

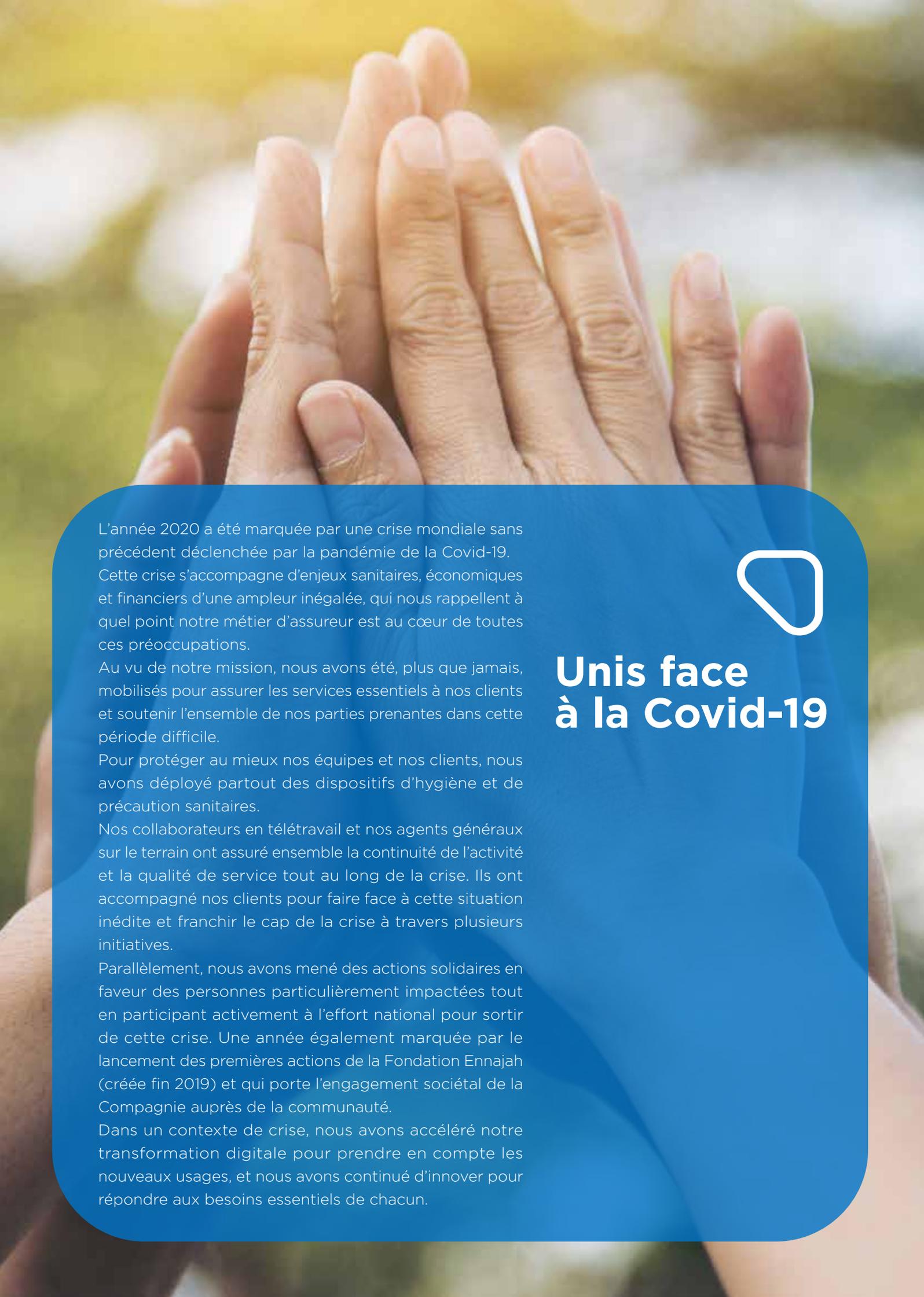
# Rapport de Responsabilité Sociétale d'Entreprise 2020

SE RÉINVENTER DANS UN MONDE EN MUTATION



# Sommaire

<b>1. Unis face à la Covid-19</b>	<b>03</b>	<b>2. Entretiens croisés avec le Président et le Directeur Général : une crise inédite...</b>	<b>04 / 06</b>
<b>3. SAHAM Assurance aujourd'hui</b>	<b>07 / 17</b>	<b>4. Notre démarche de RSE : priorité à l'inclusion et à la proximité</b>	<b>18 / 24</b>
• Notre métier dans un monde en mutation	08	• Des enjeux aux engagements	19
• Une gouvernance solide et équilibrée	14	• Notre contribution sociétale en 2020	23
<b>5. Dossier special : La Fondation ENNAJAH, un nouvel acteur au service de l'éducation et de la lutte contre la précarité</b>	<b>25 / 27</b>	<b>6. PILIER 1 : ASSUREUR RESPONSABLE ET INCLUSIF : En 2020, aux côtés de nos assurés face à la crise</b>	<b>28 / 33</b>
		• Une mobilisation accrue au profit de nos assurés	29
		• Accélérer notre transformation en réponse à la crise et améliorer l'expérience client	31
		• Saisir l'opportunité d'innovation face aux nouveaux enjeux et préparer l'assurance de demain	32
<b>7. PILIER 2 : PARTENAIRE ET EMPLOYEUR DE CONFIANCE : En 2020, résolu à progresser pour maintenir la confiance de nos parties prenantes clés</b>	<b>34 / 37</b>	<b>8. PILIER 3 : ACTEUR ENGAGÉ AUPRÈS DE LA SOCIÉTÉ: En 2020, être solidaires avec les plus touchés par la crise et accompagner les plus précaires</b>	<b>38 / 41</b>
• Préserver et fédérer notre première force : le capital humain	35	• Notre action citoyenne dans le cadre de la crise sanitaire	39
• De nouvelles technologies au service de la performance	37	• Mettre l'accent sur la prévention	40
<b>A propos du rapport</b>	<b>42 / 45</b>		
• Méthodologie	43		
• Table de concordance avec la circulaire	44		



L'année 2020 a été marquée par une crise mondiale sans précédent déclenchée par la pandémie de la Covid-19. Cette crise s'accompagne d'enjeux sanitaires, économiques et financiers d'une ampleur inégalée, qui nous rappellent à quel point notre métier d'assureur est au cœur de toutes ces préoccupations.

Au vu de notre mission, nous avons été, plus que jamais, mobilisés pour assurer les services essentiels à nos clients et soutenir l'ensemble de nos parties prenantes dans cette période difficile.

Pour protéger au mieux nos équipes et nos clients, nous avons déployé partout des dispositifs d'hygiène et de précaution sanitaires.

Nos collaborateurs en télétravail et nos agents généraux sur le terrain ont assuré ensemble la continuité de l'activité et la qualité de service tout au long de la crise. Ils ont accompagné nos clients pour faire face à cette situation inédite et franchir le cap de la crise à travers plusieurs initiatives.

Parallèlement, nous avons mené des actions solidaires en faveur des personnes particulièrement impactées tout en participant activement à l'effort national pour sortir de cette crise. Une année également marquée par le lancement des premières actions de la Fondation Ennajah (créée fin 2019) et qui porte l'engagement sociétal de la Compagnie auprès de la communauté.

Dans un contexte de crise, nous avons accéléré notre transformation digitale pour prendre en compte les nouveaux usages, et nous avons continué d'innover pour répondre aux besoins essentiels de chacun.



## Unis face à la Covid-19



ENTRETIENS  
CROISÉS AVEC  
LE PRÉSIDENT ET  
LE DIRECTEUR  
GÉNÉRAL : UNE  
CRISE INÉDITE...



*M. Said ALJ*

*M. Christophe BUSO*

## ENTRETIENS CROISÉS AVEC LE PRÉSIDENT ET LE DIRECTEUR GÉNÉRAL : UNE CRISE INÉDITE...

### Quelles ont été les préoccupations de SAHAM Assurance pendant la crise sanitaire ?

**M. Said ALJ :** Depuis le début de cette crise exceptionnelle, nous avons eu deux préoccupations : d'une part préserver la santé de nos collaborateurs, agents et partenaires, et d'autre part tout mettre en œuvre pour s'adapter rapidement et continuer à apporter à nos clients les prestations essentielles dont ils ont besoin.

Dans un temps record, nous nous sommes adaptés face aux mesures sanitaires et nous avons basculé dans un mode de travail massivement à distance.

De nombreuses mesures ont permis d'assurer la continuité d'activité et la qualité de service à nos assurés : télétravail, dispositifs de précaution sanitaire, adaptation des processus opérationnels de sinistre, de gestion et de souscription, etc.

Nous avons joué aussi un rôle actif en matière de prévention et mené plusieurs actions, pendant et après le confinement, pour sensibiliser le grand public aux mesures de précaution sanitaire, de santé et bien-être.

### Quelles sont les mesures déployées pour soutenir les plus impactés par la crise ?

**M. Christophe Buso :** Des mesures exceptionnelles ont été prises par SAHAM Assurance pour soutenir nos parties prenantes les plus impactées par les conséquences économiques, sociales et sanitaires de la pandémie.

Le réseau d'agents a pu bénéficier d'aides financières et de reports de crédits.

De même, pour accompagner cette transformation si soudaine de nos vies professionnelles et personnelles, nous avons veillé à apporter un soutien à tous nos collaborateurs pour garder le lien, grâce à un appui managérial, un suivi psychologique et médical régulier, ainsi qu'une communication interne renforcée.

Par ailleurs, nous avons adapté nos garanties à cette situation exceptionnelle, notamment pour les contrats auto et santé : extension des délais pour le paiement des cotisations, assouplissement des délais de déclaration des sinistres et des demandes de remboursement, etc.

En tant qu'acteur majeur de la santé, nous avons pris en charge les frais pharmaceutiques et les dépenses médicales liées à la Covid-19. Nous avons maintenu les garanties santé et prévoyance pour tous les assurés placés en chômage partiel ou total de nos clients de la branche entreprises. Nous avons également étendu les couvertures de santé de nos assurés aux nouvelles formes de travail à distance.

Nous avons aussi exprimé notre solidarité à travers notre contribution de 40 MDH au Fonds Spécial pour la gestion de la pandémie de la Covid-19. Ceci sans oublier l'élan de générosité de nos collaborateurs qui ont fait don, au total, d'1 MDH au profit notamment de l'écosystème direct de la Compagnie.

Enfin, nous avons mené plusieurs actions citoyennes, telles que la donation aussi bien à travers notre Fondation ENNAJAH que directement par la Compagnie, de 60 tonnes de denrées alimentaires de base à 2000 familles démunies.

### Quels sont aujourd'hui les principaux enjeux pour le secteur de l'assurance ?

**M. Saïd ALJ :** De nos jours, le secteur des assurances se doit de relever de nouveaux challenges qui résultent d'un changement de paradigmes socioéconomiques, de mutations démographiques, d'évolutions réglementaires ou encore de progrès scientifique spectaculaire et j'en passe ! Allongement de la durée de vie, accroissement des inégalités, réchauffement climatique, développement des technologies numériques, etc. : force est de constater que le métier de l'assurance évolue dans un contexte toujours plus incertain.

De même, la pandémie de la Covid-19 à l'échelle planétaire est la preuve que nous pouvons être amenés à faire face à des événements totalement

imprévus, et dont les conséquences peuvent être lourdes.

Dans ce contexte, l'attente vis-à-vis des assureurs est de plus en plus forte.

Ces enjeux planétaires constituent de nouvelles opportunités de développement pour les assureurs et l'occasion de contribuer à bâtir une société plus sûre et plus inclusive.

En 2020, notre volonté d'agir avec engagement et responsabilité pour une « assurance au service du plus grand nombre », tel que formulé dans notre ambition de RSE, n'a jamais été aussi forte pour notre Compagnie.

### Quelles leçons tirez-vous de cette crise ?

**M. Christophe Buso :** La première leçon que nous tirons de cette crise, c'est l'expérience humaine incroyable que nous avons vécue avec nos collaborateurs et nos agents sur le terrain. Leur engagement a été remarquable et ils ont pu relever des défis de taille, en s'adaptant très rapidement aux nouvelles formes de travail.

Nous les remercions aussi pour l'appui et le soutien indéfectibles qu'ils ont apportés à nos clients ainsi que leur formidable élan de solidarité envers les parties prenantes de notre écosystème, affectées par la crise : intérimaires, sous-traitants, prestataires, etc.

La crise a également été l'occasion d'accélérer tous les changements à l'œuvre dans la Compagnie, notamment sur le plan de la transformation digitale.

Nous avons continué d'innover pour répondre aux nouveaux besoins et pour améliorer l'accessibilité de notre offre d'assurance.

Le lancement en 2020 de nouvelles offres adaptées aux besoins de nos assurés, illustre bien notre capacité à apporter des solutions positives, utiles et accessibles.

### Quelles sont alors les perspectives pour 2021 ?

**M. Saïd ALJ :** En 2021, nous nous donnons les moyens de poursuivre notre transformation, afin d'être encore plus agiles et de renforcer notre résilience pour faire face aux nombreux défis qui nous attendent.

Nous continuerons d'agir en faveur de la proximité et de l'inclusion, en assurant la relance et en accompagnant nos clients au plus près des territoires dans cette transition.

Nous poursuivrons notre action citoyenne, notamment par le biais de la Fondation ENNAJAH, qui a pour

vocation de promouvoir l'éducation des enfants défavorisés et aussi de lutter contre la pauvreté et l'exclusion sociale.

De même, notre engagement pour l'environnement se renforcera, en traduisant dans les faits nos ambitions de réduction de notre empreinte carbone, en continuant de développer des produits d'assurance durables, et en investissant davantage dans des projets respectueux des principes du développement durable, au service de l'économie réelle.





SAHAM  
ASSURANCE  
AUJOURD'HUI

# NOTRE MÉTIER DANS UN MONDE EN MUTATION

## Profil de la Compagnie

Capitalisant sur près de 70 ans d'histoire, SAHAM Assurance est la Compagnie d'assurance de référence au Maroc et sert aujourd'hui plus de 5 millions assurés.

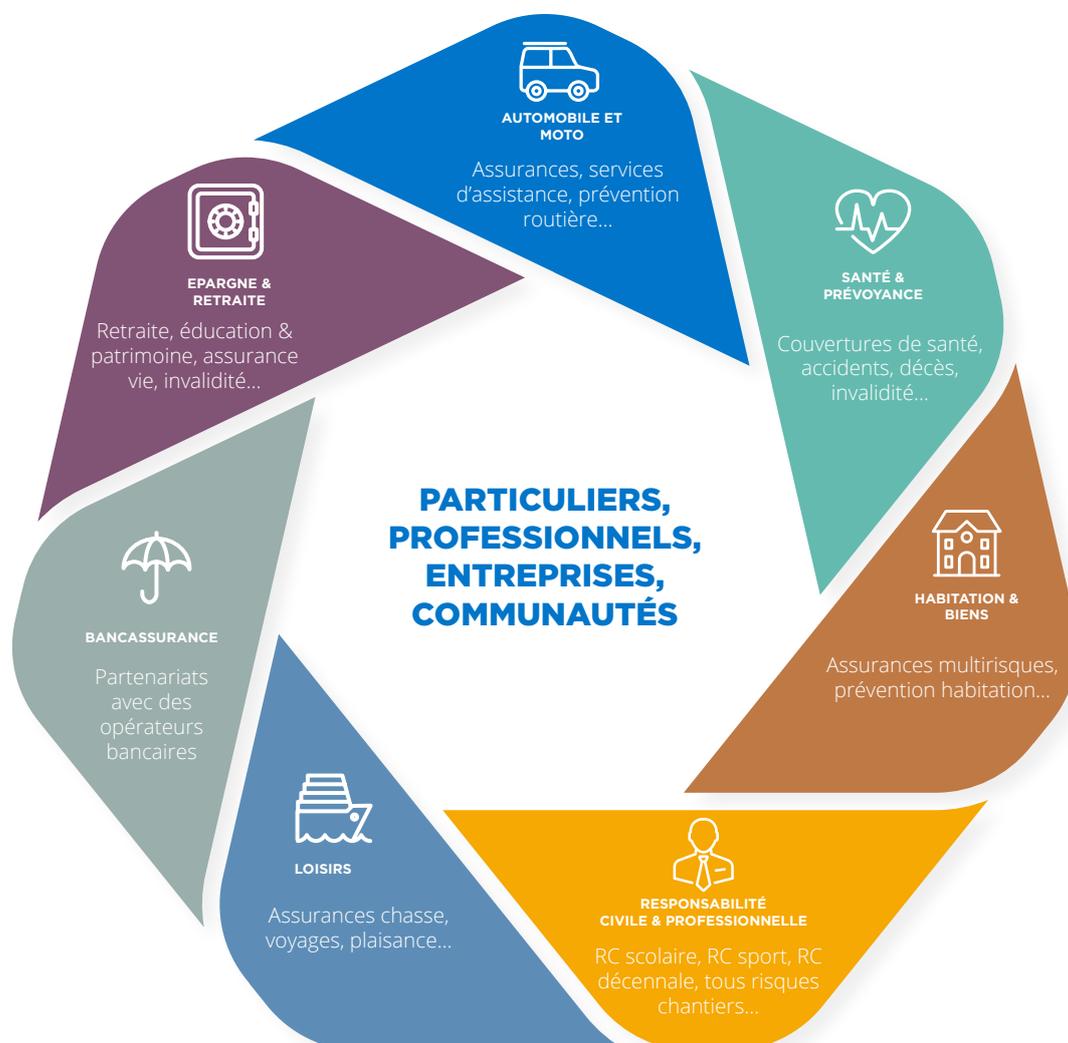
En plus de l'assurance Vie et Non-Vie, la Compagnie opère dans l'assurance Dommage (Automobile et Santé), où elle est leader sur le marché.

SAHAM Assurance compte plus de 750 collaborateurs engagés autour de valeurs fortes, que sont l'éthique, l'excellence, la proximité et l'innovation au service des clients.

Elle dispose du réseau d'agences le plus élargi au Maroc, avec près de 500 agents généraux lui permettant d'avoir un fort ancrage territorial et d'être au plus près de ses clients.

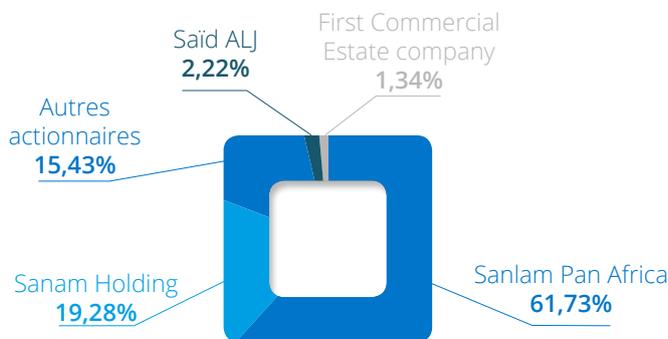


## Notre activité

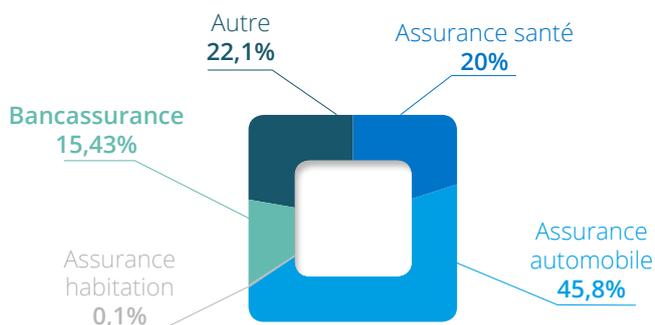




### Répartition de l'actionnariat



### Répartition de notre activité (chiffre d'affaires en 2020)





## Les nouvelles tendances

De nouveaux risques émergent. Le monde se transforme et s'accélère. De même, la crise sanitaire et économique liée à la Covid-19 vient bousculer nos équilibres personnels, économiques et sociaux.

Elle nous pousse à repenser nos modes de travailler, à adapter nos produits aux nouveaux besoins et aux changements d'habitudes, à être plus inclusifs et renforcer encore plus les liens avec nos partenaires et assurés.

Pour accompagner ces nouvelles tendances et servir son ambition d'être « l'assurance au service du plus grand nombre », SAHAM Assurance place l'innovation, la transformation, et la création de valeur durablement partagée au cœur de sa stratégie de développement.

## Innover pour mieux protéger

Avoir l'esprit pionnier et innover est la clé pour apporter des solutions positives, utiles et plus accessibles.

SAHAM Assurance s'est justement dotée d'une mission universelle : celle de couvrir tous les besoins en assurance avec des produits inclusifs. Elle s'adresse à tous les publics, en proposant des solutions innovantes pour les personnes et entreprises non couvertes jusqu'alors, en cherchant à s'adapter à tous les budgets, y compris les plus modestes.

La Compagnie soutient en particulier les auto-entrepreneurs et les très petites entreprises, qui constituent le cœur de l'économie marocaine. Elle conçoit aussi des assurances sur mesure pour répondre à leurs besoins essentiels, tels que la responsabilité civile, le risque d'incendie, le vol, les accidents, etc.

En dépit de la crise, elle a été la première Compagnie au Maroc à commercialiser en 2020 la couverture d'assurance « Assur'Moukawalati » dédiée aux auto-entrepreneurs et TPE. Une offre simplifiée et à bas coût, offrant à la fois une garantie contre l'accident de travail et une multirisque professionnelle.

SAHAM Assurance s'efforce aussi de construire des solutions uniques en réponse aux nouveaux besoins.

Dans cet esprit, l'année 2020 a été marquée par deux innovations majeures. D'une part, le lancement de « Lwoqt ou Zmane », la première assurance vie au Maroc remboursable en cas de non-décès. . D'autre part, la commercialisation de l'offre « Assur'Auto Rabe7 », permettant aux conducteurs qui n'ont pas eu plus d'un sinistre Responsabilité Civile non responsable par an de bénéficier, au bout de 24 mois, d'une réduction de 80% sur leur prime de garanties annexes. Une première au Maroc !



## Se transformer pour plus de proximité

Fidèle à sa réputation d'entreprise pionnière au Maroc au service de la vision Orientée client, SAHAM Assurance est convaincue que la transformation est le gage du renforcement de la proximité avec ses assurés tout en améliorant la qualité de service.

C'est ainsi qu'elle a lancé, depuis plusieurs années, une démarche de transformation à tous les niveaux de la Compagnie, des métiers aux fonctions supports.

En s'appuyant sur sa Digital Factory, SAHAM Assurance a repensé l'expérience client pour améliorer le parcours des assurés : souscription, déclaration de sinistre, assistance, expertise et indemnisation.

La transformation la plus importante concerne l'accélération du numérique dans l'exercice de son métier d'assureur au moment où plusieurs innovations digitales ont vu le jour ces dernières années.

Le confinement a aussi permis d'accélérer cette démarche pour être encore plus souples, réactifs, et agiles : digitalisation de nouveaux process en interne ainsi que de la gouvernance, mise en place de nouveaux services à distance, etc.

Dans cette continuité, l'année 2020 a été marquée par le lancement de « Assur'Risk », la première application mobile d'évaluation du risque incendie au Maroc. Cette solution digitalise de bout en bout le processus d'expertise des risques d'incendie pour toute entreprise. Elle permet un gain de temps considérable et un partage immédiat du rapport d'expertise entre l'intermédiaire, le client et la Compagnie.

## Créer de la valeur durablement partagée

La capacité à avoir un impact positif pour la société et l'environnement est au cœur de la transformation du secteur des assurances. SAHAM Assurance s'inscrit parfaitement dans cette vision.

Pour ce faire, elle est engagée d'une part à agir avec éthique et loyauté, forte de sa volonté de maintenir la confiance dans le long terme avec l'ensemble de ses parties prenantes.

D'autre part, elle souhaite contribuer à un avenir plus écologique, respectueux de la planète, et plus inclusif. A travers son métier d'assureur et sa position d'investisseur, la Compagnie offre des services qui soutiennent le développement d'une économie résiliente et durable, et répondent aux besoins de la société.

En tant qu'entreprise responsable, elle pratique aussi une politique RH respectueuse de ses collaborateurs, et veille à établir des relations équilibrées et durables avec ses partenaires.

Enfin, elle souhaite renforcer son action citoyenne, à travers notamment le déploiement de la Fondation ENNAJAH, qui a pour vocation de promouvoir l'éducation des enfants défavorisés, lutter contre l'abandon scolaire, la pauvreté et l'exclusion sociale.

### L'innovation et le digital au cœur de notre projet d'entreprise « Jami3an 2022 »

Le projet d'entreprise « Jami3an 2022 » lancé dès 2019 illustre que SAHAM Assurance est avant-gardiste, pionnière et prend en compte les nouvelles tendances sociétales et apporte les meilleures réponses aux besoins de ses clients.

Aujourd'hui « Jami3an 2022 », est focalisé sur deux axes prioritaires: la qualité de service et le capital humain. Il se veut un projet d'entreprise fédérateur et mobilisateur en impliquant la majorité des collaborateurs, dans une démarche de co-construction, et en adoptant de nouvelles méthodes de travail.

En 2020, et ce malgré la crise, des chantiers dédiés au développement du capital humain, à l'amélioration de la qualité de service, au perfectionnement de la technologie, des outils, etc. ont été engagés.

## Retour sur l'année 2020



### PERFORMANCE FINANCIERE RESILIENTE MALGRE L'IMPACT DE LA CRISE

**5 126 MMAD**  
de chiffre d'affaires réalisé

**201 MMAD**  
de résultat net

**4 478 MMAD**  
de fonds propres

**14 793 de MAD**  
d'actifs gérés



### AMELIORATION DE NOTRE EFFICACITE

Une gouvernance  
**orientée digital**

**Baisse de 28%**  
de la consommation  
d'électricité  
par rapport à 2018

**Baisse de 47%**  
de la consommation de papier  
par rapport à 2018

**Transformation du  
process achats et  
professionnalisation  
des RH**



### DES COLLABORATEURS ET PARTENAIRES MOBILISES

**743**  
collaborateurs

**54%**  
de femmes  
parmi l'effectif global

**Plus de 500**  
agents exclusifs et  
264 courtiers partenaires

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





**PLUS DE PROXIMITE  
ET D'INCLUSION**

**+5 millions d'assurés**  
soutenus pendant la crise

Lancement de  
« Assur'Moukawalati »,

**une couverture  
d'assurance inédite  
pour les auto-  
entrepreneurs et TPE**

Participation au  
**dispositif de  
financement pour  
aider les  
auto-entrepreneurs**

affectés par la crise de  
Covid-19

Une campagne  
**« Support Small  
Business »**

pour soutenir les  
commerces de proximité



**INNOVATION**

**Nouveaux services  
digitalisés :**

prise en charge médicale,  
déclaration de sinistres, etc.

Lancement de « Assur'Risk »,  
la 1<sup>ère</sup> application mobile  
d'évaluation du risque  
incendie au Maroc

Commercialisation de  
« Lwoqt ou Zmane »,  
**la 1<sup>ère</sup> assurance vie  
remboursable en cas  
de non-décès**

Lancement de l'assurance  
**« Assur'Auto Rabe7  
»** qui encourage la conduite  
responsable

Des événements numériques  
pour **sensibiliser en  
externe aux risques  
et aux mesures de  
prévention**



**UNE SOLIDARITE  
ACCRUE**

**Contribution  
de 40 MDH**

au Fonds Spécial pour la  
gestion de la pandémie de  
Covid-19

**Don de 1 MDH  
des collaborateurs**

au profit de l'écosystème  
direct  
de la Compagnie

Donation, à travers la  
Fondation ENNAJAH, pour  
l'achat de

**60 tonnes de denrées  
alimentaires de base  
distribuées à 2 000  
familles démunies**

Engagement de la  
Fondation ENNAJAH  
en faveur de  
**l'apprentissage  
numérique  
dans les régions  
défavorisées au profit  
de plus de 3 800  
élèves**

## UNE GOUVERNANCE SOLIDE ET ÉQUILIBRÉE

### Notre actionnaire de référence, le Groupe Sanlam

SAHAM Assurance est détenue majoritairement par Sanlam Pan Africa, filiale de Sanlam, le premier Groupe panafricain de services financiers non-bancaires.

À travers ses cinq pôles d'activité (Sanlam Personal Finance, Sanlam Emerging Markets, Sanlam Investment Group, Sanlam Corporate et Sanlam), le Groupe Sanlam 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.

Le Groupe opère dans 33 pays en Afrique. Il est aussi présent en Inde, en Malaisie, au Royaume-Uni, en Australie, au Liban, aux Philippines, ainsi qu'aux États-Unis.

#### INDICATEURS-CLÉS

**19 MILLIARDS \$**  
Chiffre d'affaires

**930 MILLIONS \$**  
Résultat d'exploitation  
(avant impôts)

**147 469**  
Effectif

**9 MILLIARDS \$**  
Capitalisation boursière  
(au 31 décembre 2020)

**62 MILLIARDS \$**  
Actifs gérés  
(au 31 décembre 2020)

### Le Conseil d'administration et ses comités spécialisés

SAHAM Assurance est dotée d'un Conseil d'administration composé d'administrateurs experts en assurance et engagés, dont la principale mission est 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 soutient la Direction Générale, assistée de son Comité de direction, qui met en œuvre et pilote au quotidien l'activité de la Compagnie.

Le Conseil d'administration 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 2020, élus pour un mandat de trois ans renouvelables, conformément aux bonnes pratiques en place.

Parmi les administrateurs, quatre sont de diverses nationalités et deux sont indépendants, ce qui illustre la diversité et l'ouverture à l'international de SAHAM Assurance.

La Compagnie a également opté pour un management collégial, en séparant la fonction de Président du Conseil d'administration de celle de Directeur Général.

Depuis son acquisition par Sanlam Group, SAHAM Assurance a mis en place de nouveaux comités. Quatre comités assistent désormais le Conseil d'administration dans ses missions. Ils ont un rôle consultatif et visent à approfondir et faciliter les travaux du Conseil d'administration.





**Le Comité Audit, Actuariat et Risque**

**Mission**

Le Comité Audit, Actuariat et Risque a pour principale mission d'assister le Conseil d'administration dans son rôle de surveillance du reporting financier et du système de contrôle interne.

**Membres**

4 membres permanents, en plus du Directeur Général de la Compagnie.



**Le Comité Stratégique**

**Mission**

Le Comité Stratégique 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.

**Membres**

5 membres du Conseil en plus du Directeur Général de SAHAM Assurance.



**Le Comité Ressources Humaines et Rémunération**

**Mission**

Le Comité Ressources Humaines et Rémunération 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.

**Membres**

4 membres du Conseil en plus du Directeur Général de SAHAM Assurance.



**Le Comité Asset Management**

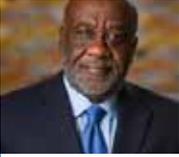
**Mission**

Le Comité Asset Management 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 validés par les Autorités.

**Membres**

4 membres du Conseil en plus du Directeur Général de SAHAM Assurance.



Membres			Comités spécialisés				
Administrateurs	Echéance Mandat actuel	Conseil d'Administration	Comité Audit, Actuariat et Risque	Comité Stratégique	Comité Ressources Humaines et Rémunération	Comité Asset Management	
 <b>Monsieur Said ALJ</b> Président	2018-2020	Président		Membre	Membre	Membre	
 <b>Monsieur Mohamed BERRADA</b> Administrateur indépendant	2020-2022	Membre	Membre				
 <b>Monsieur Kofi BUCKNOR</b> Administrateur indépendant	2020-2022	Membre			Membre	Membre	
 <b>Monsieur Emmanuel BRULE</b> Administrateur	2020-2022	Membre	Membre	Membre	Membre	Membre	
 <b>Monsieur Raymond FARHAT</b> Administrateur	2018-2020	Membre		Membre			
 <b>Madame Margaret Mercer DAWES</b> Administrateur	2020-2022	Membre			Membre	Membre	
 <b>Monsieur John DE VILLIERS MELVILLE</b> Administrateur	2018-2020	Membre	Membre	Membre			
 <b>SANLAM PAN AFRICA HOLDINGS MAROC</b> Administrateur, représentée par <b>Monsieur William Robertson DOMMISSE</b>	2020-2022	Membre		Membre		Membre	
 <b>SANLAM PAN AFRICA</b> Administrateur, représentée par <b>Monsieur Emmanuel BRULE</b>	2020-2022	Membre					
 <b>SANAM Holding</b> Administrateur, représentée par <b>Monsieur Ismail FARIH</b>	2020-2022	Membre	Membre	Membre	Membre	Membre	
<b>Nombre de réunions en 2020</b>		<b>4 réunions</b>	<b>4 réunions</b>	<b>2 réunions</b>	<b>2 réunions</b>	<b>3 réunions</b>	
<b>Assiduité</b>		<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	

## Une digitalisation de la gouvernance réussie

Poussée par la crise sanitaire et dans la continuité de la démarche de digitalisation de ses processus et services, SAHAM Assurance a relevé le défi en 2020 de passer à une gouvernance digitale.

Ainsi, dans le respect des normes relatives à la confidentialité de l'information et en conformité avec le cadre juridique applicable, le dispositif de gouvernance de la Compagnie a été digitalisé en 2020.

Toutes les séances du Conseil d'administration et des comités spécialisés ont été tenues en visioconférence. De même, l'Assemblée Générale s'est déroulée à distance, dans les délais initialement prévus et dans le respect des dates convenues.

Enfin, une application informatique a été mise en place afin de gérer la documentation relative à la gouvernance et faciliter la communication avec les administrateurs.

La digitalisation des instances dirigeantes est un message fort de modernité pour nos parties prenantes. Elle témoigne de notre mobilisation pour accélérer la transformation digitale de la Compagnie, et l'implication de notre top management dans cette démarche.

## La Direction Générale

La Direction Générale de SAHAM Assurance assure le pilotage opérationnel de l'entreprise, dans le cadre d'un mode de management participatif et agile, en s'appuyant sur un capital humain de qualité uni autour des mêmes valeurs.

Elle est appuyée par un Comité de Direction Générale, qui réunit toutes les semaines le Directeur Général et les trois Directeurs Généraux Délégués.

De même, un Comité exécutif, composé de neuf directeurs en plus des quatre membres du Comité de direction générale, se rassemble 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.



A young child with dark skin and curly hair is the central focus. They have a white bandage wrapped around their right arm. The child is looking upwards and to the left with a wide-eyed, curious expression. They are wearing a light green t-shirt. The background is a blurred outdoor setting with other people and buildings. A blue and yellow graphic overlay is positioned in the lower-left corner, containing white text.

NOTRE  
DÉMARCHE DE  
RSE : PRIORITÉ À  
L'INCLUSION ET À  
LA PROXIMITÉ

## NOTRE VISION DE LA RSE

### Au cœur de notre raison d'être : l'assurance au service du plus grand nombre

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

Sa vocation est d'apporter des solutions de protection qui permettent au plus grand nombre d'envisager le futur avec sérénité, telle que résumée dans sa signature : « L'assurance au service du plus grand nombre ».

Elle s'inspire de la vision de ses actionnaires et s'inscrit notamment dans la continuité des engagements de RSE pris par son actionnaire de référence le Groupe Sanlam, à travers sa philosophie d'entreprise et sa vision d'être le leader de la création, de la gestion et de la protection de la richesse centrée sur le client.

### Les piliers et engagements de notre démarche

La démarche de RSE de SAHAM Assurance est structurée autour de 3 piliers et 10 engagements.

A travers sa démarche, et dans le sillage des orientations de ses actionnaires, SAHAM Assurance contribue à la réalisation des Objectifs de Développement Durable (ODD) des Nations-Unies, et plus particulièrement à huit d'entre eux.

Cette démarche est portée par la Direction générale et se décline dans tous les métiers, grâce à des politiques, dispositifs et organes qui intègrent les différents thèmes de RSE.





**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.



**Pilier 2**

**Partenaire et employeur de confiance**

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

En tant qu'entreprise, notre première responsabilité est celle d'entretenir de bonnes relations avec nos collaborateurs, ainsi qu'avec nos partenaires, à savoir notre réseau d'agents, nos fournisseurs et nos 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 3**

**Acteur engagé auprès de la société**

- 8. Être une entreprise citoyenne avant tout
- 9. Développer la culture de la prévention
- 10. Être 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.



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



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



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



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



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



Etablir des modes de consommation et de production durables



Assurer l'accès de tous à la justice et mettre en place, à tous les niveaux, des institutions efficaces, responsables et ouvertes à tous



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

# Notre écosystème : un dialogue essentiel avec nos parties prenantes

La démarche de RSE de SAHAM Assurance vise principalement à prendre en compte les enjeux de développement durable qui ont de l'importance pour ses parties prenantes, grâce à une écoute active de leurs attentes et un dialogue proactif avec elles.

Dans le cadre de l'élaboration de son premier rapport de RSE pour l'année 2019, les attentes des parties prenantes ont été recensées et les principaux canaux de communication existants au sein de la Compagnie pour répondre à leurs attentes ont également été identifiés.

L'exercice a été renouvelé dans le cadre de ce rapport pour prendre en compte les évolutions liées à la crise de la Covid-19.

Parties prenantes clés	Attentes des parties prenantes	Réponses de SAHAM Assurance
Partenaires financiers	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Transparence et efficacité des instances de gouvernance</li> <li>- Qualité des informations</li> <li>- Performance financière et extra-financière</li> <li>- Continuité des activités</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Appel public à l'épargne (Cotation en bourse)</li> <li>- Fréquence des réunions du Conseil d'administration</li> <li>- Mise en place de plusieurs comités spécialisés</li> <li>- Communications régulières aux actionnaires et aux analystes financiers</li> <li>- Recours à des experts indépendants pour confirmer la richesse de la Compagnie ainsi que ses engagements</li> <li>- Dispositif de contrôle interne efficace</li> <li>- Rapports financiers et d'activités</li> <li>- Communiqués de presse divers</li> </ul>
Pouvoirs publics	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Respect des lois et des réglementations</li> <li>- Développement des bonnes pratiques</li> <li>- Réponse aux défis sociaux, économiques, environnementaux, éthiques et sanitaires</li> <li>- Éthique des affaires</li> <li>- Réponse aux situations d'urgence</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Implication dans les projets de réforme du secteur des assurances</li> <li>- Participation aux grands événements de la place financière</li> <li>- Membre actif dans les travaux pilotés par la FMSAR</li> <li>- Contribution aux mesures étatiques en soutien à la crise liée à la Covid-19</li> </ul>
Collaborateurs	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Formation et gestion de carrières</li> <li>- Santé-sécurité</li> <li>- Bien-être au travail</li> <li>- Non-discrimination</li> <li>- Juste rémunération</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Communication en interne : intranet, baromètres, divers comités et ateliers, newsletters</li> <li>- Dispositif d'évaluation annuelle de la performance des collaborateurs</li> <li>- Comité RH spécialisé pour la gestion de carrière et la gestion des talents</li> <li>- Programme de formation annuelle</li> <li>- Projet d'entreprise Jami3an 2022</li> <li>- Réunions avec les représentants du personnel</li> <li>- Réunions du Comité d'hygiène et de sécurité et Comité d'entreprise</li> <li>- Suivi médical et psychologique</li> <li>- Mesures de précaution sanitaires</li> <li>- Dispositif de télétravail</li> </ul>
Assurés	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Transparence et clarté des contrats</li> <li>- Couvertures adaptées et accessibles</li> <li>- Continuité d'activité</li> <li>- Qualité de service et innovation</li> <li>- Gestion des sinistres</li> <li>- Accompagnement des situations difficiles</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Réseau d'agences</li> <li>- Sites internet et applications diverses</li> <li>- Plateformes téléphoniques spécialisées</li> <li>- Service de relation client</li> <li>- Enquêtes de satisfaction</li> <li>- Etudes de perception de la marque</li> <li>- Programmes de fidélité</li> <li>- Actions de sensibilisation et de prévention aux risques</li> <li>- Capsules pédagogiques</li> <li>- Mesures exceptionnelles et de soutien dans le cadre de la pandémie</li> </ul>

<b>Distributeurs</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Partenariats à long-terme</li> <li>- Relation équilibrée et durable</li> <li>- Coopération et soutien financier</li> <li>- Collaboration sur des problématiques et intérêts communs</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Tournées régionales</li> <li>- Plateformes téléphoniques dédiées</li> <li>- Conventions annuelles</li> <li>- Enquêtes de satisfaction</li> <li>- Mesures de soutien et précaution sanitaire dans le cadre de la pandémie</li> </ul>
<b>Fournisseurs</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Transparence en matière d'accès aux marchés</li> <li>- Délais de paiement</li> <li>- Soutien des TPME</li> <li>- Coopération</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Partenariats</li> <li>- Clauses sociales dans les contrats</li> <li>- Coopération et soutien dans le cadre la pandémie</li> </ul>
<b>Entités financées</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Accompagnement à long-terme</li> <li>- Gestion des risques</li> <li>- Ecoute et dialogue</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Comités d'investissement</li> <li>- Réunions diverses</li> <li>- Visites et rapports</li> <li>- Mesures exceptionnelles dans le cadre de la pandémie</li> </ul>
<b>Société</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Soutien durable de l'économie</li> <li>- Prévention des risques</li> <li>- Offre de produits responsables</li> <li>- Inclusion sociale et solidarité</li> <li>- Préservation de l'environnement</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Mécénat financier et de compétences</li> <li>- Sponsoring divers</li> <li>- Partenariats académiques</li> <li>- Organisation de conférences et publication de guides sur la prévention des risques</li> <li>- Actions de la Fondation ENNAJAH</li> </ul>



# NOTRE CONTRIBUTION SOCIÉTALE EN 2020

## Indicateurs sociaux

Indicateur sociaux	Unité	2018	2019	2020
Effectif global	nombre	749	754	<b>743</b>
Dont femmes	%	53%	56%	<b>54%</b>
Nombre de stagiaires	nombre	153	170	<b>52</b>
Nombre d'intérimaires	nombre	119	118	<b>116</b>
Dont femmes	%	49%	52%	<b>50%</b>
Part des CDI	%	93%	91%	<b>95%</b>
Dont femmes	%	53%	54%	<b>53%</b>
Part des CDD	%	7%	9%	<b>5%</b>
Dont femmes	%	58%	68%	<b>67%</b>
Nombre d'embauches	nombre	161	108	<b>73</b>
Dont femmes	%	51%	53%	<b>45%</b>
Nombre de licenciements	nombre	2	1	<b>1</b>
Dont femmes	%	100%	0%	<b>100%</b>
Taux de démission	%	54	68	<b>64</b>
Dont femmes	%	44%	37%	<b>56%</b>
Part des collaborateurs âgés de moins de 35 ans	%	44%	43%	<b>40%</b>
Dont femmes	%	59%	61%	<b>61%</b>
Part des collaborateurs âgés entre 36 et 55 ans	%	49%	49%	<b>52%</b>
Dont femmes	%	48%	51%	<b>49%</b>
Part des collaborateurs âgés de plus de 55 ans	%	7%	8%	<b>7%</b>
Dont femmes	%	46%	46%	<b>43%</b>
Part des collaborateurs avec une ancienneté inférieure à 5 ans	%	43%	45%	<b>45%</b>
Dont femmes	%	54%	56%	<b>53%</b>
Part des collaborateurs avec une ancienneté entre 5 et 12 ans	%	29%	25%	<b>23%</b>
Dont femmes	%	53%	58%	<b>57%</b>
Part des collaborateurs avec une ancienneté supérieure à 12 ans	%	28%	30%	<b>31%</b>
Dont femmes	%	50%	50%	<b>52%</b>
Part des cadres	%	42%	40%	<b>41%</b>
Dont femmes	%	42%	45%	<b>43%</b>
Part des non-cadres	%	58%	60%	<b>59%</b>
Dont femmes	%	61%	61%	<b>61%</b>
Nombre d'accidents de travail	nombre	7	4	<b>1</b>

Nombre d'accidents graves	nombre	0	1	0
Taux d'absentéisme	%	1,82%	1,80%	2,03%
Nombre de visites médicales	nombre	749	754	743
Nombre de bilans de santé	nombre	1	1	0
Budget total de formation	MAD	2 215 840	4 513 875	7 805 280
Part des actions de formation au profit des cadres	%	62%	62%	52%
Part des actions de formation au profit des non-cadres	%	38%	38%	48%
Part des employés couverts par les conventions collectives	%	100%	100%	100%
Nombre d'accords signés	nombre	1 mise à jour	1 mise à jour	0
Nombre de représentants du personnel	nombre	16	15	14
Nombre de réunion avec les représentants du personnel	nombre	3	4	5
Nombre de jours de grève	nombre	0	0	0
Nombre de litiges sociaux	nombre	4	2	3

## Indicateurs environnementaux

Indicateurs environnementaux	Unité	2018	2019	2020
Consommation directe de papier	nombre de feuilles	3 872 500	3746500	2 049 500
Consommation directe d'électricité	KW	1 719 322	1 646 426	1 230 059
Consommation directe d'eau	m <sup>3</sup>	4 250	3 966	2 504

## Indicateurs éthiques et de gouvernance

Indicateurs éthiques et de gouvernance	Unité	2018	2019	2020
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	600	0*
Nombre de personnes formées à la protection des données personnelles	nombre	0	600	0*
Nombre de personnes formées à la lutte contre le blanchiment et le financement du terrorisme	nombre	500	600	0*
Nombre d'incidents déontologiques rapportés et traités	nombre	0	3	0
Jetons de présence versés aux administrateurs	MAD	500 000	500 000	600 000
Rémunération globale des principaux dirigeants	MAD	27 205 000	25 847 010	22 495 755

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



DOSSIER SPECIAL :  
LA FONDATION  
ENNAJAH, UN  
NOUVEL ACTEUR  
AU SERVICE DE  
L'ÉDUCATION ET DE  
LA LUTTE CONTRE  
LA PRÉCARITÉ



## DOSSIER SPECIAL :

# LA FONDATION ENNAJAH, UN NOUVEL ACTEUR AU SERVICE DE L'ÉDUCATION ET DE LA LUTTE CONTRE LA PRÉCARITÉ

### Une culture du mécénat ancrée dans l'histoire de la Compagnie

La Fondation ENNAJAH, créée en 2019, s'inscrit dans une culture du mécénat bien ancrée dans l'histoire de SAHAM Assurance. .

Aujourd'hui avec la Fondation ENNAJAH, SAHAM Assurance ouvre une nouvelle page de son engagement aux côtés de la communauté et de l'écosystème, conformément à la vision RSE du Groupe Sanlam. Ce dernier est particulièrement actif en Afrique du Sud, avec la Fondation Sanlam, qui intervient principalement dans trois domaines : 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.



### Présentation de la Fondation et ses domaines d'intervention



La Fondation ENNAJAH a pour vocation de promouvoir l'éducation des enfants défavorisés et de lutter contre l'abandon scolaire, la pauvreté et l'exclusion sociale. En ce sens, elle apporte son soutien aux populations démunies pour participer à l'éradication de toutes les formes de précarité.

Aujourd'hui, la Fondation œuvre pour le déploiement d'un programme d'actions autour de 3 grands axes : la restauration et l'équipement des écoles, ainsi que l'éveil civique et environnemental.

Enfin, elle s'investit également dans des actions de proximité, au profit d'associations engagées auprès des populations défavorisées.

## Témoignages du Président et de la Directrice Générale de la Fondation



**Saïd ALJ,**  
Président de la Fondation  
ENNAJAH



La création de la Fondation ENNAJAH est née de notre volonté d'incarner l'engagement sociétal de SAHAM Assurance auprès de sa communauté. Car en tant qu'entreprise citoyenne et acteur majeur du secteur de l'assurance, nous sommes investis d'une mission de responsabilité sociale, véritable leitmotiv de notre action pour le bien de tous.

La vision qui a présidé à la création de la Fondation trouve également son origine dans le socle de valeurs de solidarité, de partage et d'empathie qui ont depuis toujours donné une âme à SAHAM Assurance et façonné son projet d'entreprise.



**Aïcha LEBSIR,**  
Directrice Générale de  
la Fondation ENNAJAH



Dès sa création en 2019, la Fondation ENNAJAH s'est pleinement engagée dans un vaste programme de promotion de l'éducation des enfants défavorisés, d'éradication de la pauvreté et de lutte contre l'exclusion sociale. Fidèle à ses valeurs fondatrices, elle met ainsi en place un plan d'action pour aider les populations démunies et lutter contre les différentes formes de précarité.

La Fondation ENNAJAH investit également dans l'action de proximité, en apportant son soutien aux associations et acteurs de la société civile travaillant sur le terrain. Notre engagement aux côtés du tissu associatif local traduit pleinement notre détermination à élargir notre champ d'action, pour couvrir le plus grand nombre de bénéficiaires à travers le Maroc.



### Engagement en faveur de l'apprentissage numérique dans les régions défavorisées

Le 15 décembre 2020, la Fondation ENNAJAH a signé une convention de partenariat avec l'Académie régionale Casa-Settat de l'Éducation Nationale, pour déployer sa stratégie d'apprentissage numérique en vue de lutter contre l'abandon scolaire.

À cette occasion, la Fondation a lancé une première action pilote ciblant six établissements scolaires à El Jadida et Sidi Bennour, dont quatre écoles primaires et deux collèges. Cette initiative a permis de mettre en place un studio numérique, ainsi que l'équipement en matériel informatique nécessaire aux médiathèques de ces établissements. L'objectif est de permettre aux élèves d'accéder à un apprentissage numérique répondant aux meilleurs standards.

Cette première opération a bénéficié à plus de 3 800 enfants. Elle s'inscrit dans une démarche de long terme, qui vise l'inclusion sociale et numérique des jeunes en luttant contre l'abandon scolaire.



### Un partenariat avec la Banque Alimentaire au profit de familles démunies et de pensionnats d'élèves

En mai 2020, la Fondation ENNAJAH a apporté son soutien à la campagne solidaire menée par la Banque Alimentaire, au profit de familles démunies affectées durant la période d'urgence sanitaire. Dans ce cadre, la Fondation a fait un don permettant l'achat de 40 tonnes de denrées alimentaires de base.

Cette action a permis de soutenir 2 000 familles en situation de précarité, dans les préfectures d'Aïn Sebaa et Sidi Moumen, ainsi que dans la province de Taroudant, avec les douars de Ait Igas, Tounine, Boutzoua, Sidi Ahmad Ouaamar Imoulass et Ait Oudjass.

La campagne a également été l'occasion de distribuer aux familles des produits d'hygiène et 1 500 kits de prévention contre la Covid-19, offerts par la Fondation.

Plus tard, à partir du mois de septembre 2020, une nouvelle action a été menée avec la Banque Alimentaire. Il s'agit d'un partenariat pour promouvoir la scolarisation des filles dans le monde rural, grâce au soutien des pensionnats (Dar Attaliba) créés à cet effet.

Ainsi, la Fondation ENNAJAH a parrainé 5 pensionnats dans les provinces de Zagoura, Tinghir, Sefrou et Azilal.

Au total, 462 élèves ont reçu une aide alimentaire, des produits d'hygiène, ainsi que des fournitures scolaires.



PILIER 1 :  
ASSUREUR  
RESPONSABLE  
ET INCLUSIF : EN  
2020, AUX CÔTÉS  
DE NOS ASSURÉS  
FACE À LA CRISE

# PILIER 1 : ASSUREUR RESPONSABLE ET INCLUSIF : EN 2020, AUX CÔTÉS DE NOS ASSURÉS FACE À LA CRISE

A des circonstances exceptionnelles, dispositifs exceptionnels : face à la crise, SAHAM Assurance a mis en œuvre une panoplie de mesures pour soutenir et accompagner ses assurés. Pour ce faire, la Compagnie a poursuivi sa transformation pour être au plus près de ses clients, en s'appuyant sur de nombreuses innovations.

## Une mobilisation accrue au profit de nos assurés

### Améliorer la couverture de nos assurés et garantir l'accès aux soins

Face à l'ampleur de la pandémie de Covid-19 et à ses nombreux impacts sur la vie des assurés, SAHAM Assurance a mis en place différents dispositifs pour répondre rapidement et efficacement à leurs besoins.

Ainsi, il a été décidé d'étendre la couverture de tous les contrats de santé pour intégrer systématiquement la prise en charge des actes pharmaceutiques et médicaux liés à la Covid-19. De ce fait, tous les assurés concernés ont pu se soigner en étant parfaitement couverts : une adresse électronique et un numéro de fax ont été dédiés à la réception des dossiers de remboursement, avec une prolongation des délais contractuels pour leur dépôt. De même, les conventions d'hospitalisation ont été délivrées par courrier électronique pour plus de facilité.

En ce qui concerne la protection des salariés, SAHAM Assurance a couvert le travail à domicile. Cette disposition a permis aux clients de déployer sereinement le télétravail tout au long de l'année 2020 et de respecter ainsi les recommandations sanitaires.

La Compagnie a également élargi la couverture RC scolaire du secteur public à l'enseignement à distance. Ainsi, en cas de problème à leur domicile, dans le cadre de leurs cours en « distanciel », les élèves sont couverts et peuvent être pris en charge si nécessaire.

De même, SAHAM Assurance a poursuivi en 2020 ses programmes affinitaires pour promouvoir une assurance toujours plus inclusive au Maroc, y compris en période de pandémie. En ce sens, elle a renforcé son dispositif auprès des écosystèmes concernés, pour assurer la continuité de ses services dès le premier jour du confinement. Les canaux digitaux ont ainsi été sollicités, afin de rester en relation avec les bénéficiaires des zones rurales notamment.

À noter aussi qu'en 2020, la Compagnie a fait évoluer son offre à destination des personnes en situation de handicap, en proposant des prestations très accessibles, adaptées à chaque contexte. Première compagnie au Maroc à développer des contrats spécifiques pour cette population, SAHAM Assurance considère qu'il est de son rôle d'élaborer une offre répondant parfaitement aux besoins de chaque catégorie de handicap.

Enfin, plusieurs dispositions ont également été prises en ce qui concerne l'assurance automobile. Ainsi, pour permettre aux clients de rester assurés sans sortir de chez eux pendant le confinement, l'ensemble du secteur a décidé de prolonger automatiquement tous les contrats automobiles arrivant à échéance après le 20 mars 2020 jusqu'à fin avril 2020.



De plus, SAHAM Assurance a offert une réduction de prime, pouvant aller jusqu'à -30% des deux mois de confinement, à tous les clients qui ont renouvelé leur contrat entre le 1<sup>er</sup> juin 2020 et le 31 mai 2021 pour une période minimum de 6 mois.

Par ailleurs, les délais contractuels pour le dépôt des dossiers de remboursement ont été prolongés et la plateforme 3434, pour les sinistres automobiles, est restée disponible 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7, pour simplifier la vie des clients durant cette période difficile.

## Des « lives » hebdomadaires sur Facebook et Instagram

Pour accompagner le public durant le confinement et contribuer à son bien-être, SAHAM Assurance a lancé le « live » M3AK FDAR, animé par Khalid Kortbi. Diffusé chaque semaine sur Facebook et Instagram, ce programme a permis d'inviter des spécialistes et de répondre aux questions des internautes sur des sujets tels que la nutrition, l'activité sportive en étant confiné ou encore l'éducation des enfants à la maison.

Dans un second temps, au moment du déconfinement, le « live » est devenu M3AKOUM L'9DAM, une émission destinée aux auto-entrepreneurs et aux très petites entreprises, pour les accompagner dans la reprise de leur activité. Des témoignages et des conseils pratiques ont ainsi été présentés chaque semaine pour aider ces professionnels dans cette période difficile.



## Accompagnement et soutien aux entreprises en difficulté face à la crise

Souvent confrontées à la pire situation de leur histoire, les entreprises ont pu compter sur le soutien de la Compagnie durant toute l'année 2020, et particulièrement pendant la période de confinement. SAHAM Assurance a en effet pris un certain nombre de mesures pour accompagner les clients en difficulté et s'adapter aux contraintes de chaque secteur.

Les entreprises dont les collaborateurs étaient en arrêt d'activité ont pu maintenir gratuitement leur couverture complémentaire tout au long du deuxième trimestre 2020. Même principe pour la couverture décès et invalidité, qui a été maintenue gratuitement tout au long du deuxième trimestre pour tous les salariés des entreprises clientes en cessation temporaire d'activité.

En outre, l'extension des délais de paiement des cotisations et la suspension de la procédure de mise en demeure pour toutes les entreprises en cessation d'activité, dont les employés ne pouvaient plus travailler ont aussi donné une bouffée d'oxygène à nos assurés.

Dans le secteur de la construction, une prolongation automatique de l'assurance tous risques a été accordée gratuitement pendant 60 jours à tous les chantiers à l'arrêt, à partir du 1<sup>er</sup> jour de blocage.

De même, la Compagnie a participé à l'initiative sectorielle de soutien aux auto-entrepreneurs, coordonnée par la Fédération Marocaine des Sociétés d'Assurances et de Réassurance (FMSAR). Ceux-ci ont ainsi pu bénéficier, auprès des banques, de crédits sur trois ans, dont les intérêts sont totalement pris en charge par le secteur de l'assurance. En outre, les assureurs ont également contribué pour un montant de 100 millions de MAD au mécanisme de garantie mis en place par l'État, à travers la Caisse Centrale de Garantie. Grâce à ce dispositif, les auto-entrepreneurs en difficulté ont pu faire face aux perturbations induites par la pandémie de la Covid-19.

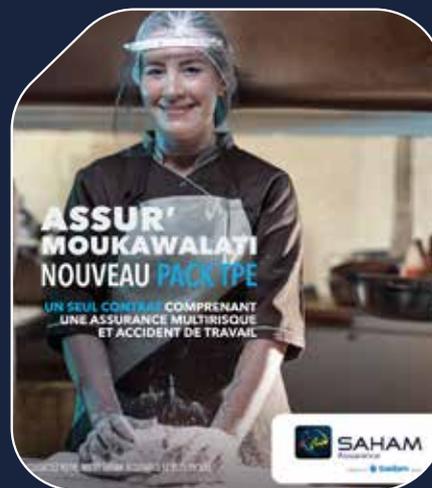
Enfin, au niveau de l'asset management, des reports de loyer ont été accordés à certains locataires professionnels, notamment dans les secteurs du tourisme, de la santé et du commerce.

## Lancement de « Assur'Moukawalati », une couverture d'assurance inédite pour les auto-entrepreneurs et TPE

Lancé en septembre 2020, Assur'Moukawalati est le premier contrat d'assurance au Maroc destiné aux autoentrepreneurs et Très Petites Entreprises offrant à la fois une garantie contre les accidents du travail et une multirisque professionnelle.

Cette solution innovante permet aux assurés de bénéficier de cette double couverture à un tarif très accessible, dans un contrat unique adapté à leurs besoins.

Pour promouvoir cette nouvelle offre et sensibiliser les entreprises aux risques, SAHAM Assurance a réalisé et diffusé 8 émissions intitulées « Moukawalati fi amane » sur Radio Aswat. Ces programmes thématiques ont permis de partager l'expérience de petits entrepreneurs, tout en donnant des conseils pour bien s'assurer au quotidien contre les accidents du travail, les risques d'incendie, les vols, le vandalisme, les dégâts des eaux, etc.



## Accélérer notre transformation en réponse à la crise et améliorer l'expérience client

### Mobiliser toutes nos ressources pour assurer la continuité de notre activité

Dès le début de la pandémie, SAHAM Assurance a pris toute la mesure de la situation et a déployé très rapidement un dispositif pour adapter son activité puis l'organiser différemment au moment du confinement. Sur le terrain, partout dans le Royaume, les agences sont restées ouvertes dans leur grande majorité. SAHAM Assurance a ainsi été la Compagnie avec le plus d'agences ouvertes durant la période de confinement. Une performance remarquable, qui a été rendue possible grâce à la mobilisation sans faille des agents, soutenus à tous les niveaux par nos équipes. Par exemple, SAHAM Assurance a permis la transmission électronique de tous les dossiers qui nécessitent habituellement un traitement physique. De même, les réclamations des clients ont pu se faire directement sur le site web, sans avoir besoin de téléphoner ou de se déplacer.

Par ailleurs, la mobilisation a été la même en « back office », où toutes les activités ont pu être maintenues grâce à la mise en place rapide et efficace du télétravail. Pour y parvenir, la Compagnie a tout mis en œuvre pour répondre techniquement à ce défi, tout en prévoyant un dispositif logistique, qui a permis de transmettre aux collaborateurs à domicile les éventuels documents physiques nécessaires. Une véritable prouesse organisationnelle dans un contexte des plus contraignants.

Enfin, plusieurs dispositions ont également été prises en ce qui concerne l'assurance automobile. Ainsi, pour permettre aux clients de rester assurés sans sortir de chez eux pendant le confinement, l'ensemble du secteur a décidé de prolonger automatiquement tous les contrats automobiles arrivant à échéance après le 20 mars 2020 jusqu'à fin avril 2020.

## Utiliser le canal digital pour être encore plus proches de nos assurés

A l'instar de la plupart des secteurs, le digital est devenu un canal incontournable dans le métier de l'assurance en 2020. Tant en interne qu'en externe, la digitalisation a imprégné l'ensemble des démarches techniques et commerciales de la Compagnie, pour être au plus proche des assurés.

Les collaborateurs ont bien entendu été les premiers concernés, avec la dématérialisation d'un nombre croissant de procédures et l'adoption de la gestion électronique des documents par les agents pour l'ensemble des branches d'activité.

Par exemple, la souscription d'un contrat automobile et la coordination des différentes parties prenantes sur un dossier se font entièrement sur une plateforme digitale, ce qui améliore grandement la prestation pour le client. De même, lorsque le contrat arrive à échéance, l'assuré est prévenu par SMS. En fin d'année, afin d'éviter l'encombrement en agence en période de Covid, une opération a même été menée où il était prévenu par WhatsApp, avec envoi d'un devis, de manière à accélérer ensuite son passage en agence.

Du côté des assurés, la mise en place des plateformes digitales change aussi la donne. Avec son design modernisé et sa navigation simplifiée, l'application mobile de la Compagnie améliore considérablement l'expérience client. Celui-ci peut ainsi y accéder à l'ensemble de ses contrats d'assurance automobile, habitation, santé et épargne. Il peut consulter les garanties souscrites, ses relevés de situation, les services d'assistance inclus dans son offre et être notifié des dates d'échéance. Cet outil lui permet également de déclarer ses sinistres, et de suivre l'avancée de leur traitement en temps réel.

## Saisir l'opportunité d'innovation face aux nouveaux enjeux et préparer l'assurance de demain

### « Assur'Auto Rabe7 », la première assurance qui encourage la conduite responsable

Assur'Auto Rabe7 a été lancée par SAHAM Assurance en décembre 2020 avec pour objectif d'encourager la conduite responsable. Cette offre inédite permet aux conducteurs qui n'ont pas eu plus d'un sinistre Responsabilité Civile non responsable par an de bénéficier, au bout de 24 mois, d'une réduction de 80% sur leur prime de garanties annexes. Ensuite, le client continue à bénéficier de cette réduction à chacun de ses renouvellements de contrat, tant qu'il n'a pas plus d'un sinistre Responsabilité Civile non responsable par an.

À travers cette solution, la Compagnie innove et entend contribuer pleinement à l'effort national de lutte contre les accidents de la circulation, en incitant les conducteurs à adopter définitivement les bons réflexes au volant.

Le lancement de cette nouvelle offre a été accompagné par une campagne de communication didactique, visant à vulgariser l'assurance automobile et promouvoir la conduite responsable. Une série de capsules pédagogiques a ainsi été diffusée sur les médias sociaux, avec pour objectif de démystifier et simplifier la lecture des contrats. Enfin, un clip vidéo faisant l'éloge de la bonne conduite a également été posté sur les réseaux pour sensibiliser le public.



## Nos efforts en innovation pour répondre aux nouveaux besoins

En réponse aux nouveaux enjeux nés de la crise sanitaire, SAHAM Assurance a poursuivi sa transformation digitale, entamée depuis plusieurs années, pour innover sans cesse. Pour cela, elle s'appuie sur la Digital Factory, véritable catalyseur de la mutation engagée par la Compagnie.

L'objectif de cette entité est d'étudier toutes les chaînes de valeur de l'entreprise pour identifier quels processus pourraient bénéficier de la digitalisation. Ses équipes sont composées d'experts métiers et d'experts du digital qui travaillent ensemble pour élaborer de nouveaux produits ou services susceptibles d'améliorer le fonctionnement de la Compagnie et la satisfaction des clients.

En 2020, plusieurs grands chantiers de transformation digitale ont été menés : relations avec les agents et intermédiaires, analyse des données clients, détection des fraudes, etc.

L'application mobile de SAHAM Assurance a également été largement améliorée, avec par exemple l'intégration d'un partenariat avec Dabadoc, qui permet aux utilisateurs de trouver facilement un médecin et de prendre rendez-vous avec lui directement en ligne.

### « Lwoqt ou zmane », la première assurance vie remboursable en cas de non-décès

En 2020, SAHAM Assurance a innové en proposant la première assurance vie remboursable en cas de non-décès. En effet, l'assurance « Lwoqt ou Zmane » est un produit unique sur le marché : il permet à la fois, en cas de survenance d'un décès ou d'une invalidité absolue et définitive, de faire bénéficier les proches d'un capital substantiel, mais également de récupérer 100% des cotisations au bout de 15 ans.

Cette offre inédite constitue donc la première assurance prévoyance au Maroc qui restitue les primes, et ce tous les 15 ans.

De plus, au-delà de 70 ans, le client continue d'être assuré sans versement d'aucune prime.





PILIER 2 :  
PARTENAIRE ET  
EMPLOYEUR DE  
CONFIANCE : EN  
2020, RÉSOLUS  
À PROGRESSER  
POUR MAINTENIR  
LA CONFIANCE  
DE NOS PARTIES  
PRENANTES CLÉS

## **PILIER 2 : PARTENAIRE ET EMPLOYEUR DE CONFIANCE : EN 2020, RÉSOLUS À PROGRESSER POUR MAINTENIR LA CONFIANCE DE NOS PARTIES PRENANTES CLÉS**

En dépit du contexte exceptionnel de crise sanitaire, SAHAM Assurance est restée plus que jamais engagée aux côtés de ses collaborateurs et partenaires, refusant de transiger avec leur santé et leur sécurité. Plus encore, la Compagnie a maintenu sa démarche de RSE en intégrant les nouvelles technologies pour plus de rigueur et de transparence envers eux.

### **Préserver et fédérer notre première force : le capital humain**

#### **Priorité à la protection de la santé des collaborateurs et de notre réseau d'agents**

Deux grands enjeux se sont imposés à SAHAM Assurance dès le début de la crise sanitaire : continuer à accompagner les clients pour les soutenir dans cette période difficile et préserver à tout prix la santé des collaborateurs, des agents et des partenaires.

Pour assurer la sécurité de ces derniers, la Compagnie a tout d'abord appliqué rigoureusement toutes les recommandations des autorités sanitaires pour limiter la propagation de la Covid-19. En ce sens, elle a publié en interne son propre « Guide relatif aux mesures de prévention et de fonctionnement pour la gestion de la pandémie de Covid-19 ». Destiné aux collaborateurs, intérimaires, prestataires et partenaires, ce document détaille l'ensemble des mesures prises par SAHAM Assurance pour protéger tous les intervenants présents au siège : sensibilisation du personnel, désinfection des locaux, accueil des salariés et des visiteurs, fonctionnement interne, protocole en cas de test Covid-19 positif en plus d'un un kit de prévention.

Ainsi, l'accès aux bureaux a été restreint aux seuls collaborateurs, avec prise de température systématique à l'entrée pour détecter les signes avant-coureurs d'une infection. De plus, à chaque étage, des distributeurs de solutions hydroalcooliques ont été installés, des rappels au strict respect des gestes barrières ont été affichés et le nettoyage a été renforcé tout au long de la journée.

Par ailleurs, SAHAM Assurance a également pris des dispositions exceptionnelles en ce qui concerne les déplacements : suppression des voyages à l'étranger, mise en congé systématique et observation d'une période d'isolement à domicile de 14 jours pour les collaborateurs de retour d'un voyage privé à l'étranger, limitation stricte des déplacements à l'intérieur du Maroc et suspension de l'ensemble des événements et formations regroupant des membres du personnel.

Bien entendu, la Compagnie a fortement privilégié le télétravail, pour toutes les fonctions qui s'y prêtent, et a totalement réaménagé les espaces de travail, pour permettre aux collaborateurs restant dans les bureaux de travailler à distance les uns des autres. En outre, les réunions par visioconférence ont été systématisées.

Enfin, durant toute l'année 2020, l'équipe des Ressources Humaines a soutenu tous les collaborateurs en difficulté, ainsi que leurs familles, en prenant régulièrement de leurs nouvelles et en leur offrant tout le soutien nécessaire pour faire face à la maladie et à ses conséquences.

Enfin, plusieurs dispositions ont également été prises en ce qui concerne l'assurance automobile. Ainsi, pour permettre aux clients de rester assurés sans sortir de chez eux pendant le confinement, l'ensemble du secteur a décidé de prolonger automatiquement tous les contrats automobiles arrivant à échéance après le 20 mars 2020 jusqu'à fin avril 2020.





## Placer l'agilité et le numérique au cœur de notre transformation RH

Afin d'accompagner sa transformation et son développement sur le long-terme, SAHAM Assurance a continué en 2020 de structurer et de professionnaliser la fonction RH, au profit d'une Gestion Prévisionnelle des Emplois et des Compétences.

Un plan de succession a été formalisé et un comité carrière a été créé. De même, la politique de recrutement et le système de rémunération ont été révisés afin d'intégrer pleinement les évolutions du marché, recruter les meilleurs profils et retenir les talents.

Soutenue par la Digital Factory, la Compagnie a aussi digitalisé les processus RH, pour faciliter la mise en place du télétravail et maintenir la montée en compétence de ses collaborateurs à travers la formation en ligne.

Cette nouvelle organisation permet de travailler de façon beaucoup plus agile, en ayant accès à tous les documents une fois dématérialisés. Le papier est de moins en moins présent au quotidien et les outils digitaux rendent les équipes plus autonomes. Elle a également permis d'identifier de nouveaux axes de progrès, qui vont contribuer à accélérer encore cette transformation digitale.

## Des campagnes de communication et de sensibilisation innovantes pour rassembler

Tout au long de l'année 2020, la communication interne a joué un rôle essentiel pour entretenir un lien social avec les collaborateurs en télétravail, mais aussi avec les agents et les intermédiaires. L'objectif était de les soutenir avec des messages réguliers, tout en rappelant l'importance de maintenir la qualité de service, en dépit des conditions inhabituelles.

Par exemple, durant tout le confinement, deux newsletters ont été envoyées chaque semaine par e-mail aux collaborateurs, agents et intermédiaires. Présentées sous forme de brèves, elles ont permis de donner la parole aux différentes entités de la Compagnie, pour partager leur mode de travail durant cette période, tout en informant chacun sur le dispositif de continuité de l'activité. Ces rendez-vous hebdomadaires étaient également l'occasion de présenter quelques conseils pour bien vivre le confinement à domicile et communiquer sur les « lives » organisés par SAHAM Assurance sur Facebook et Instagram.



## Lancement de l'Intranet Jami3an pour dynamiser la communication interne

En 2020, l'Intranet de SAHAM Assurance a fait peau neuve, grâce à la refonte totale de son mode de fonctionnement. Plus moderne et plus interactive, la plateforme Jami3an donne une nouvelle dimension à la communication interne, en proposant plusieurs fonctionnalités pour mobiliser les collaborateurs.

Chaque jour, ces derniers peuvent prendre connaissance des actualités de la Compagnie, tout en découvrant les différents métiers de l'entreprise. Des contenus sont en effet proposés pour mettre en valeur l'activité des salariés et permettre à chacun de mieux connaître son environnement de travail. L'objectif est donc d'informer et d'engager les collaborateurs autour d'une démarche commune, pour relever les nombreux défis.



## De nouvelles technologies au service de la performance

### Mise en place d'un nouveau dispositif pour lutter contre la criminalité financière

Poursuivant sa politique de prévention et de lutte contre le blanchiment des capitaux et le financement du terrorisme, conformément aux exigences réglementaires, SAHAM Assurance a fait évoluer son dispositif pour être toujours plus vigilante et réactive.

Une nouvelle organisation a ainsi été mise en place et une charte a été validée en Conseil d'Administration, pour formaliser la démarche de la Compagnie et sensibiliser l'ensemble des parties prenantes à ces problématiques fondamentales. L'objectif est notamment de travailler avec les commerciaux, les agents, les intermédiaires et le top management pour renforcer leur prise de conscience, en s'appuyant, entre autres, sur l'envoi régulier de notes et de circulaires. De plus, des formations continuent à être organisées pour mieux utiliser les outils digitaux de détection et ainsi améliorer les résultats.

Dans cette démarche, SAHAM Assurance peut compter sur l'appui du Crédit du Maroc, son partenaire bancaire, et du Groupe SANLAM, dont l'expérience en la matière est un précieux atout.

### Poursuite de la lutte contre la fraude à l'assurance grâce à l'intelligence artificielle

La lutte contre la fraude s'est intensifiée en 2020, avec le renforcement du nouveau dispositif faisant appel à l'intelligence artificielle. La surveillance du portefeuille a en effet reçu le soutien d'une plateforme digitale permettant d'identifier automatiquement les comportements suspects. Pour le moment, cette approche est réservée à l'analyse de la branche automobile, mais elle pourra être élargie à d'autres domaines par la suite.

Grâce à cette innovation, SAHAM Assurance améliore la détection des fraudes et peut agir plus rapidement pour appliquer des sanctions, voire résilier les contrats des clients multirécidivistes.

L'objectif de la Compagnie est de responsabiliser les assurés pour réduire le taux de sinistralité et contribuer à l'assainissement du secteur.

### Une transformation réussie de la fonction achats

Au cours de l'année 2020, la fonction Achats de SAHAM Assurance a connu une profonde mutation. L'objectif était d'améliorer les processus, en s'appuyant sur la transformation digitale, pour assurer plus d'indépendance et d'autonomie.

Ainsi, la Compagnie a centralisé cette fonction au niveau du département des achats, et a développé son « sourcing », en restructurant le référencement des fournisseurs et en optimisant la collaboration avec ceux qui sont régulièrement sollicités. Grâce à cette démarche, le processus d'achat est devenu plus fluide et plus efficace.

Cette transformation a également permis plus de transparence, confortant la démarche RSE de l'entreprise. SAHAM Assurance poursuit en effet sa volonté de développer une politique d'achats toujours plus responsables, en se montrant notamment plus exigeante avec ses fournisseurs.

Ceux-ci doivent impérativement être en conformité avec la réglementation sociale et fiscale, mais aussi adopter des pratiques respectueuses des normes environnementales, sociales et éthiques.

À l'avenir, la Compagnie envisage également d'inclure des clauses de RSE dans les contrats et de multiplier les contrôles pour s'assurer de leur respect.



PILIER 3 : ACTEUR  
ENGAGÉ AUPRÈS  
DE LA SOCIÉTÉ :  
EN 2020, ÊTRE  
SOLIDAIRE AVEC  
LES PLUS TOUCHÉS  
PAR LA CRISE ET  
ACCOMPAGNER  
LES PLUS  
PRÉCAIRES

## PILIER 3 : ACTEUR ENGAGÉ AUPRÈS DE LA SOCIÉTÉ: EN 2020, ÊTRE SOLIDAIRE AVEC LES PLUS TOUCHÉS PAR LA CRISE ET ACCOMPAGNER LES PLUS PRÉCAIRES

Entreprise engagée dans une démarche de RSE depuis de nombreuses années, SAHAM Assurance s'est mobilisée tout au long de l'année 2020 pour soutenir ses parties prenantes les plus fragiles et poursuivre ses actions de prévention auprès des entreprises. Au-delà des actions menées par la Fondation ENNAJAH, la Compagnie a contribué à l'effort national de lutte contre le Covid-19 tout en agissant au plus près de son propre écosystème.

### Notre action citoyenne dans le cadre de la crise sanitaire

#### Contribution au Fonds spécial covid-19

Fidèle à sa mission d'entreprise citoyenne, SAHAM Assurance a pleinement pris part à la campagne de mobilisation nationale qui s'est organisée depuis le début de la crise sanitaire au Maroc. La Compagnie a ainsi apporté une contribution de 40 MDH au Fonds de Solidarité créé par Sa Majesté le Roi Mohammed VI pour endiguer la propagation de la pandémie de Covid-19 et atténuer ses impacts socio-économiques.

#### Une campagne pour affirmer nos valeurs partagées

En juin 2020, SAHAM Assurance a lancé une campagne de communication qui confirme l'ancrage de la Compagnie dans des valeurs identitaires ancestrales partagées par tous : l'engagement, la solidarité, le courage, la bienveillance et la proximité. Ce sont les valeurs qui nous ont vus naître et grandir, et qui ont été particulièrement mises en avant lors de la crise de la Covid-19.

La campagne, portée par des visuels et des capsules digitales, a mis en scène différents personnages venant donner vie à ces valeurs, en témoignant de l'importance qu'elles ont pour eux et du rôle qu'elles ont joué pour les aider à surmonter le confinement.



#### Accompagnement de notre réseau d'agents à faire face à la crise

Durant cette année, marquée par la pandémie de la Covid-19 et les nombreuses mesures sanitaires, SAHAM Assurance a veillé sur son réseau d'agents et d'intermédiaires pour lui permettre de continuer son activité dans les meilleures conditions.

En effet, le confinement a constitué une période extrêmement difficile pour ces acteurs de terrain, qui ont été confrontés à une forte baisse de leur activité. Pour aider les plus touchés, SAHAM Assurance a mis en place un système de crédits gratuits, qui leur a permis de faire face à leurs dépenses de fonctionnement : loyer, salaires, charges diverses, etc. Des partenariats avec Salafin et la Société Générale ont été conclus pour proposer aux agents les solutions les plus avantageuses en fonction de leur situation.

De même, au quotidien, la Compagnie n'a pas hésité à assouplir les protocoles pour qu'ils puissent bénéficier de délais supplémentaires et ainsi s'organiser pour sauvegarder leur activité. Enfin, SAHAM Assurance a également fourni à l'ensemble des agences des kits de prévention pour équiper le personnel et les locaux contre la Covid-19.

Grâce à cette démarche et aux nombreux efforts consentis par tous, le réseau s'est distingué par sa résilience et sa capacité à rester opérationnel tout au long de l'année 2020.

## Des actions pour supporter les petites entreprises lors du déconfinement

### La campagne « Support Small Business » pour aider les petites entreprises touchées par la crise

Face à la crise économique traversée par le Royaume, en raison de la pandémie de Covid-19, SAHAM Assurance a lancé la campagne Support Small Business pour aider les petites entreprises et les autoentrepreneurs notamment.

Diffusée sur les réseaux sociaux de la Compagnie, cette action de communication avait pour objectif d'inciter le public à consommer localement, en sollicitant par exemple les artisans et petits commerçants de leur quartier.

La mise en scène de ces métiers et l'utilisation du sticker / hashtag « Support Small Business » à travers de nombreuses publications Facebook et Instagram ont permis de mobiliser la communauté web de SAHAM Assurance autour de cette thématique essentielle.



## Une entraide et une mobilisation sans précédent des collaborateurs

Conscients de la situation exceptionnelle et inédite que traversaient les entreprises au moment du confinement, les salariés de SAHAM Assurance ont décidé de mener une action de solidarité sans précédent au profit de l'écosystème de la Compagnie. Ainsi, chaque collaborateur a pu contribuer librement à un fonds interne créé pour soutenir les prestataires en difficulté économique.

Grâce à cet élan de solidarité, un don d'1 MDH a été distribué sous forme de dons aux entreprises partenaires qui ont été beaucoup moins sollicitées en raison des mesures liées à la crise sanitaire, notamment le personnel sous-traitant de gardiennage, de nettoyage ou encore de maintenance.

## Mettre l'accent sur la prévention

### Nos actions de sensibilisation et de prévention aux risques dans le cadre de la pandémie

Acteur majeur du secteur des assurances au Maroc, SAHAM Assurance a considéré qu'elle devait particulièrement jouer un rôle de prévention durant la crise sanitaire.

Ainsi, dès le début de la période de déconfinement, la Compagnie a publié son propre « Guide relatif aux mesures de prévention et de fonctionnement pour prévenir la propagation de la Covid-19 » sous la forme d'un livre blanc destiné à toutes les entreprises. Diffusé notamment sur LinkedIn, ce document détaille l'ensemble des mesures à prendre pour préserver la santé de toutes les personnes accédant aux locaux d'une organisation : sensibilisation du personnel, nettoyage et désinfection des lieux de travail, déplacement des collaborateurs, gestion des accès, mode opératoire en cas de suspicion d'exposition à la Covid-19, etc. De plus, le guide rappelle les gestes barrières individuels, en apportant de nombreuses précisions sur le port du masque et des gants, mais aussi les bonnes pratiques à mettre en œuvre en dehors de l'entreprise.

Toujours dans un souci de prévention, SAHAM Assurance a publié dès le mois d'avril 2020 un guide pour la mise en place des mesures de sécurité dans les entreprises à l'arrêt ou en sous-activité. En effet, la période de confinement a obligé de nombreuses sociétés à fermer leurs sites ou à les exploiter de façon très limitée, et cette situation les exposait à différents risques : incendie, intrusion, vol, malveillance, etc.

La publication a donc été élaborée pour donner un aperçu des mesures générales de sécurité et de prévention à appliquer, afin d'éviter des dommages physiques au niveau des installations industrielles ou commerciales.

## Assister les entreprises à mieux prévenir les risques liés à leurs activités

Les accidents du travail demeurant un sujet majeur pour la plupart des entreprises au Maroc, y compris pendant la crise sanitaire, SAHAM Assurance a poursuivi sa politique de prévention en 2020. Dans ce cadre, la Compagnie a organisé en novembre un webinaire intitulé « Quelle politique de prévention contre les accidents du travail pour votre entreprise ? », animé par Younes Saih, expert en audit et en maîtrise des risques et formateur HSQE, Mehdi Mernissi, Directeur BU Corporate chez SAHAM Assurance et Mohamed Kadiri, Manager AT chez SAHAM Assurance.

Durant une heure, les participants ont pu bénéficier de conseils pratiques pour limiter leurs risques au quotidien et échanger avec les intervenants pour partager leurs interrogations et leurs initiatives. Cette action s'inscrit dans le cadre du cycle de conférences lancé par SAHAM Assurance depuis 2015 et conforte son positionnement d'assureur partenaire des entreprises.

De même, en 2020, la Compagnie a collaboré avec l'association Microlabs Solutions, qui accompagne les Très Petites Entreprises à travers le Royaume. L'occasion pour SAHAM Assurance de participer à une caravane virtuelle et de sensibiliser ces entrepreneurs aux différents risques encourus dans le cadre de leurs activités.

Grâce à cette démarche et aux nombreux efforts consentis par tous, le réseau s'est distingué par sa résilience et sa capacité à rester opérationnel tout au long de l'année 2020.

### Assur'Risk, la première application mobile d'évaluation du risque incendie au Maroc

En novembre 2020, SAHAM Assurance a lancé Assur'Risk, la première application mobile permettant une évaluation des risques d'incendie de manière simple et autonome.

En effet, cette application digitalise de bout en bout le processus d'expertise des risques d'incendie, pour les grandes entreprises comme pour les plus petites. Son fonctionnement est très simple et permet aux utilisateurs, à travers un questionnaire rapide, d'obtenir une évaluation précise et immédiate. Le rapport établi par l'application est ainsi partagé en temps réel par le client, l'intermédiaire et la Compagnie.

En plus de permettre d'évaluer les risques, cette solution permet également d'identifier les points à améliorer, pour lesquels des actions de prévention doivent être entreprises dans les meilleurs délais. Cette innovation est donc bénéfique à la fois en termes de prévention et de gain de temps pour les clients Entreprises.





# A PROPOS DU RAPPORT

## A PROPOS DU RAPPORT

### Méthodologie

#### Collecte d'informations

SAHAM Assurance publie pour la deuxième année consécutive un rapport de Responsabilité Sociétale d'Entreprise (RSE). Ce document présente les engagements et réalisations de l'entreprise au profit d'un développement durable et responsable, résumés dans son ambition d'être : « L'assurance au service du plus grand nombre ». Afin d'élaborer ce rapport, toutes les directions ont été sollicitées et impliquées dans la collecte d'informations, à travers des entretiens, des questionnaires et le renseignement de tableaux de bord d'indicateurs de RSE. Le contenu du rapport de RSE a ensuite été validé par les différents contributeurs, puis approuvé par la Direction Générale de SAHAM Assurance.

#### 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 (1<sup>er</sup> janvier -31 décembre 2020), en cohérence avec l'exercice social du Groupe ainsi qu'avec les reporting déjà existants dans l'entreprise.

#### Référentiel utilisé

Ce Rapport RSE est conforme à la circulaire de l'AMMC ° 03/19 du 20 février 2019, rendant obligatoire dès 2020 la publication d'un rapport extra-financier pour les sociétés faisant publiquement appel à l'épargne.

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).

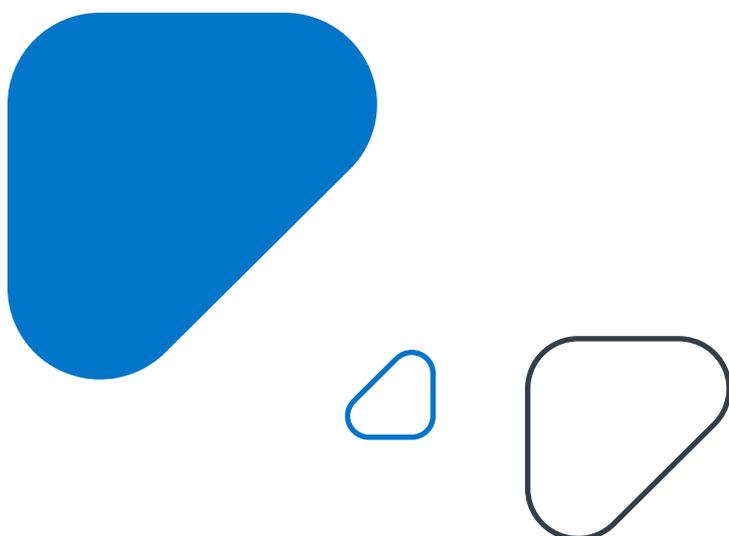
Ce rapport n'a pas fait l'objet d'une vérification externe.



# TABLE DE CONCORDANCE AVEC LA CIRCULAIRE

Exigence AMMC	Chapitre	Numéro de page
<b>Éléments Généraux d'information</b>		
Présentation de l'entreprise	Notre métier dans un monde en mutation	08
Périmètre du reporting	Méthodologie	43
Analyse de matérialité	Notre métier dans un monde en mutation	10-11
Méthodologie pour l'élaboration du rapport	Méthodologie	43
Référentiels adoptés	Méthodologie	43
Vérification externe	Méthodologie	43
Comply or explain	Méthodologie	43
<b>Éléments spécifiques</b>		
<b>Informations Environnementales</b>		
Activités ayant un impact environnemental et mesures d'atténuation	Notre vision de la RSE	19-20
Litiges ou poursuites d'ordre environnemental		Aucun litige en 2020
Informations en matière de gestion des déchets	Notre vision de la RSE Notre contribution sociétale en 2020	19-20, 24
Informations en matière d'utilisation durable des ressources	Notre vision de la RSE Notre contribution sociétale en 2020	19-20, 24
Informations en matière d'atténuation du réchauffement climatique	Notre vision de la RSE Notre contribution sociétale en 2020	19-20, 24
Informations en matière de protection de la biodiversité		Non applicable
<b>Informations sociales</b>		
Présentation de la politique de gestion des ressources humaines	Notre vision de la RSE	19-20
Informations en matière de recrutement	Préserver et fédérer notre première force : le capital humain	35-36
Informations en matière de rémunération	Préserver et fédérer notre première force : le capital humain	35-36
Informations en matière de gestion des carrières	Préserver et fédérer notre première force : le capital humain	35-36
Informations en matière de formation	Préserver et fédérer notre première force : le capital humain	35-36
Informations en matière d'handicap	Préserver et fédérer notre première force : le capital humain	35-36
Informations en matière d'égalité H/F	Préserver et fédérer notre première force : le capital humain	35-36
Informations en matière de dialogue social et négociation collective	Préserver et fédérer notre première force : le capital humain	35-36
Informations en matière de santé et sécurité	Préserver et fédérer notre première force : le capital humain	35-36
Indicateurs sociaux pour les 3 dernières années	Notre contribution sociétale en 2020	23-24

Informations sur la gouvernance		
Informations sur la composition des organes de gouvernance	Une gouvernance solide et équilibrée	14-17
Données sur la rémunération des administrateurs et des dirigeants	Une gouvernance solide et équilibrée	24
Mesures en faveur de l'éthique, la déontologie et la prévention de la corruption	De nouvelles technologies au service de la performance Notre contribution sociétale en 2020	24, 37
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	Notre vision de la RSE	19-20
Impact des investissements en matière d'infrastructures et de services publics	Une mobilisation accrue envers nos assurés Dossier spécial : La Fondation ENNAJAH, un nouvel acteur au service de l'éducation et de la lutte contre la précarité	26-27, 29-31
Actions correctives mises en place au sein des activités comprenant des impacts négatifs significatifs potentiels ou avérés sur les communautés locales	Notre action citoyenne dans le cadre de la crise sanitaire Mettre l'accent sur la prévention	39-41
Conditions de dialogue avec les parties prenantes	Notre vision de la RSE	21-22
Politiques et critères de sélection des parties prenantes	Notre vision de la RSE	21-22
Autres		
Présentation de la démarche RSE de l'entreprise	Notre vision de la RSE	19-20
Principales réalisations sur les 3 derniers exercices	Retour sur l'année 2020 Notre contribution sociétale en 2020	12-13, 23-24



**Rapport de responsabilité  
sociétale d'entreprise**





**SAHAM**  
Assurance

member of  **Sanlam** group

