avec chauffeur pour lui permettre de continuer sa route, le temps de lui livrer un véhicule de remplacement. Quant à son véhicule accidenté, il est remorqué vers le garage du choix de l'assuré, pris en charge de manière accélérée, réparé et livré où le client le souhaite, avec en prime une garantie d'un an sur les réparations.

De plus, en 2021, la Compagnie a fait évoluer son offre Assur'Auto Rabe7 pour encourager davantage la conduite responsable. Dorénavant, les assurés qui n'ont pas eu plus d'un sinistre Responsabilité Civile non responsable par an bénéficient d'un avantage tarifaire dès la première

année, au lieu de 24 mois de souscription auparavant. À travers ce changement, SAHAM Assurance valorise plus rapidement les conducteurs prudents et renforce sa contribution à l'effort national de lutte contre les accidents de la circulation.

Les formules d'assistance complémentaire ont également fait l'objet d'une refonte avec notamment l'ajout d'une formule d'entrée de gamme (Assassi) très accessible d'un point de vue tarifaire et l'introduction d'une nouvelle formule pour les poids lourds.

Enfin, la Compagnie a lancé fin 2021 son nouveau programme de fidélité Fid'SAHAM. Destiné à l'ensemble des assurés Automobile, il permet de bénéficier de réductions et de facilités tout au long de l'année auprès de SAHAM Assurance et de ses partenaires, tels que KITEA, DEKRA, HANY, etc. Cette initiative est particulièrement appréciée dans un contexte où le pouvoir d'achat est une préoccupation majeure.

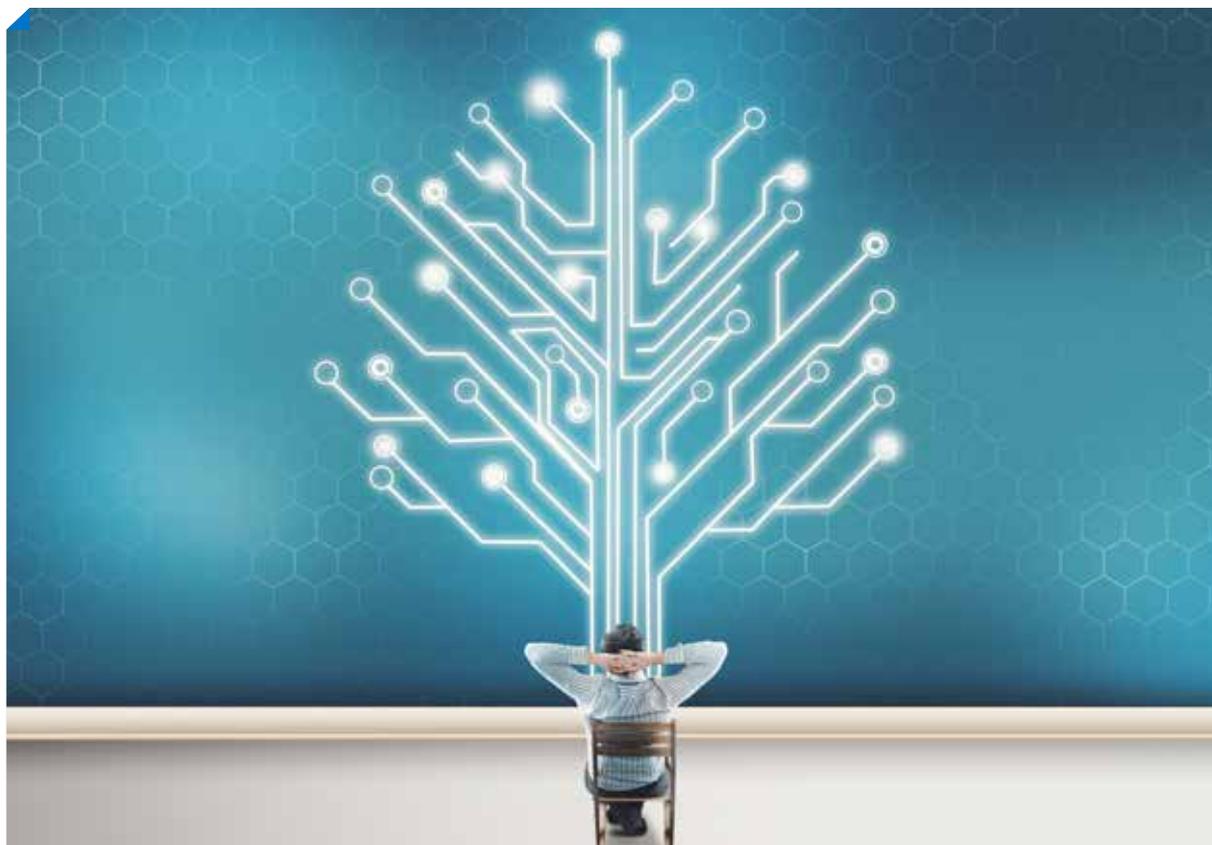


**Lancement du programme de fidélité
Fid'SAHAM pour tous les assurés
Automobile**



**Commercialisation de
« Assur'Auto Premium »,
la première offre d'assistance
automobile de bout en bout au Maroc**

POURSUITE DE NOTRE TRANSFORMATION DIGITALE POUR DAVANTAGE DE PROXIMITÉ



Cette année encore, la transformation digitale de la Compagnie s'est poursuivie pour offrir toujours plus de proximité et d'efficacité à ses assurés.

Ainsi, l'un des grands chantiers aboutis en 2021 concerne la dématérialisation de la gestion de la prise en charge des patients. Grâce à cette nouvelle solution, les assurés de SAHAM Assurance n'ont plus aucune formalité à remplir : tout est géré par le centre de santé, en lien direct avec la Compagnie, et le patient reçoit par SMS et en temps réel la confirmation de sa prise en charge. Cette démarche fait gagner du temps au client et lui évite tout déplacement. Quant aux prestataires de soins, leur expérience est également facilitée par la digitalisation de l'accord des prises en charge avec SAHAM Assurance.

L'année 2021 a aussi été marquée par la généralisation de la déclaration maladie en ligne pour l'ensemble des assurés en complémentaire à la CNOPS de la Compagnie. Désormais, ils n'ont plus qu'à se rendre sur leur espace client, via le site web de SAHAM Assurance, pour y renseigner un formulaire et joindre une copie numérisée des pièces

justificatives. La Compagnie traite ensuite le dossier et répond au client par e-mail. Cette procédure permet d'accélérer les échanges et d'éliminer les documents papier, faisant de SAHAM Assurance une entreprise encore plus responsable.

Toujours dans l'optique d'améliorer la proximité et la transparence avec les clients, la Compagnie a lancé une nouvelle version de son application mobile. Celle-ci permet désormais aux assurés de consulter gratuitement et en toute sécurité leurs contrats d'assurances automobile, habitation, santé et vie, ainsi que leurs relevés de situation épargne et assurances vie. De plus, il leur est également possible de suivre en temps réel l'avancement de leurs dossiers de sinistres automobiles et le remboursement de leurs dossiers médicaux. Conçue par la Digital Factory de SAHAM Assurance, cette nouvelle version de l'application mobile répond parfaitement au contexte de pandémie, en permettant aux clients de réaliser un maximum de démarches à distance.

Dans la même lignée, pour les assurés qui préfèrent se connecter depuis leur ordinateur, un nouvel espace client a également été créé en 2021. Accessible depuis la page d'accueil du site web de la Compagnie, cet espace couvre les univers Automobile, Habitation et Épargne (la Santé faisant l'objet d'un autre espace client dédié) et comprend les mêmes fonctionnalités que celles disponibles sur l'application mobile.

Ainsi, quel que soit le moyen choisi par l'assuré (téléphone, tablette ou ordinateur), celui-ci peut à tout moment consulter ses informations personnalisées et dossiers de sinistre, et interagir avec SAHAM Assurance, de façon gratuite et en toute sécurité.

Par ailleurs, la transformation numérique de la Compagnie se poursuit également avec les intermédiaires de la Compagnie, pour lesquels plusieurs plateformes digitales

ont été déployées ou revues, telles que :

- Une nouvelle solution de GED mobile permettant aux intermédiaires de charger les documents de production (CIN, permis de conduire, ...) directement depuis leur téléphone mobile vers l'outil de production.
- Un nouveau workflow permettant le traitement simplifié et accéléré des échanges entre intermédiaires et back-office pour les actes de gestion.
- Un Extranet dédié revu et enrichi, grâce auquel ils disposent dorénavant d'un meilleur outil de suivi et de pilotage des contrats maladie des entreprises et d'un accès facilité à toutes les actualités de la Compagnie.



Lancement de la prise en charge dématérialisée



Mise en place de la déclaration maladie en ligne



L'application mobile de la Compagnie fait peau neuve

UN NOUVEAU DISPOSITIF POUR AMÉLIORER LA SATISFACTION DE NOS CLIENTS ET LA GESTION DE LEURS RÉCLAMATIONS

Améliorer constamment la qualité de service et l'expérience client est au cœur de la stratégie de SAHAM Assurance.

Pour y parvenir, la Compagnie a mis en place un système de mesure et de pilotage de la qualité de service vis-à-vis du client final. Ce dispositif repose notamment sur des évaluations à chaud et à froid de la part des clients, avec des enquêtes et sondages réguliers, ainsi que sur des indicateurs opérationnels internes. L'objectif étant de confronter la qualité de service perçue par les clients et la qualité de service fournie par la Compagnie, afin de transmettre aux différentes entités métiers des pistes de progrès à intégrer dans leur réflexion.

Pour aller plus loin, SAHAM Assurance s'est également lancée dans une démarche d'optimisation des points de contact directs avec le client. Elle a ainsi entrepris d'améliorer les

performances de son service client, notamment à travers la gestion des réclamations.

Aujourd'hui, les clients peuvent déposer des réclamations par de nombreux canaux (téléphone, site web, réseaux sociaux, auprès de leur intermédiaire, ou encore en écrivant à l'ACAPS), et ce pour l'ensemble des branches de la Compagnie. Elles sont ensuite traitées par le service client avec les entités concernées afin d'apporter une réponse le plus rapidement possible au client.

Par ailleurs, en 2021, SAHAM Assurance s'est dotée de la plateforme digitale MyClient, un outil de gestion de la relation client unique et sur-mesure qui permet aux chargés de clientèle d'avoir une vue 360° des clients et de répondre au mieux à leurs besoins.

MIEUX PROTÉGER LES AUTO-ENTREPRENEURS ET LES TPE



Démocratiser l'assurance est l'une des priorités de SAHAM Assurance. Pour ce faire, elle a choisi de s'adresser à tous les publics et de fournir des solutions pour les personnes et entreprises peu couvertes jusqu'alors, telles que les auto-entrepreneurs et les TPE.

La Compagnie a donc entrepris, sur les dernières années, de développer des propositions de valeur spécialement dédiées à cette population, tout en œuvrant pour l'informer et la sensibiliser davantage aux risques encourus et aux solutions permettant de s'en prémunir.

Ainsi la Compagnie a lancé dès fin 2020 l'offre « Assur'Moukawalati », première couverture d'assurance au Maroc dédiée aux auto-entrepreneurs et TPE. Cette solution innovante permet aux assurés de bénéficier à la fois d'une garantie contre les accidents du travail et d'une assurance multirisque professionnelle à un tarif très accessible, dans un contrat unique et adapté à leurs besoins. Ce lancement avait été accompagné d'un effort important de sensibilisation conduit sur 2021 (lives sur les réseaux sociaux, webinaires, émissions radio, ...) afin d'augmenter la conscience assurantielle et le niveau de compréhension de cette cible généralement peu informée.

En 2021, la Compagnie a poursuivi son effort de proximité

et d'information vis-à-vis de cette cible. Elle a ainsi collaboré une fois de plus avec l'association Microlabs Solutions, qui accompagne les Très Petites Entreprises à travers le Royaume, en participant à une caravane virtuelle qui s'est tenue à Tanger et Tétouan afin de les accompagner dans le développement de leurs projets.

Par ailleurs, la Compagnie est allée plus loin en produisant et diffusant des capsules de visite de risque sur les réseaux sociaux. Dans ces capsules, un expert SAHAM Assurance rend visite à des auto-entrepreneurs / TPE de proximité (en l'occurrence un snack, une boulangerie et une blanchisserie), établit un diagnostic de risque concernant leurs locaux et installations et leur donne des conseils très concrets et pratiques pour prévenir les risques (notamment incendie). A visée préventive et pédagogique, ces capsules de la vie réelle illustrent pleinement l'engagement de la Compagnie aux côtés de cette cible, et son œuvre d'inclusion assurantielle.



Inclusion assurantielle des TPE et auto-entrepreneurs

ACCOMPAGNER LES ASSURÉS FACE AU CANCER

و تستمر الحياة

السرطان ما كيهنعيش ندير الرياضة

مسؤولية خاصة بالشؤون رقم 17.99 المتعلق بمدونة التأمينات

دار زهور
DAR ZHOR

بدعم مؤسسي من

SAHA'TNA
RAS MALNA

سَهَام
للتأمينات
Saham

Sur les pathologies lourdes en matière de santé, SAHAM Assurance a lancé en 2021 une plateforme de communication de proximité autour du cancer : la plateforme **SAHA'TNA RAS MALNA**.

Dans le cadre de cette initiative, la Compagnie a entrepris de diffuser tous les mois sur les réseaux sociaux des capsules d'experts et de patients atteints du cancer, où ceux-ci partagent leurs expériences et donnent des conseils pour prévenir / détecter la maladie et mieux la vivre au quotidien. Le coup d'envoi de cette initiative a été donné à l'occasion de la campagne annuelle nationale d'Octobre rose, au cours de laquelle SAHAM Assurance a conduit une action forte aux côtés de l'association Dar Zhor. Cette dernière accompagne les patients atteints de cancer en leur proposant des soins de support pour mieux vivre et traverser l'épreuve de la maladie.

Dans ce cadre, la Compagnie a sponsorisé deux webinaires sur le cancer du sein organisés par l'association. Elle a également produit et diffusé trois capsules vidéo de témoignages de patientes de l'association où celles-ci évoquent leur maladie et la manière dont elles y font face. Enfin, en support à ces témoignages, des visuels appelant à poursuivre une vie active ont également été diffusés en partenariat avec l'association.

INVESTIR DANS UNE ÉCONOMIE DURABLE



SAHAM Assurance veille à soutenir le développement d'une économie respectueuse des hommes et de l'environnement.

Depuis 2017, elle fait partie des rares compagnies d'assurance en Afrique à avoir adhéré aux Principes pour l'Assurance Responsable lancée sous l'égide du Programme des Nations Unies pour l'Environnement (PNUE).

Elle applique donc une politique d'investissement rigoureuse, où aucun actif n'est investi dans des secteurs sensibles et controversés comme par exemple la production d'armes, le tabac, le jeu, etc. Une attention particulière est réservée à la documentation sociale et environnementale des projets et activités dans lesquels elle investit.

De même, la Compagnie 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.

Avec plus 15,6 milliards de MAD d'actifs sous gestion, SAHAM Assurance contribue activement au développement du Maroc.

Elle soutient notamment le secteur de l'innovation, à travers sa participation dans Azur Innovation Fund, un fonds Public-Privé d'amorçage qui s'inscrit dans le cadre de la politique du Maroc pour la promotion de l'innovation et

des métiers du futur tels que : les énergies renouvelables, efficacité énergétique et hydrique, cleantech, fintech, biotech, medtech, agritech. Le tour de table du fonds est constitué de la CCG, de plusieurs institutionnels marocains et étrangers de renom.

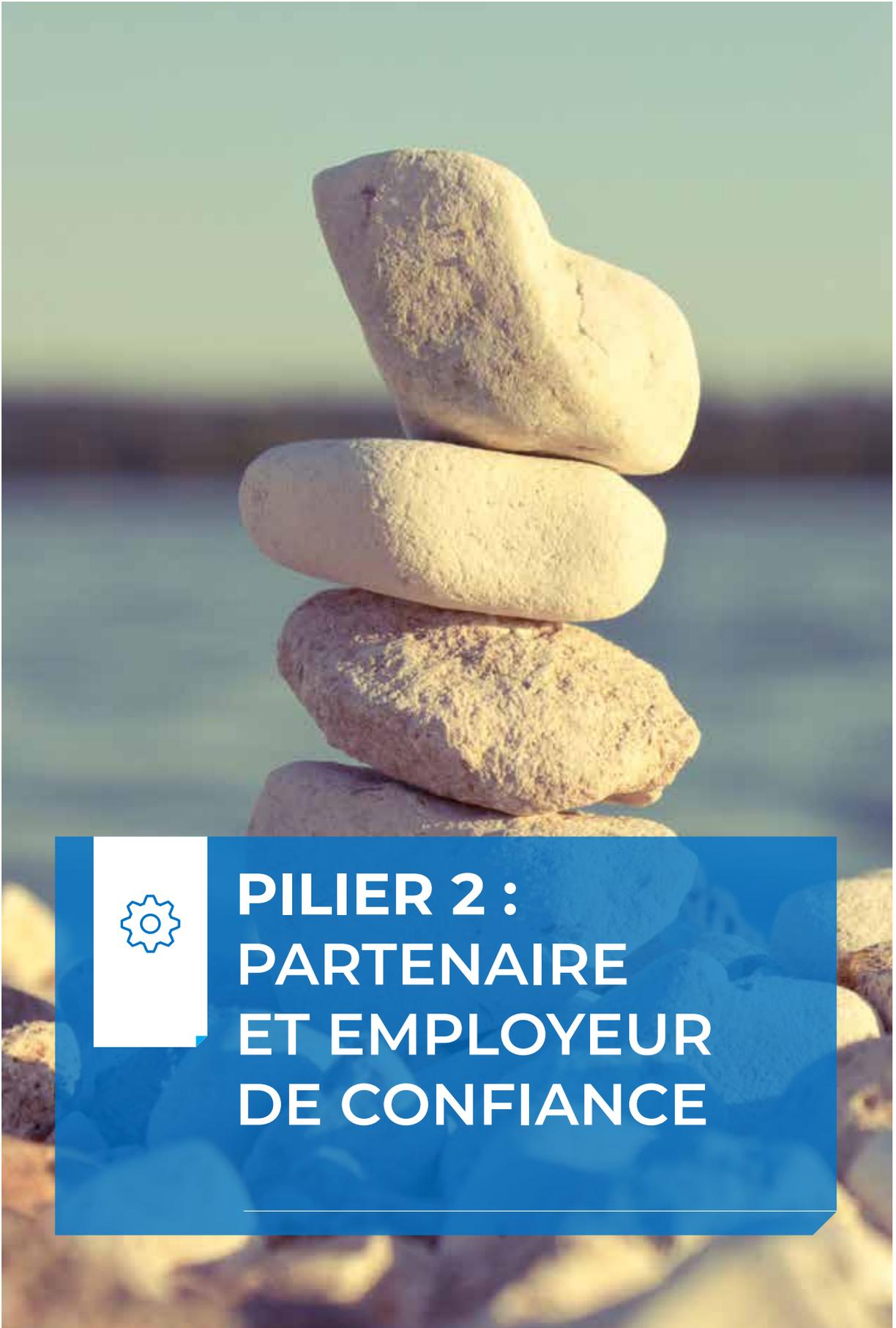
SAHAM Assurance inscrit ses investissements sur le long terme, permettant aux sociétés de se développer et créer de la valeur durablement. Elle privilégie une relation de proximité avec ses participations afin d'être un acteur à l'écoute de son environnement, même en période de crise.

A titre d'exemple, Luxor société de gestion du Mövenpick Casablanca détenu à 100% par la Compagnie, a été particulièrement sinistré des suites de la crise sanitaire. SAHAM Assurance a accompagné la filiale sur le plan stratégique et financier afin d'atténuer les impacts de la crise, ce qui lui a permis de maintenir son activité depuis le début de la pandémie contrairement à beaucoup d'autres établissements qui ont dû fermer.

Enfin, la Compagnie a agréé en 2021 son premier Organisme de Placement Collectif Immobilier (OPCI) en partenariat avec la société de gestion IRG afin d'accompagner l'essor du secteur immobilier au Maroc.



**15,6 de milliards de MAD
d'actifs sous gestion**



**PILIER 2 :
PARTENAIRE
ET EMPLOYEUR
DE CONFIANCE**

PILIER 2 : PARTENAIRE ET EMPLOYEUR DE CONFIANCE

EN 2021... POURSUIVRE NOTRE TRANSFORMATION

SAHAM Assurance poursuit sa transformation en 2021, afin d'apporter une meilleure réponse aux besoins de ses collaborateurs et partenaires et de renforcer la proximité. La Compagnie améliore son fonctionnement en interne pour encore plus de transparence et d'intégrité.

UNE ORGANISATION DU TRAVAIL SOUPLE, ADAPTÉE À L'ÉVOLUTION DU CONTEXTE



Après deux années de confinement et de télétravail contraint, suivies de phases de retour sur site partiel ou total pour une partie des collaborateurs, la Compagnie a instauré un mode de travail hybride, permettant d'alterner entre les différents locaux de l'entreprise et le domicile des collaborateurs.

Pour ce faire, SAHAM Assurance a réaménagé les espaces

de travail, pour permettre aux collaborateurs restant dans les bureaux de travailler dans le respect de la distanciation physique. Elle a renforcé ses équipements informatiques et solutions digitales pour faciliter le travail à distance. De plus, elle a également développé de nouveaux mécanismes de communication pour continuer à fédérer ses collaborateurs par le biais du canal digital.

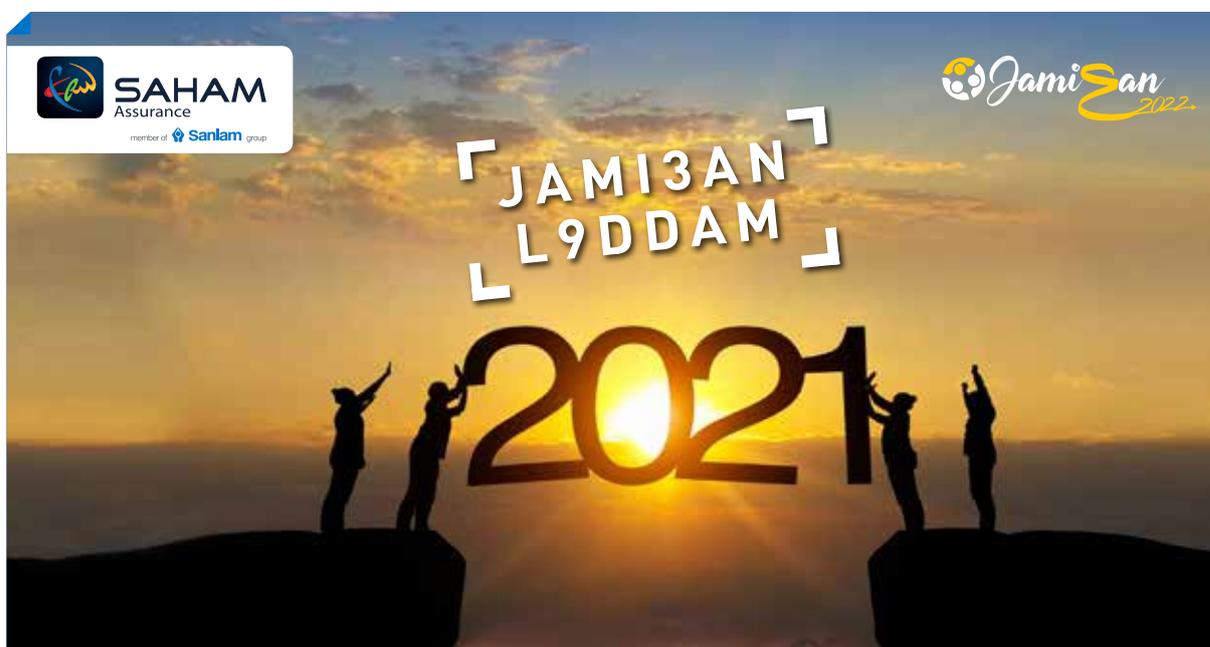
DÉFINIR LES VALEURS FONDATRICES DE LA CULTURE DE NOTRE COMPAGNIE

Plusieurs actions sont engagées dans le but de fédérer les collaborateurs autour des valeurs et favoriser le bien-être en entreprise.

A titre d'exemple, afin de permettre à son Groupe d'appartenance (Sanlam) de mieux comprendre la culture organisationnelle, à la fois dans son ensemble et pour chacune des compagnies du Groupe, SAHAM Assurance a participé à un sondage sur la culture et les valeurs de la Compagnie en 2021. Les premiers résultats ont fait l'objet d'ateliers, réunissant un échantillon de collaborateurs de chaque entité, afin de définir conjointement les valeurs futures de la Compagnie.

Par ailleurs, une opération « Vis-ma-Vie » a été amorcée en 2021 afin d'ancrer la culture du service à tous les niveaux de la Compagnie. A cette occasion, des collaborateurs des entités back-office ont pu faire une immersion au niveau des entités en relation directe avec le client, afin de mieux comprendre la réalité du travail de celles-ci, leurs contraintes ainsi que les défis auxquels elles font face au quotidien.

UNE COMMUNICATION ACTIVE EN INTERNE



Depuis la crise sanitaire de 2020, la communication interne de la Compagnie a été renforcée afin d'entretenir un lien social avec les collaborateurs en télétravail, mais aussi pour favoriser l'interactivité, la fidélisation et la mobilisation des collaborateurs.

A cet effet, en plus de l'animation de l'Intranet « Jami3an » lancé en 2020, des e-mailings adressés aux collaborateurs et des actions habituelles, deux rencontres au format « phigital » (hybride) ont eu lieu.

Un premier événement « Jami3an L9ddam » a ainsi été organisé en mars 2021 sous un format hybride. Un échantillon de collaborateurs représentatif de l'ensemble des entités y ont pris part en présentiel, tout en respectant les mesures de distanciation et le port du masque, tandis que le reste des participants a pu suivre l'événement à distance. Animé par des collaborateurs dont le comité de Direction Générale, ce rendez-vous a été l'occasion de revenir sur l'année 2020, marquée par la crise sanitaire, avec ses enjeux et problématiques, tout en mettant en avant les réalisations que la Compagnie a pu mener. C'était un moment privilégié pour reconnaître, valoriser et remercier les collaborateurs quant à leur engagement et mobilisation durant cette année difficile. Cela a également été l'occasion de partager les résultats de l'année 2020 et les perspectives de l'année à venir.

Un deuxième événement a été organisé en septembre afin d'échanger sur l'année 2021 et de partager ensemble la vision et les grandes orientations pour 2022. Ce fut également l'occasion de renouer les liens avec les collaborateurs, après la fin des congés, et de présenter à tous le nouveau Directeur Général.

LE CAPITAL HUMAIN, NOTRE FORCE VIVE

Le capital humain constitue la force vive de SAHAM Assurance. En 2021, la Compagnie a donc encouragé les collaborateurs à continuer de respecter les recommandations et directives des autorités sanitaires en matière de gestion de la pandémie de Covid-19.

En termes de santé préventive, la Compagnie a également déployé deux actions de dépistage au profit de l'ensemble des collaborateurs. Des mammographies ont ainsi été réalisées pour les femmes âgées de 40 ans et plus. De même, des séances de sensibilisation sur le dépistage des cancers du sein et du col de l'utérus ont également été organisées et animées par un professeur de chirurgie oncologique. Ces séances ont été l'occasion de présenter aux collaboratrices les habitudes et comportements à adopter au quotidien pour réduire les risques du cancer.

Enfin, des dépistages du cancer de la prostate ont été effectués pour les hommes âgés de 45 ans et plus.



2 actions de dépistages dans le cadre de la santé préventive



AMÉLIORER L'EMPLOYABILITÉ AU MAROC



104
collaborateurs recrutés,
dont %47 de femmes.

Malgré le contexte de crise, la Compagnie a poursuivi son développement et a contribué à l'emploi au Maroc, notamment des jeunes, avec le recrutement de 104 nouveaux collaborateurs, dont 47% de femmes.

2021 a été aussi l'occasion pour SAHAM Assurance de retourner aux forums de recrutement et de développer des partenariats avec les écoles supérieures afin d'encourager l'employabilité des jeunes. A cet effet, la Compagnie a répondu présente au Forum de l'Ecole Centrale de Casablanca, au « Fair Job » de Mundiapolis et au Carrefour du Manager de l'ISCAE. Des forums à l'issue desquels des stages PFE et d'observation ont été accordés aux étudiants et des recrutements ont été réalisés.

En 2021, SAHAM Assurance n'a pas dérogé à la règle en matière de formation. Les collaborateurs non-cadres ont profité de 45% des actions de formation, en vue de renforcer leurs compétences et améliorer leur employabilité.

UNE GESTION RIGoureuse ET EFFICIENTE DES RISQUES



L'entité en charge de la gestion des risques a vu le jour en fin d'année 2020. Dans cette continuité, en 2021, SAHAM Assurance a formalisé sa politique de gestion des risques et a mis à jour sa cartographie des risques pour mieux identifier, évaluer et hiérarchiser ceux auxquels l'entreprise pourrait être exposée au cours des prochaines années.

Toujours dans cette logique de mieux gérer les risques, le Plan de Continuité d'Activité (PCA) a été défini et testé pour s'assurer de son efficacité.

UN DISPOSITIF DE CONFORMITÉ ÉTOFFÉ

En 2021, une nouvelle organisation a été mise en place afin d'améliorer les pratiques de la Compagnie en matière de Conformité.

Une entité a été créée et deux ressources y ont été affectées. Elle rapporte directement au Comité Audit, Actuariat et Risque et rend compte de ses activités chaque trimestre.

De plus, une politique de Conformité a été formalisée afin d'apporter un cadre précis à cette nouvelle fonction et définir ses interactions au sein de la Compagnie.

Enfin, une revue des lois et des réglementations applicables a également été effectuée et se poursuit en 2022 afin de maîtriser davantage les risques liés à la conformité réglementaire.

POURSUITE DE LA MISE EN ŒUVRE DE LA DÉMARCHÉ DÉONTOLOGIQUE

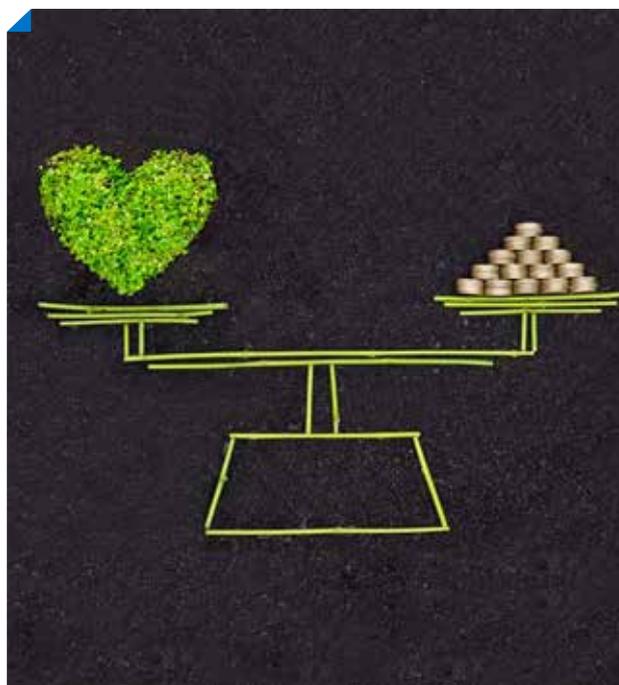
Dans le cadre de la démarche déontologique de SAHAM Assurance, une hotline a été mise en place cette année pour permettre à tous les collaborateurs, agents et courtiers de remonter en toute confidentialité, toute question, suspicion ou dénonciation relative au code de déontologie & de bonne conduite. La communication interne sur ce dispositif est en cours de mise en œuvre à ce jour.

En 2021, un incident a ainsi été remonté au responsable de la déontologie par le biais de cette alerte.

De même, cette année, les collaborateurs et les partenaires de la Compagnie ont pu renouveler leur engagement à respecter le code de déontologie & de bonne conduite.



**Mise en place
d'une hotline pour remonter
les alertes professionnelles**



ENGAGEMENT CONTRE LA CRIMINALITÉ FINANCIÈRE

En matière de lutte contre le blanchiment des capitaux et le financement du terrorisme (LAB/FT), la Compagnie s'est conformée à la nouvelle réglementation applicable au secteur des assurances. Elle a notamment mis en place les mesures permettant la déclaration systématique de soupçon à l'ANRF et une connaissance plus approfondie du client.

De même, une action de sensibilisation sur les bons réflexes pour lutter contre la criminalité financière a été déployée en présentiel au profit de 113 collaborateurs concernés.



**113 collaborateurs formés à la lutte
contre le blanchiment des capitaux
et le financement du terrorisme.**

RENFORCEMENT DE LA SURVEILLANCE DU PORTEFEUILLE ET POURSUITE DE LA LUTTE CONTRE LA FRAUDE



La surveillance du portefeuille et la lutte contre la fraude ont été renforcées en 2021.

En ce qui concerne la lutte contre la fraude, SAHAM Assurance a entamé une étude approfondie de la branche Accidents du travail. Cette analyse a permis de faire un focus sur les activités et professions statistiquement rentables et celles présentant des déficits structurels pénalisant globalement les résultats de la branche. Suite à cette étude, des mesures de redressement ont été déployées.

Suite à l'amélioration de la sinistralité sur le segment Auto Particuliers, le dispositif de surveillance du portefeuille a connu des évolutions en 2021, visant à instaurer une dégressivité des mesures de redressement, voire l'annulation de quelques restrictions pour les assurés sanctionnés.

Dans le même registre, la surveillance du portefeuille a élargi son champ d'action en étendant ses travaux d'étude et de surveillance aux produits packagés, notamment la Multirisque Habitation (MRH), en apportant de la visibilité sur ce périmètre en termes de rentabilité, de fréquence pouvant être qualifiée d'anormale, de clients récidivistes, etc.

Dans une logique d'amélioration continue du dispositif Anti-Fraude Automobile, des changements ont été apportés courant 2021 aux critères de détection manuelle utilisés par les différents canaux. Cela a été rendu possible grâce aux analyses approfondies des résultats et des échanges réguliers entre les entités Fraude et Gestion des sinistres matériels.

De plus, l'analyse des remontées des différents canaux de détection manuelle a permis d'évaluer leur pertinence, de procéder à leur ajustement et d'améliorer sensiblement le taux de rejet.

Enfin, des actions ont été également mises en place tout au long de l'année 2021 pour améliorer le volume et la qualité des remontées de la détection automatique. Ainsi, la contribution de cette approche a fortement augmenté en 2021.

UNE MEILLEURE GESTION ET PROTECTION DES DONNÉES

Les données sont de précieuses ressources et un facteur clé de réussite durable pour la Compagnie. Bien gérer et valoriser les données permet de créer de la valeur Business, d'améliorer l'efficacité opérationnelle et la réduction des risques. En outre, la Solvabilité Basée sur les Risques accorde une place fondamentale à la gouvernance et à la qualité des données.

Dans ce sens, la Direction Générale de SAHAM Assurance a créé en 2021 l'entité Data Gouvernance, qui a comme principaux objectifs de définir un cadre global de gouvernance des données, conformément aux directives réglementaires et celles du Groupe, et de mettre en place un dispositif efficace de gestion de la qualité des données.

En 2021, cette entité a lancé différents travaux, avec notamment la définition d'un modèle opérationnel cible, la cartographie des données sur un premier périmètre, et le déploiement de la démarche de gestion de la qualité sur un lot pilote de données.

De plus, un projet de charte globale sur le traitement des données personnelles et à caractère confidentiel a été lancé pour une meilleure sécurité et protection de celles-ci.

Enfin, une action de formation en ligne sur les bonnes pratiques en matière de cyber sécurité a profité à l'ensemble des collaborateurs de la Compagnie.



100%
des collaborateurs formés
à la cyber sécurité





PILIER 3 : ACTEUR ENGAGÉ AUPRÈS DE LA SOCIÉTÉ

PILIER 3 : ACTEUR ENGAGÉ AUPRÈS DE LA SOCIÉTÉ

EN 2021... ÊTRE TOUJOURS PLUS SOLIDAIRE

SAHAM Assurance s'est mobilisée tout au long de l'année 2021 pour être toujours plus solidaire, notamment envers les plus fragiles et nécessiteux, aussi bien par le biais de sa Fondation Ennajah que de son activité de sponsoring. Elle a également poursuivi son action de prévention afin de développer la culture du risque auprès de ses assurés et du grand public.

SENSIBILISER À LA PRÉVENTION DES RISQUES, NOTRE RESPONSABILITÉ EN TANT QU'ASSUREUR



Le métier d'assureur confère à la Compagnie une responsabilité toute particulière : celle de contribuer à une meilleure compréhension des risques au sein de la société.

A ce titre, elle publie régulièrement des guides sur la prévention routière, la sécurité incendie, ou encore la santé et sécurité au travail, et elle organise chaque année des tournées de prévention à travers le Royaume pour sensibiliser ses différents clients aux risques qui les concernent.

En ce sens, plusieurs conférences digitales dédiées à la prévention ont été organisées en 2021 au profit des courtiers, agents, et assurés. A titre d'exemple, le webinaire du 10 juin 2021, intitulé « Quelle politique de prévention contre les incendies ? », a réuni 216 participants.

De même, plusieurs audits de risque incendie pour TPE ont été réalisés gracieusement et filmés pour être diffusés à tous les assurés de cette catégorie d'entreprises, afin de les sensibiliser aux différents risques encourus dans le cadre de leurs activités.

Enfin, Assur'Risk, la première application mobile d'évaluation des risques d'incendie, lancée fin 2020, permet désormais aux assurés de la Compagnie d'évaluer de manière simple et autonome leurs propres risques incendie et de mettre en place des actions préventives.



Plusieurs actions de sensibilisation aux risques

NOTRE ENGAGEMENT AUX CÔTÉS D'ACTEURS ASSOCIATIFS

SAHAM Assurance encourage les initiatives de la société civile et soutient diverses initiatives à fort impact sociétal.

Les opérations de soutien de la Compagnie sont multiples et se matérialisent par une aide financière, des dons en nature ou du mécénat de compétences. Elles visent à créer de la valeur pour la communauté et relèvent de différents domaines.

Parmi les nombreuses opérations, SAHAM Assurance apporte une aide aux nécessiteux et aux personnes malades. Elle contribue aussi à des actions en faveur de l'insertion sociale et de l'émancipation des femmes, telles que la course Sahraouiya organisée chaque année au Maroc.



LA COURSE SAHRAOUIYA AUX CÔTÉS DE SALOUA BOUHLAL

La Compagnie a sponsorisé la participation de Saloua Bouhlal à la septième édition de la course Sahraouiya, qui s'est tenue du 13 au 21 mars 2021.

La course Sahraouiya est le premier raid solidaire 100% féminin qui se tient chaque année à Dakhla. Lors de cet évènement, des binômes de femmes s'affrontent dans diverses épreuves sportives. Grâce à l'engagement des équipes participantes, de nombreuses associations sont soutenues annuellement. Elles agissent pour le soutien aux femmes atteintes de cancer, l'assistance aux mères célibataires, la protection de l'enfance, les enfants atteints du cancer, les femmes en situation de précarité, etc.

Saloua Bouhlal est une femme engagée, athlète, médecin active dans le domaine social et présidente de l'association Rachad.



LA FONDATION ENNAJAH : UN ENGAGEMENT CITOYEN

Créée en 2019 par SAHAM Assurance, la Fondation Ennajah a pour principales vocations de promouvoir l'éducation des enfants défavorisés et lutter contre l'abandon scolaire, la pauvreté et l'exclusion sociale.

Elle apporte son soutien aux populations les plus démunies, particulièrement dans les zones rurales ou reculées du Maroc, pour participer à l'éradication de toutes les formes de précarité.

De plus, en plaçant la promotion de l'éducation au cœur de ses priorités, l'action de la Fondation s'inscrit dans le cadre d'une approche pour un développement socio-économique durable.

L'engagement de la Fondation trouve son origine dans la tradition connue et reconnue de la Compagnie en matière d'action citoyenne.

Elle s'inspire également des orientations de la Fondation de son actionnaire de référence, le Groupe Sanlam, qui intervient principalement dans le développement socio-économique, à travers le soutien à l'éducation, la promotion de la culture et de l'éducation financière des citoyens et la lutte contre la pauvreté et la précarité.



LES MISSIONS DE LA FONDATION ENNAJAH

- Promouvoir l'**apprentissage numérique** pour en faire un des leviers de lutte contre l'abandon scolaire et d'inclusion de la jeunesse dans les régions défavorisées.
- Garantir aux élèves nécessiteux un **accès équitable aux nouvelles technologies**.
- Promouvoir la **scolarisation des filles et des garçons** dans le monde rural et les zones enclavées.
- **Aider les populations démunies** pour lutter contre les différentes formes de précarité.
- **Soutenir le tissu associatif local** pour couvrir le plus grand nombre de bénéficiaires à travers le Maroc.

PRIORITÉ À L'INCLUSION NUMÉRIQUE DES JEUNES

En décembre 2020, la Fondation Ennajah s'était engagée aux côtés de l'Académie régionale Casa-Settat de l'Éducation Nationale (AREF), pour l'accompagner dans le déploiement de sa stratégie d'apprentissage numérique en vue de lutter contre l'abandon scolaire.

Ce programme vise à permettre aux élèves des écoles primaires et collèges d'accéder à un apprentissage numérique aux meilleurs standards.

Dans ce cadre, la Fondation Ennajah a équipé 30 établissements de l'AREF Casablanca-Settat en studios numériques et en matériel informatique, au bénéfice de plus de 20 500 élèves. De plus, 1 000 tablettes ont été offertes par la Fondation aux élèves nécessiteux à travers 6 directions provinciales de l'Éducation Nationale.



20 500
élèves bénéficiaires des ordinateurs
et studios numériques offerts à
30 établissements au niveau de la
région Casablanca-Settat.



1 000
tablettes offertes par la Fondation
aux élèves nécessiteux à travers
6 directions provinciales de
l'Éducation Nationale.

PRÉVENIR L'ABANDON SCOLAIRE

Consciente de l'importance de promouvoir la scolarisation des filles et des garçons dans le monde rural, la Fondation Ennajah déploie également un programme de soutien aux pensionnats d'élèves (Dar Attalib-a) depuis 2020. En effet, la scolarisation des enfants, et notamment celle des filles en milieu rural, est un enjeu majeur de développement humain au Maroc. Or, l'enclavement, l'éloignement des écoles et l'absence d'infrastructures locales sont autant de facteurs qui conduisent à l'abandon scolaire à un âge précoce.

Dans ce cadre, la Fondation Ennajah parraine 7 pensionnats d'élèves dans les régions enclavées de Zagoura, Tinghir, Azilal et Taroudant.

Une première convention de partenariat a été conclue dans ce sens entre la Fondation Ennajah et la Banque Alimentaire, pour l'année scolaire 2020-2021, au profit de 5 établissements soit 462 élèves. Puis, en 2021, les deux partenaires ont renouvelé cette convention pour 4 années consécutives, permettant de parrainer 7 Dar Attalib(a) en tout.

Au total, près de 800 élèves ont pu bénéficier de cette subvention destinée à :

- Apporter l'aide alimentaire nécessaire au bon fonctionnement des établissements à travers l'achat de denrées non-périssables ;

- Renouveler la literie et offrir des produits d'hygiène ;
- Fournir un pack de rentrée scolaire (boîtes de stylos, cahiers et crayons) aux élèves ;
- Fournir un paquetage d'hiver (bottes, doudounes, capuches, gants, etc.).

Par ailleurs, en décembre 2021, la Fondation a organisé un voyage de presse à Dar Attaliba Adrej, qui accueille 65 collégiennes de cette localité montagnaise enclavée dans la Région Sefrou-Fès. Cette visite a été l'occasion pour les médias invités de prendre toute la mesure des efforts déployés par les deux partenaires, qui ont permis de réduire de 30% le taux d'abandon scolaire en 2020-2021.



Près de 800
élèves bénéficiaires du programme de
parrainage de **7 pensionnats d'élèves**
(Dar Attalib) dans les provinces de
Zagoura, Tinghir, Sefrou, Azilal.



14 tonnes
de denrées alimentaires distribuées à
500 familles défavorisées.



Organisation d'un voyage de presse à
Dar Attaliba Adrej (Sefrou).



LUTTE CONTRE LA PAUVRETÉ ET LA PRÉCARITÉ

Depuis sa création, la Fondation Ennajah apporte son soutien à la campagne solidaire menée par la Banque Alimentaire chaque année au profit de familles démunies.

En mai 2021, elle a ainsi participé à une opération de distribution de denrées alimentaires de base, ainsi que de produits d'hygiène, au profit de 300 familles démunies de la commune rurale de Bni Tadjite (Province de Figuig), ainsi que des Douars avoisinants. De même, durant le Ramadan 2021, elle a soutenu une action similaire dans la Région de Casablanca, qui a profité à 200 bénéficiaires.

Au total, 14 tonnes de denrées alimentaires ont été distribuées à 500 familles défavorisées à travers le pays, au titre de l'édition 2021 de cette campagne solidaire.



A PROPOS DU RAPPORT

MÉTHODOLOGIE

• COLLECTE D'INFORMATIONS

Pour la troisième année consécutive, SAHAM Assurance publie un rapport de Responsabilité Sociétale d'Entreprise (RSE). Ce document présente les engagements et réalisations de l'entreprise en matière de durabilité pour l'année 2021.

Toutes les directions de la Compagnie ont été sollicitées et impliquées dans le cadre de l'élaboration de ce rapport. Elles ont pu partager leurs orientations, activités et actions qui contribuent à la démarche de RSE à travers des entretiens, des questionnaires et le renseignement de tableaux de bord d'indicateurs de RSE.

Le contenu du rapport a ensuite été validé par les différents contributeurs, puis approuvé par la Direction Générale de SAHAM Assurance. Il a également été partagé avec le Conseil d'Administration.

• PÉRIMÈTRE ET PÉRIODE DU REPORTING

Les informations contenues dans le rapport concernent le périmètre de consolidation de SAHAM Assurance, et l'ensemble des entités de l'entreprise.

La période de reporting est basée sur l'année calendaire (1er janvier –31 décembre 2021), en cohérence avec l'exercice social du Groupe ainsi qu'avec les reporting déjà existants dans l'entreprise.

Dans le cas où certaines données concernent une période de reporting différente de l'année calendaire cela est précisé dans le corps du Rapport.

Aucun changement majeur n'est intervenu durant la période.

• RÉFÉRENTIEL UTILISÉ

Ce Rapport de RSE est conforme à la circulaire de l'AMMC n°03/19 du 20 février 2019 relative aux opérations et informations financières. Cette circulaire s'applique aux entreprises cotées à la Bourse de Casablanca et aux entreprises faisant publiquement appel à l'épargne à partir de l'année 2020.

Elle rend obligatoire la publication d'un Rapport ESG (Environnement Social et Gouvernance) chaque année, au plus tard 4 mois après la clôture de l'exercice.

De façon volontaire, SAHAM Assurance s'est inspirée des meilleures pratiques de reporting observées au Maroc. Elle s'est également référée aux principes de la Global Reporting Initiative (GRI) pour de nombreux indicateurs, ainsi qu'aux Objectifs de Développement Durable des Nations Unies (ODD).

Ce rapport n'a pas fait l'objet d'une vérification externe.

TABLE DE CONCORDANCE AVEC LA CIRCULAIRE

EXIGENCE AMMC	CHAPITRE	NUMÉRO DE PAGE
Éléments Généraux d'information		
Présentation de l'entreprise	SAHAM Assurance en 2021	9-10
Périmètre du reporting	Méthodologie	45
Analyse de matérialité	Notre démarche de RSE : L'assurance au service du plus grand nombre	13-15
Méthodologie pour l'élaboration du rapport	Méthodologie	45
Référentiels adoptés	Méthodologie	45
Vérification externe	Méthodologie	45
Comply or explain	Méthodologie	45
Éléments spécifiques		
Informations Environnementales		
Activités ayant un impact environnemental et mesures d'atténuation	Notre démarche de RSE : L'assurance au service du plus grand nombre	16-20
Litiges ou poursuites d'ordre environnemental		Aucun litige en 2021
Informations en matière de gestion des déchets	Notre démarche de RSE : L'assurance au service du plus grand nombre	16-20
Informations en matière d'utilisation durable des ressources	Notre démarche de RSE : L'assurance au service du plus grand nombre	16-20
Informations en matière d'atténuation du réchauffement climatique	Notre démarche de RSE : L'assurance au service du plus grand nombre	16-20
Informations en matière de protection de la biodiversité	Notre démarche de RSE : L'assurance au service du plus grand nombre	Non applicable
Informations sociales		
Présentation de la politique de gestion des ressources humaines	Pilier 2 : Partenaire et employeur de confiance	31-33
Informations en matière de recrutement	Pilier 2 : Partenaire et employeur de confiance	31-33
Informations en matière de rémunération	Pilier 2 : Partenaire et employeur de confiance	31-33
Informations en matière de gestion des carrières	Pilier 2 : Partenaire et employeur de confiance	31-33

Informations en matière de formation	Pilier 2 : Partenaire et employeur de confiance	31-33
Informations en matière d'handicap	Pilier 2 : Partenaire et employeur de confiance	31-33
Informations en matière d'égalité H/F	Pilier 2 : Partenaire et employeur de confiance	31-33
Informations en matière de dialogue social et négociation collective	Pilier 2 : Partenaire et employeur de confiance	31-33
Informations en matière de santé et sécurité	Pilier 2 : Partenaire et employeur de confiance	31-33
Indicateurs sociaux pour les 3 dernières années	Notre démarche de RSE : L'assurance au service du plus grand nombre	19-20
Informations sur la gouvernance		
Informations sur la composition des organes de gouvernance	SAHAM Assurance en 2021	10-11
Données sur la rémunération des administrateurs et des dirigeants	Notre démarche de RSE : L'assurance au service du plus grand nombre	21
Mesures en faveur de l'éthique, la déontologie et la prévention de la corruption	Pilier 2 : Partenaire et employeur de confiance	35
Informations sur les parties prenantes		
Informations sur l'impact économique et social de l'activité de l'entreprise sur les populations locales ou les riverains et développement régional	Pilier 1 : Assureur responsable et inclusif Pilier 3 : Acteur engagé auprès de la société	23-24 et 40-43
Impact des investissements en matière d'infrastructures et de services publics	Pilier 1 : Assureur responsable et inclusif Pilier 3 : Acteur engagé auprès de la société	29 et 41-43
Actions correctives mises en place au sein des activités comprenant des impacts négatifs significatifs potentiels ou avérés sur les communautés locales	Pilier 1 : Assureur responsable et inclusif Pilier 3 : Acteur engagé auprès de la société	23-29 et 39
Conditions de dialogue avec les parties prenantes	Notre démarche de RSE : L'assurance au service du plus grand nombre	17-18
Politiques et critères de sélection des parties prenantes	Notre démarche de RSE : L'assurance au service du plus grand nombre	13-15
Autres		
Présentation de la démarche RSE de l'entreprise	Notre démarche de RSE : L'assurance au service du plus grand nombre	16-18
Principales réalisations sur les 3 derniers exercices	Notre démarche de RSE : L'assurance au service du plus grand nombre	19-21





EN 2021,
RESPONSABLES DANS
UN MONDE FRAGILE



SAHAM
Assurance

member of  Sanlam group

RAPPORT DE RESPONSABILITÉ SOCIÉTALE D'ENTREPRISE



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 : 355.11.249IF : 01084025 - ICE : 000230054000034 - Tél : 0522 43 56 00 - Fax : 0522 20 60 81 - www.sahamassurance.ma