

Rapport ESG 2021



ANNEXE
AU RAPPORT ANNUEL
ET FINANCIER AGMA
2021

agma
L'Assureur Conseil de référence

SOMMAIRE

Profil d'AGMA.....	3
Stratégie RSE	8
Dialogue avec les parties prenantes.....	9
Gouvernance	12
NOTRE ENGAGEMENT ÉTHIQUE	16
Agir selon les principes de déontologie professionnelle	17
Cultiver nos valeurs d'éthique dans nos relations commerciales.....	19
Protéger les données personnelles de nos collaborateurs et de nos clients	19
NOTRE ENGAGEMENT SOCIÉTAL	22
Accompagner nos clients et communautés pour plus de protection et de résilience.....	23
Fluidifier les interactions par la digitalisation des processus éligibles	26
Minimiser les impacts environnementaux de notre fonctionnement propre	27
Contribuer aux actions de mécénat du groupe	28
NOTRE ENGAGEMENT SOCIAL	29
Le profil de notre capital humain.....	30
Notre politique de recrutement et de gestion de carrière	31
Notre politique de rémunération et avantages sociaux	32
Un dialogue social fluide	33
Assurer des conditions de travail propices à la santé et à la sécurité	33
Accompagner l'évolution de nos métiers et des pratiques managériales par la formation.....	35
À propos de ce rapport.....	38

PROFIL D'AGMA

Créé en 1965, le Cabinet AGMA, pionnier dans le conseil et intermédiation en assurance, se positionne aujourd'hui comme acteur leader du courtage en assurance et réassurance sur le marché marocain. Dès 1998, AGMA fait son entrée à la bourse de Casablanca et devient ainsi la première société cotée de son secteur.

Filiale (à travers ONA Courtage) du groupe Al Mada, AGMA conseille et accompagne l'ensemble des filiales du groupe, mais aussi plusieurs entreprises hors groupe, dans la conception et la mise en place de programmes d'assurance sur mesure. Ainsi, nos clients (grandes entreprises, PME, TPE et professionnels), opérant dans divers secteurs d'activités, bénéficient de couvertures d'assurance sociales, de biens et de responsabilités, optimisées et gérées par AGMA en partenariat avec les compagnies d'assurance et de réassurance locales et internationales.

AGMA compte également des assurés particuliers dans son portefeuille et dispose d'une gamme de produits d'assurance, toutes branches, adaptée à cette catégorie de clientèle.

NOTRE MÉTIER

La chaîne de valeurs d'AGMA comprend le conseil en amont, le placement et suivi actif des programmes d'assurance, la gestion des sinistres en coordination avec les différents partenaires (Assureurs, Réassureurs, Experts, Garages, etc...) ainsi que l'accompagnement des clients dans le cadre de la démarche de prévention des risques pour une meilleure maîtrise de la sinistralité.

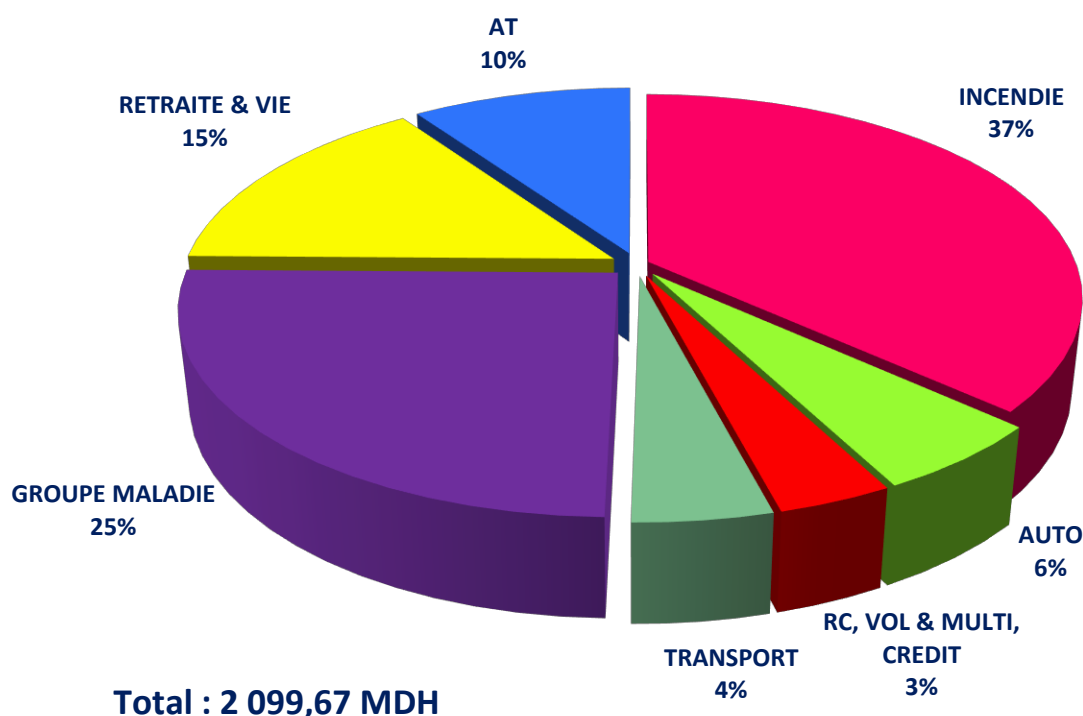
AGMA est un grand acteur au niveau des différentes branches d'assurance :

- Assurances de personnes : Santé, Vie et Retraite
- Assurances dommages : Incendie & Risques Techniques, Automobile, Transport
- Assurances de responsabilités : Accidents du Travail, Responsabilité Civile

Le portefeuille d'AGMA est constitué majoritairement de grands et moyens comptes. Le Cabinet a développé une forte expertise dans la gestion de ces segments de marché.

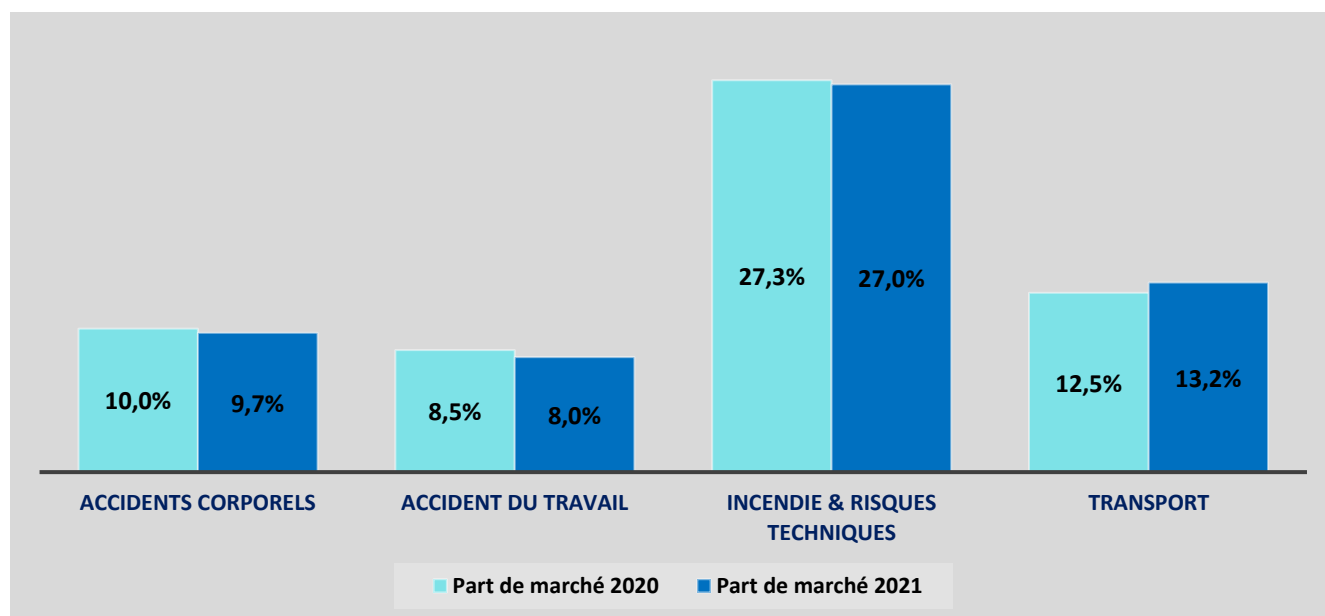
L'attractivité d'AGMA s'est confirmée de nouveau en 2021, année au terme de laquelle, les primes gérées ont progressé de 9,3% en dépassant, pour la première fois, la barre des 2 milliards de dirhams.

Répartition de la production au 31/12/2021



A la clôture du premier semestre 2021, en l'absence de la situation liminaire annuelle de la FMSAR, nos parts de marché sont en progression sur le Transport et quasiment identiques sur les Risques Techniques, l'Accident du Travail et l'Accident corporel.

Parts de marché par branche



NOTRE MISSION

Etudier, anticiper, négocier, accompagner et s'engager sont autant de missions que nous accomplissons dans le respect des règles professionnelles et de nos valeurs historiques.

Notre rôle, en tant qu'Assureur Conseil, consiste à :

- Étudier les circonstances des risques des clients pour concevoir des polices d'assurance adaptées et optimisées,
- Anticiper les besoins des clients en recherchant pro-activement les meilleures solutions auprès des compagnies d'assurance,
- Négocier, avec les partenaires d'assurance, les garanties appropriées en fonction des risques des clients pour répondre à leurs besoins propres, et parfois complexes,
- Accompagner les assurés tout au long de la vie de leurs contrats à travers un conseil personnalisé, une assistance permanente et un partenariat à long terme,
- Engager notre responsabilité pour l'ensemble des actes entrepris en tant que mandataire de nos clients.

NOS VALEURS

Nos valeurs, constituant le socle de la culture d'entreprise, soutiennent notre stratégie de développement et irriguent l'ensemble de nos fonctions :



La satisfaction client

Cette valeur est dans l'ADN des collaborateurs AGMA qui ne cessent de la nourrir au quotidien



L'engagement

Notre implication et engagement permanents constituent un véritable moteur de performance



La rigueur

Ancrée dans la culture de l'entreprise, cette valeur est un gage de professionnalisme et de maîtrise de la qualité de nos services



Le sens de l'éthique

Tous nos collaborateurs agissent en parfaite conformité avec les principes stricts d'éthique commerciale

STRATÉGIE RSE

AGMA est engagé dans une démarche responsable, en ligne avec la signature « Positive Impact » de notre groupe d'appartenance Al Mada.

NOTRE DÉMARCHE

Notre stratégie de responsabilité sociétale a été définie de manière collégiale, sur la base des travaux et discussions d'un comité projet transversal, animé par un tiers expert.

L'identification des enjeux potentiellement pertinents pour AGMA s'est appuyée sur une revue des bonnes pratiques de quatre courtiers d'assurance internationaux et d'une compagnie d'assurance locale. Ces quatre entreprises, sélectionnées parmi les leaders, présentent des politiques environnementales, sociales et de gouvernance structurées et documentées qui se démarquent par leur niveau de maturité avancé. La priorisation des enjeux a été, dans un premier temps, réalisé par le tiers expert avant d'être discutée et affinée en comité projet, sur la base des critères suivants :

- **Redondance de l'enjeu** dans les résultats de la revue des bonnes pratiques,
- **Niveau de maturité** de l'enjeu pour AGMA sur la base de l'existence d'actions isolées ou structurées au sein d'une politique et dont les résultats sont mesurés,
- **Niveau d'ambition** de l'enjeu pour AGMA, en cohérence avec sa stratégie globale et ses objectifs métiers.

Ces travaux ont permis de faire ressortir sept enjeux prioritaires, qui constituent nos engagements stratégiques de responsabilité sociétale.

NOS ENGAGEMENTS STRATÉGIQUES

Notre engagement éthique

- Agir selon les principes de déontologie professionnelle
- Cultiver nos valeurs d'éthique dans nos relations commerciales
- Protéger les données personnelles de nos collaborateurs et nos clients

Notre engagement sociétal

- Accompagner nos clients et communautés pour plus de protection et de résilience
- Fluidifier les interactions par la digitalisation des processus éligibles

Notre engagement social

- Accompagner l'évolution de nos métiers et des pratiques managériales par la formation ciblée
- Assurer des conditions de travail propices à la santé et à la sécurité

DIALOGUE AVEC LES PARTIES PRENANTES

Dix familles de parties prenantes ont été cartographiées par notre comité projet. Un dialogue fréquent est engagé avec chacune de ces parties prenantes et permet d'entretenir des relations étroites et qualitatives.

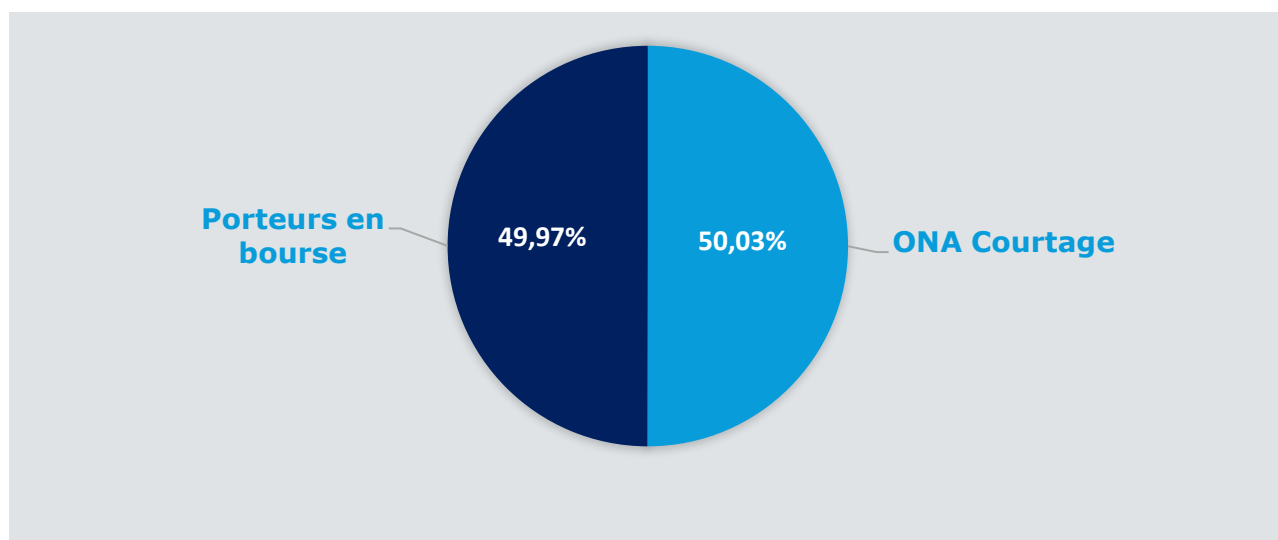
Type de partie prenante	Principaux canaux de dialogue	Fréquence du dialogue
Collaborateurs & représentants du personnel	- Communication interne - Intranet - Enquête interne de satisfaction Moyens généraux - Enquête interne de satisfaction Systèmes d'Information - Évaluation annuelle	En continu, trimestrielle ou annuelle selon les canaux
Clients	- Gestionnaires dédiés - Réunions périodiques - Emailing / Communiqués - Enquête de satisfaction - Rapport annuel et plaquette institutionnelle - Site Web	En continu, trimestrielle ou annuelle selon les canaux
Partenaires Assureurs & courtiers internationaux	- Conventions de partenariat - Réunions - Correspondances - Interlocuteurs métiers par domaine - Évaluation des compagnies	En continu, régulière ou annuelle selon les canaux
Autres fournisseurs	- Contrats, bons de commande - Ordonnateurs - Consultations, réunions	Au besoin et selon l'importance
Actionnaires et administrateurs	- Assemblée générale - Publications réglementaires - Organes de gouvernance (CA, CRC, CNR, Business Review) - Portail digital	D'une à quatre fois par an selon la charte de gouvernance et la périodicité des publications

Société civile & associations	- À travers la Fondation Al Mada	Annuelle
Media, analystes & agences de notation	- Site Web - Plateforme SESAM AMMC - Bourse de Casablanca - Communiqués réglementaires - Publications réglementaires (Rapports annuel et financier, ESG)	D'une à plusieurs fois par an selon les canaux
Organismes de régulation et d'accréditation	- Plateforme Webinter (ACAPS) - Plateforme SESAM (AMMC) - Réunions et échanges écrits	Trimestrielle, semestrielle, annuelle et au besoin selon les canaux
Fédérations professionnelles	- Conseil Fédéral FNACAM / AG - Communiqués FNACAM	Plusieurs fois par an
Organismes de prévoyance et Pouvoirs publics	- Portails des organismes - Echanges officiels	Mensuelle, trimestrielle ou annuelle selon les déclarations et au besoin

GOUVERNANCE

L'ACTIONNARIAT

Composition de l'actionnariat au 31.12.2021



ONA Courtage est une société contrôlée par le groupe Al Mada. Elle compte aussi Axa Assurance Maroc dans son tour de table.

Les informations financières, de gestion, sociales et de mécénat sont régulièrement communiquées aux actionnaires à travers les publications, le site Web et les supports de presse conformément aux exigences légales et réglementaires.

LE CONSEIL D'ADMINISTRATION

Au 31/12/2021, neuf administrateurs composent le conseil d'administration d'AGMA SA qui se réunit deux fois par an afin de procéder à une analyse collective des performances de la société, faire le point sur les comptes semestriels et annuels et définir les orientations stratégiques pour le développement des activités du Cabinet.

Le conseil d'administration d'AGMA SA compte cinq femmes dont le Président Directeur Général de la société, membre exécutif.

Administrateurs	Fonctions	Durées des mandats en cours (au 31.12.2021)	Taux de présence effective en 2021
Mme Rachida BENABDALLAH	Président Directeur Général	2019-2024	100%
M. Aymane TAUD*	Administrateur, représentant ONA Courtage	2016-2021	50%
Mme. Sanaa BAKKAL*	Administrateur, représentant ONA Courtage	2016-2021	50%
M. Karim CHBANI	Administrateur, représentant SFGP	2019-2024	100%
Mme Houria BOUAZZA	Administrateur	2017-2022	100%
M. Abed OUAZZANI	Administrateur	2020-2025	100%
M. Mohammed SAIDI	Administrateur indépendant	2020-2025	100%
Mme Meriem RIADI	Administrateur indépendant	2020-2025	100%
M. Badre ATLASSI	Administrateur	2020-2025	0%
Mme. Meryem CHAMI**	Administrateur	2016-2021	100%

* Changement de représentant permanent lors du Conseil d'Administration du 17 septembre 2021

** Cooptée dans le Conseil d'Administration du 12 mars 2021 en remplacement de M. Philippe ROCARD

Gestion des risques et développement durable

Le conseil d'administration :

- s'assure de l'efficacité du système de contrôle interne et du dispositif de gestion des risques de l'entreprise ;
- veille à la qualité de l'image et de la réputation de la société ;
- s'assure que les conventions réglementées sont identifiées, établies à une juste valeur, approuvées de manière indépendante et sans la participation des parties intéressées ;
- promeut la cohérence du développement économique de l'entreprise avec une politique sociale et une démarche citoyenne, fondées notamment sur le respect de la personne humaine et la préservation de l'environnement.

LES COMITÉS SPECIALISÉS

AGMA dispose de trois comités spécialisés émanant du conseil d'administration. Chacun de ces comités est composé de trois administrateurs et d'invités permanents parmi les responsables d'AGMA et du groupe Al Mada.

Le Comité des Risques et des Comptes (CRC), où siègent les deux commissaires aux comptes de la société, est présidé par un administrateur indépendant.

Le CRC passe en revue l'ensemble des sujets affectant les comptes afin de s'assurer de l'intégrité et de la conformité réglementaire des opérations comptables et financières. Ce comité a aussi pour mission de superviser le dispositif de gestion des risques d'AGMA avec un suivi de son évolution. Il fait office également de comité d'audit en définissant les plans d'audit pluriannuels et en suivant les résultats des missions d'audit et l'avancement des plans d'actions y afférents.

Le Comité de Nominations et de Rémunérations (CNR) examine le recrutement, nomination, conditions de rémunération & avantages sociaux, départs éventuels et plan de succession des cadres dirigeants de l'entreprise (mandataires sociaux et membres du Comité de Direction) mais également des autres cadres suivis selon la définition de la Charte de gouvernance du groupe.

La Business Review (BR) a pour rôle d'assurer au groupe Al Mada un suivi des orientations stratégiques, de la performance économique et de la gestion budgétaire de la société.

Comités spécialisés	Membres
Le Comité des Risques et des Comptes (CRC)	M. Mohammed SAIDI (Président CRC) Mme. Sanaa BAKKAL(membre) M. Karim CHBANI (membre) Invités permanents : Le Directeur Finances et Contrôle de gestion AGMA Le Responsable Audit Interne AGMA Le Responsable Audit interne et Risk Management AL MADA Le Responsable Consolidation et Comptabilité AI MADA Les deux Commissaires aux comptes de la société

Le Comité de Nominations et de Rémunérations (CNR)	Mme Rachida BENABDALLAH (Président du CNR) Mme. Sanaa BAKKAL (membre) M. Karim CHBANI (membre) Invités permanents : Le Directeur Capital Humain AL MADA Le Responsable Capital Humain et Moyens Généraux AGMA Le Chargé de Rémunération AL MADA
La Business Review	Mme Rachida BENABDALLAH (membre) Mme. Sanaa BAKKAL (membre) M. Karim CHBANI (membre) Invités permanents : Le Directeur Général Adjoint Opérationnel AGMA Le Directeur Finances et Contrôle de gestion AGMA

LE COMITÉ DE DIRECTION

Le Comité de direction est composé, au 31 décembre 2021, de six membres : le PDG, le DGA en charge du pôle opérationnel, le Directeur Finances et Contrôle de gestion, le Directeur Assurances de Personnes, le Responsable Systèmes d'information & Qualité.

Il se réunit de façon hebdomadaire et a pour principales missions de :

- Suivre les performances de l'entreprise et veiller à la réalisation des objectifs arrêtés ;
- Examiner les sujets d'actualité impactant les activités du Cabinet ;
- Echanger autour des projets de développement et des situations problématiques éventuelles pour prise de décisions concertées ;
- Piloter les projets transverses et assurer la communication entre les différentes entités.

En 2021, la rémunération fixe chargée de l'ensemble des cadres dirigeants d'AGMA s'est élevée à 9 327 KDH.

Aucun cadre dirigeant ne bénéficie de stock-options.



NOTRE ENGAGEMENT ÉTHIQUE

AGIR SELON LES PRINCIPES DE DÉONTOLOGIE PROFESSIONNELLE

DEONTOLOGIE APPLICABLE AUX SOCIÉTÉS COTÉES

En tant que société cotée à la Bourse de Casablanca et en application des dispositions de la circulaire, relative aux opérations et informations financières, de l'Autorité Marocaine du Marché des Capitaux, AGMA dispose d'un Code Déontologique ayant pour objectif de définir les règles de conduite applicables aux personnes initiées ainsi que les règles de traitement des situations de conflit d'intérêts réelles ou apparentes.

On entend par initié, toute personne titulaire, à titre occasionnel ou permanent, d'une Information Privilégiée.

LA PRÉVENTION DE LA CORRUPTION

En tant que filiale du groupe Al Mada, AGMA adhère aux valeurs déontologiques de sa maison mère et a inscrit « le Sens de l'Éthique » parmi les quatre valeurs phares autour desquelles s'articule sa culture d'entreprise (la Satisfaction Client, l'Engagement, la Rigueur et le Sens de l'Éthique).

Il s'agit d'une valeur historique forte et partagée par tous les collaborateurs. Elle rejaillit comme attribut marquant au niveau de l'image du Cabinet, tant auprès de ses clients qu'auprès de ses partenaires et non-clients.

AGMA agit en faveur du respect des règles d'intégrité, de loyauté des affaires et de transparence. Ceci se reflète dans sa constante mobilisation dans la prévention de la corruption et des conflits d'intérêt ainsi que dans le respect des règles de concurrence. En effet, la société accorde une importance capitale à ces sujets en sensibilisant tous ses collaborateurs sur les comportements éthiques à observer au quotidien. Cela concerne les différents niveaux et fonctions de l'entreprise : ordonnateurs de dépenses pour prévenir les risques de corruption liés aux achats, commerciaux en ce qui concerne l'activité de prospection et le soumissionnement aux appels d'offres ainsi que les autres responsables dans le cadre de leurs domaines respectifs.

LE DISPOSITIF ANTI-BLANCHIMENT

L'année 2021 a marqué un renforcement global du dispositif de lutte contre le blanchiment des capitaux au sein d'AGMA.

En effet, plusieurs actions ont été entreprises afin de se conformer aux exigences de :

- La loi n° 43-05 relative à la lutte contre le blanchiment de capitaux ;
- La circulaire du président de l'ACAPS n° AS/02/19 du 25 septembre 2019 relative aux obligations de vigilance et de veille interne incombant aux entreprises d'assurance et de réassurance et aux intermédiaires ;
- Les différentes décisions de l'Unité de Traitement du Renseignement Financier (UTRF) relatives aux déclarations de soupçons et aux obligations incombant aux personnes assujetties, soumises au contrôle de cette entité.

Le Directeur Finances et Contrôle de gestion a été désigné comme correspondant principal de l'UTRF afin de remonter à cette dernière toute déclaration de soupçon éventuel.

Au-delà des obligations réglementaires, il est important de signaler qu'AGMA traite les placements, dans les comptes d'épargne retraite, issus directement des salaires.

LA PROCÉDURE DE SÉLECTION DES FOURNISSEURS

Le groupe lance régulièrement des appels d'offres et fait bénéficier ses filiales d'un certain nombre de contrats cadres négociés en fonction des volumes achetés par l'ensemble des participations. Il s'agit de contrats « synergies » qui couvrent, à titre d'exemple, les achats informatiques et bureautiques.

Pour les achats qui ne sont pas concernés par les contrats « synergies », le Cabinet recourt à une consultation systématique de plusieurs fournisseurs, exception faite des très petites dépenses.

CULTIVER NOS VALEURS D'ÉTHIQUE DANS NOS RELATIONS COMMERCIALES

UNE PROCÉDURE TRANSPARENTE DE CONTRACTUALISATION

AGMA joue le rôle de Courtier Assureur Conseil, en charge de conseiller les clients pour optimiser leurs couvertures, de consulter le marché et de négocier avec les Assureurs les conditions de garanties adaptées à chaque situation et aux meilleurs tarifs.

AGMA s'attache à ne recruter que des clients présentant un haut niveau de respect des normes de travail et de la législation en vigueur et évite de gérer, dans son portefeuille, les entreprises ne déclarant pas l'intégralité de leurs salariés. En outre, une analyse de solvabilité et d'antériorité des risques est généralement réalisée avant acceptation des nouvelles affaires (à partir des données fournies par l'Assureur tenant). Ces statistiques sont confrontées aux moyennes nationales et servent à la détermination des primes par les compagnies consultées et intéressées. In fine, les contrats d'assurance négociés et contrôlés par AGMA sont soumis par nos équipes à la signature conjointe des compagnies d'assurance et des clients.

En amont, notre processus de recrutement des nouveaux clients se présente de deux façons :

- 1. Démarche proactive** : en proposant les services d'AGMA à une liste qualifiée de prospects, grandes et moyennes entreprises, pouvant appartenir potentiellement à tous les secteurs d'activité. Les entreprises dont la réputation est entachée sont écartées dans la phase de présélection,
- 2. Participation aux appels d'offres et consultations** : il s'agit notamment d'établissements publics mais aussi, de nombreuses entreprises dont les procédures imposent le recours à des consultations en assurance. Dans ces cas-là, AGMA soumissionne pour les affaires dont le budget estimatif dépasse un certain seuil et se conforme à la procédure dictée par les documents de l'appel d'offres / consultation.

UNE GRANDE ATTENTION À LA QUALITÉ DE LA RELATION CLIENT

AGMA veille à la satisfaction de ses clients et leur assure un service professionnel, efficace et continu dans le temps. Nous nous sommes engagés dès 2008 dans une démarche Qualité, couronnée par une certification ISO 9001 Version 2008 dont nous avons obtenu chaque année le renouvellement depuis. A partir de l'année 2017, la certification est réalisée selon la norme ISO 9001 Version 2015.

C'est dans le cadre du système de management de la Qualité ISO 9001 que nous avons défini et déployé une procédure de gestion des réclamations à laquelle nous accordons la plus grande importance. Chaque année, une analyse détaillée des sorts des réclamations est présentée lors de la revue de Direction Qualité et permet de mettre en place des actions en vue de poursuivre l'amélioration des processus.

Guide de déclaration des sinistres Automobile

En 2018, nous avons publié un guide destiné aux clients particuliers pour améliorer la communication lors des déclarations des sinistres Automobile. Une telle démarche atteste de notre attention particulière au service client et s'inscrit dans notre volonté de simplification et d'amélioration de l'efficacité opérationnelle.

Chaque année, une enquête de satisfaction des clients, entreprises et particuliers, vient confirmer la qualité de notre relation client.

En 2021, 270 clients ont été interrogés, faisant ressortir un taux de satisfaction globale de 83% et un taux de recommandation de 90%.

PROTÉGER LES DONNÉES PERSONNELLES DE NOS COLLABORATEURS ET DE NOS CLIENTS

Nos collaborateurs ont toujours été vigilants et respectueux de la confidentialité des données personnelles. Ils sont conscients de la sensibilité des informations manipulées aussi bien au niveau de la gestion des polices d'assurance et des dossiers sinistres qu'au niveau des traitements des contrats d'épargne retraite de nos assurés.

Dès sa promulgation en 2009, AGMA s'est conformé aux exigences de la loi 09-08 et a obtenu les autorisations de la Commission Nationale de contrôle de la protection des Données à caractère Personnel (CNDP) pour l'ensemble des traitements métiers du Cabinet ainsi que pour la gestion des ressources humaines.

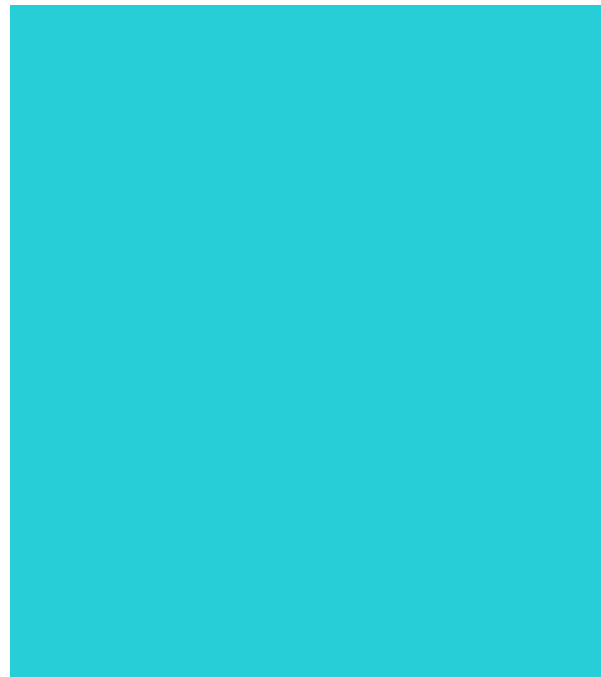
Une formation a été réalisée pour tous les collaborateurs et un engagement personnel a été signé dans ce sens par ces derniers.

Une clause relative à l'engagement de respecter cette loi a été introduite dans nos contrats de travail et dans nos formulaires de collecte d'information concernant les clients et les prospects. Nous avons également mis en conformité notre site Web par rapport aux exigences légales.

L'ensemble des traitements réalisés par AGMA ont été autorisés par la CNDP, à savoir :

- Gestion Responsabilité Civile Automobile
- Gestion Individuelle Accidents
- Gestion Multirisques Habitation
- Gestion Décès-Invalidité-Maladie
- Gestion Assistance
- Gestion Vie et Capitalisation
- Gestion Accidents du Travail et Maladies Professionnelles
- Gestion Ressources Humaines

Toutes les compagnies d'assurance partenaires ont, également, ajouté à leurs contrats la clause de respect de la loi 09-08.



NOTRE ENGAGEMENT SOCIÉTAL

ACCOMPAGNER NOS CLIENTS ET COMMUNAUTÉS POUR PLUS DE PROTECTION ET DE RÉSILIENCE

Notre Cabinet est un acteur majeur de la protection des biens et des personnes, qui souhaite intégrer, encore plus largement, les préoccupations sociales et environnementales dans ses décisions et ses activités.

Les deux grands piliers constitutifs de nos activités sont la protection des actifs et du capital humain des entreprises.

LA PROTECTION DES ACTIFS DES ENTREPRISES

AGMA est le leader marocain dans la gestion des risques et le courtage d'assurance et de réassurance des entreprises, notamment en assurances dommages.

Nos équipes d'experts et conseillers œuvrent, sans cesse, à faire progresser leurs connaissances des métiers, des expositions aux risques et de leurs secteurs d'intervention pour accompagner efficacement nos clients industriels ou dans les services.

LA PROTECTION DU CAPITAL HUMAIN DES ENTREPRISES

AGMA agit en tant qu'Assureur Conseil des entreprises pour préserver leur capital humain et le mobiliser en favorisant son engagement. Nous proposons les couvertures adaptées pour les salariés des sociétés clientes en fonction des contraintes et du contexte spécifique de chaque entreprise. Notre Cabinet assure toute la gestion de ces polices d'assurance, en partenariat avec les compagnies, tant pour la mise en place des couvertures de protection sociale que pour la mise en œuvre des processus d'indemnisation correspondants.

Comme exemple d'action de support concret sur le terrain, nous menons avec nos clients des visites auprès de certaines cliniques et médecins spécialisés pour une meilleure prise en charge des victimes en cas d'accidents du travail.

Nous encourageons par ailleurs, particulièrement dans les secteurs d'activité exposés, la souscription d'une couverture Maladies Professionnelles dans un souci de prévention de situations lourdes en termes de conséquences sociales.

Exemples d'actions à fort impact social

Notre service spécial aux retraités

AGMA offre, sur demande des entreprises clientes qui le souhaitent, un service spécial pour les retraités. Ces derniers ont la possibilité de se présenter dans un espace qui leur est dédié afin de déposer leurs dossiers Maladie. Pour éviter et anticiper les rejets, les dossiers sont vérifiés, sur place, par des gestionnaires AGMA qui apportent toute l'assistance nécessaire aux retraités. Ces derniers ont également la possibilité de payer leurs cotisations Maladie directement au guichet AGMA. L'emplacement du Siège d'AGMA, au centre-ville et près des différents moyens de transport en commun, est très pratique et apprécié par ces assurés.

Assurance Maladie au profit d'agriculteurs

Depuis 2010, AGMA a négocié un package Assurance Maladie très avantageux pour une importante communauté d'agriculteurs, projet mis en place à la demande d'un client opérant dans le secteur agro-alimentaire. Plusieurs milliers d'agriculteurs et leurs familles bénéficient actuellement de cette couverture. Chaque année, des campagnes de présentation de ce produit sont organisées au niveau des différentes régions du Maroc.

Nous n'avons pas relevé d'activités d'AGMA comprenant des impacts négatifs significatifs, potentiels ou avérés, sur les communautés locales.

L'ACCOMPAGNEMENT PAR LA PRÉVENTION

Les notions de risques et d'aléas constituent les fondements de notre métier. Grâce à une démarche dynamique de l'analyse des couvertures, nous procédons à des études actuarielles anticipatives afin de modéliser le risque pour permettre ainsi au client, l'élaboration d'une stratégie d'optimisation. Ainsi, notre département « Prévention » accompagne les clients présentant des risques élevés par un programme de redressement spécifique, étalé sur deux ans. Qu'il s'agisse de risques liés aux accidents du travail, aux biens, aux maladies ou environnementaux, notre équipe « Prévention » accompagne les entreprises clientes jusqu'à la stabilisation du niveau de ces risques en continuant à suivre leur évolution à plus long terme. En outre, un dispositif spécifique aux risques d'accidents du travail est déployé. Il consiste en l'accompagnement des clients à travers les actions de formation nécessaires, visant la maîtrise et diminution de ces risques : formation assurancielle afin de connaître et maîtriser le cadre légal AT, formation sur la procédure de gestion, etc...

Les actions de prévention en chiffres

En 2021, nous avons réalisé :

- 27 visites de prévention Dommages avec émission de recommandations ;
- Plusieurs études statistiques détaillées et une dizaine de visites de prévention Accidents du Travail / Maladies Professionnelles avec mise en place d'actions de maîtrise du risque pour les clients importants concernés ;
- 8 visites d'audit pré-renouvellement pour vérification de la mise en œuvre des recommandations des réassureurs, relatives aux situations des risques des clients ;
- 10 visites de risques pré-souscription.

UNE EXPERTISE FORTE SUR LES RISQUES DE POINTE

AGMA dispose de compétences éprouvées dans la gestion des risques de pointe. Nous couvrons, à titre d'exemple, la grande majorité des éoliennes du territoire national dans le cadre d'assurances Tous Risques Sauf.

Dès 2018, notre Cabinet a été pionnier dans la commercialisation de couvertures « Cyber Risk ». Il s'agit de contrats d'assurance qui permettent la prise en charge des frais engagés, aux fins de la restauration de la situation normale, suite à une Cyber attaque atteignant les données stockées dans le système d'information du client ou causant l'arrêt d'exploitation de l'entreprise. La police « Cyber Risk » prend en charge également les frais engagés liés aux conseils juridiques, à l'expertise informatique ou à la gestion de crise.

L'EXTENSION DE NOTRE RÉSEAU POUR PLUS DE PROXIMITÉ

Conformément à son plan de développement stratégique, AGMA a décidé d'ouvrir, en septembre 2019, trois agences à Rabat, Tanger et Marrakech. Filiales à 100%, ces agences permettent à notre Cabinet d'assurer une meilleure proximité avec nos clients et d'être présent sur une partie du territoire national, à haut potentiel de développement.

AMÉLIORER L'EXPERIENCE CLIENT PAR LA DIGITALISATION DES PROCESSUS ÉLIGIBLES

DIGITALISATION DE LA DECLARATION DES SINISTRES AUTOMOBILE

Enrichissement et mise en ligne de la nouvelle version du portail Web « Convention Auto Salariés » par la mise en place de la déclaration des sinistres automobile au profit de l'ensemble des clients automobile d'AGMA.

Ce portail est un canal disponible 7J/7 et 24H/24, lui permettant, en plus des fonctionnalités existantes depuis 2020 (simuler un devis et le confirmer), de déclarer son sinistre et sa prise en charge par les services d'AGMA.

LA DIGITALISATION DES ORDRES D'ASSURANCE TRANSPORT

Digitalisation et intégration automatique des ordres d'assurance maritimes, préparés par les clients, au niveau du Système d'Information Métier. Ce processus a été accompagné par l'instauration de contrôles automatisés, à l'intégration des fichiers, afin de vérifier les données et de s'assurer de leur cohérence.

Les certificats et les quittances sont générés automatiquement.

LE LANCEMENT DE PLUSIEURS PROJETS DE LA ROAD MAP DIGITALE

Dans le cadre de la mise en œuvre de sa feuille de route de transformation digitale, AGMA a lancé plusieurs projets dont l'objectif est de :

- Faire évoluer progressivement le degré de maturité digitale d'AGMA en renforçant son image comme Assureur Conseil performant et innovant,
- Apporter de la valeur ajoutée aux clients grâce à une offre de services digitaux pertinents.

PARTICIPATION A L'INITIATIVE D'ENCOURAGEMENT DE L'ENTREPRENARIAT LANCEE PAR LA FONDATION AL MADA

Dans le cadre de l'action responsable et citoyenne, la Fondation Al Mada a identifié parmi les actions : l'accompagnement de startups offrant des services pertinents aux participations du Groupe à travers l'octroi de marchés correspondant à un besoin réel et identifié. L'objectif étant de développer l'axe « Entrepreneuriat » au Maroc. Une charte de fonctionnement et de collaboration entre les startups et les participations du Groupe Al Mada a été mise en place. AGMA a répondu positivement à cette initiative et a confié plusieurs projets en 2019, 2020 et 2021 à des startups.

MINIMISER LES IMPACTS ENVIRONNEMENTAUX

NOS IMPACTS ENVIRONNEMENTAUX

Nos impacts environnementaux directs sont principalement liés au fonctionnement de nos bâtiments et de nos outils de travail, à nos déplacements et aux traitements administratifs. Nous consommons ainsi de l'électricité pour l'éclairage, la climatisation et le fonctionnement de nos équipements informatiques et réseaux.

Nous consommons également du carburant pour le fonctionnement de notre flotte de voitures de fonctions et de services qui comprend douze véhicules au total. Nos déchets sont principalement constitués de papier et de toners d'impression.

Indicateur	Unité	2021
Consommation d'eau	M3	1 810
Consommation d'électricité	KWh	162 024
Consommation de carburant	Litres	33 721
Consommation de papier	Kgs	6 250
Consommation de toners	Nb.	184

ACTIONS DE RÉDUCTION DES IMPACTS ENVIRONNEMENTAUX

Nous procédons, depuis 2018, à un déploiement progressif d'ampoules LED et prenons en compte les performances énergétiques dans nos choix d'équipements informatiques.

L'installation, depuis 2019, d'une fontaine d'eau par étage, a permis de diminuer nos consommations de plastique.

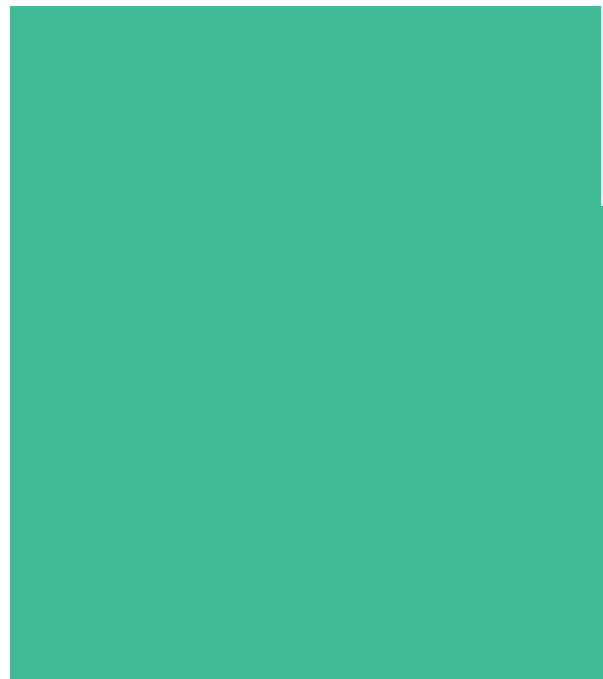
Chaque année, nos archives papier, dont les délais de conservation sont échus, sont remises pour destruction et recyclage à une société spécialisée nous délivrant une attestation précisant le poids et la fin de vie de ces déchets.

Enfin, les ordinateurs remplacés sont donnés à des associations.

CONTRIBUER AUX ACTIONS DE MÉCÉNAT

AGMA contribue aux actions de mécénat du groupe Al Mada à travers une cotisation annuelle à la Fondation Al Mada, association d'utilité publique, qui déploie des projets socio-culturels d'envergure pour le compte du Groupe.

Nous apportons également notre contribution annuelle à l'association Injaz Al Maghrib, créée depuis plus de dix ans à l'initiative du groupe Al Mada. L'association Injaz Al Maghrib soutient l'éducation et l'entrepreneuriat à travers plusieurs programmes complémentaires.



NOTRE ENGAGEMENT SOCIAL

LE PROFIL DE NOTRE CAPITAL HUMAIN

Au 31 décembre 2021, 161 salariés composent l'effectif d'AGMA dont 99,4 % disposent d'un Contrat à Durée Indéterminée (CDI). Quelques salariés disposent de contrats CDD ou ANAPEC. Il est à noter qu'à fin 2021, près de 54.6 % de nos collaborateurs ont plus de 5 ans d'ancienneté.

Indicateur	2019	2020	2021
Effectif global	161	161	161
CDI	97,5%	96,3%	99.4%
CDD	0,0%	2,5%	0.60%
ANAPEC	2,5%	1,2%	0
Cadres dirigeants	3,1%	3,7%	3.1%
Cadres	56,5%	57,1%	60.3%
Agents de maîtrise	20,5%	19,3%	19.9%
Employés	19,9%	19,9%	16.7%
- moins de 2 ans	26.1 %	24%	21.1%
- de 2 ans à 5 ans	16.1 %	20%	24.3%
- de 5 ans à 12 ans	29.2 %	27%	28.6%
- de 12 ans à 20 ans	8.1 %	11%	10.5%
- de 20 ans à 25 ans	3.1 %	1%	3.1%
- de 25 ans et plus	17.4 %	17%	12.4%

À fin 2021, les femmes représentent 40.4 % de notre effectif. Elles sont pour la plupart des cadres (81.5 % d'entre elles, en incluant les cadres dirigeants). Par ailleurs, les femmes représentent 52.6 % de l'effectif cadres.

Indicateur	2019	2020	2021
Part des femmes dans l'effectif global	41%	42%	40,4%
Part des femmes parmi les Cadres dirigeants	40%	33%	40%
Part des femmes parmi les Cadres	49,50%	51%	52.6%
Part des femmes parmi les Agents de maîtrise/Employés	29,20%	29%	20.4%
Part de la catégorie Cadres dirigeants chez les femmes	3%	3%	3%
Part de la catégorie Cadres chez les femmes	68.2 %	70%	78.5%
Part de la catégorie Agents de maîtrise/Employés chez les femmes	28.8 %	27%	18.50%

NOTRE POLITIQUE DE RECRUTEMENT ET DE GESTION DE CARRIÈRE

LE RECRUTEMENT

Le recrutement permet d'enrichir notre entreprise de nouvelles compétences au service des missions confiées aux différentes entités.

Une procédure interne formalise et documente les différentes étapes du recrutement. Elle s'articule autour des éléments suivants :

- l'analyse du besoin (planifié ou non)
- la détermination du mode de recherche (externe ou interne)
- l'analyse des candidatures (analyse des CV)
- les entretiens (par l'entité capital humain, l'entité émettrice du besoin et in fine par le PDG pour les candidats short-listés après les précédentes étapes)
- le choix du candidat
- l'accueil et l'intégration du candidat recruté

Ces quatre dernières années ont connu un rythme de recrutement régulier.

Le taux de démission relatif à ces quatre dernières années ne dépasse pas les 10%, de ce fait, le taux du turnover est dans la moyenne généralement observée.

Indicateur	2019	2020	2021
Nombre de recrutements par catégorie	25	18	22
Cadres dirigeants	0	2	0
Cadres	18	10	11
Agents de maîtrise	4	2	10
Employés	3	4	1
Nombre de démissions par catégorie	12	10	12
Cadres dirigeants		1	1
Cadres	9	5	9
Agents de maîtrise	3	3	0
Employés	0	1	2

LA GESTION PRÉVISIONNELLE DE L'EMPLOI ET DES COMPÉTENCES

La Gestion prévisionnelle de l'emploi et des compétences (GPEC) permet d'anticiper nos besoins futurs en lien avec notre montée en charge, les changements externes et les évolutions de nos métiers. La GPEC permet en outre de gérer les risques liés à la perte de compétences conséquents aux départs, en retraite notamment.

Cela se traduit par la préparation de la relève sur les postes clés, à même d'accompagner le Cabinet pour atteindre ses objectifs à moyen terme.

Cette GPEC s'inscrit dans une démarche impulsée par notre groupe. A ce titre, une session annuelle dédiée du Comité de Nominations et de Rémunérations d'AGMA examine et valide le plan de relève de la société.

NOTRE POLITIQUE DE RÉMUNÉRATION ET AVANTAGES SOCIAUX

LA POLITIQUE SALARIALE

L'ensemble du personnel en CDI perçoit une rémunération fixe payée sur 13 mois. Une rémunération variable annuelle s'y ajoute en fonction des performances individuelles, et tenant compte de l'évolution des résultats de la société. En effet, ce processus est régi par un dispositif d'évaluation annuelle permettant d'apprécier, par les supérieurs hiérarchiques, le degré d'atteinte des objectifs fixés à leurs collaborateurs.

Quant aux cadres dirigeants, leurs rémunérations fixes et variables, sont décidées par le Comité de Nominations et de Rémunérations (CNR).

LA PRÉPARATION DE LA RETRAITE

Tous nos salariés bénéficient du régime de retraite de la Caisse Interprofessionnelle Marocaine de Retraite (CIMR) selon le barème suivant :

- Cadres dirigeants, cadres et collaborateurs ayant plus de 15 ans d'ancienneté : part salariale à 6% et part patronale à 7,80% ;
- Les autres collaborateurs : part salariale à 4,50% et part patronale à 5,85%.

En outre, les salariés satisfaisant certains critères d'éligibilité, prédéterminés, bénéficient d'une retraite complémentaire à la CIMR, subventionnée par le Cabinet qui participe à hauteur de 50% de la cotisation globale.

LES AVANTAGES SOCIAUX

Un ensemble d'avantages sociaux s'adjoignent aux rémunérations fixes et variables.

Il s'agit, par exemple, de l'accès aux centres de vacances gérés par la Fondation Al Mada, en contrepartie d'une faible participation au coût réel.

Des primes ou bons d'achats sont alloués aux collaborateurs à l'occasion de certaines fêtes et de la rentrée scolaire.

Aussi, la société prend en charge, annuellement, les frais afférents au grand pèlerinage (Haj) pour les collaborateurs qui s'y rendent.

UN DIALOGUE SOCIAL FLUIDE

Les réunions avec les représentants du personnel sont périodiques et les points discutés sont traités au fur et à mesure par la Division Capital Humain & Moyens Généraux.

En plus de ces rencontres, le Responsable de cette entité se tient disponible, en permanence, pour recueillir directement les requêtes sociales des salariés et les gérer.

ASSURER DES CONDITIONS DE TRAVAIL PROPICES À LA SANTÉ ET À LA SÉCURITÉ

LA MÉDECINE DU TRAVAIL

Un médecin du travail assure les visites médicales obligatoires, mais aussi spontanées, à raison de deux vacations par mois. Ces visites permettent d'apprécier l'aptitude médicale des salariés à leurs postes. Elles donnent lieu obligatoirement à l'établissement de la fiche d'aptitude avec éventuellement des propositions d'aménagement de poste pour le salarié. Les visites obligatoires surviennent à l'embauche, puis dans les 12 mois qui suivent cette visite d'embauche et sont renouvelées au moins une fois par an. À cela, s'ajoutent les visites de reprise après une période de 21 jours pour maladie ou accident non professionnel ou après accident de travail ou maladie

professionnelle, après un congé de maternité ou suite à un absentéisme répété. Enfin, les femmes enceintes, les salariés handicapés et les mères d'enfants de moins de 2 ans bénéficient de visites supplémentaires survenant dans le cadre d'une surveillance médicale particulière. Les visites spontanées à la demande de tout salarié au médecin du travail sont naturellement permises.

La prévention et la gestion du contexte épidémiologique au sein de l'entreprise

- Les visites systématiques ont été réduites durant cette période afin de réduire le risque de contact et de contamination et pour le personnel et pour le Médecin du Travail.
- Les visites d'embauche et de reprise ont été maintenues.
- Tous nos efforts de prévention ont été orientés vers l'adaptation du plan d'action anti-Covid au contexte évolutif de l'épidémie à travers la continuité de la mise en place de tous les moyens de prévention collective et individuelle, vers la sensibilisation ainsi que le suivi et l'amélioration de ces actions préventives.
- Des séances de sensibilisation sur le respect des mesures sanitaires et des gestes barrières au profit des responsables d'entités et du personnel ont été tenues de manière régulière ainsi que le dépistage et le suivi des personnes atteintes par la Covid et des sujets contacts.
- Les visites de reprise se sont faites systématiquement avant la récupération des postes pour s'assurer du bon état de santé de chaque collaborateur et de l'absence de risque pour chaque collègue.
- Nous avons recommandé à toutes les personnes, non encore totalement vaccinées de faire le nécessaire dans les plus courts délais pour se protéger et protéger les autres.

LA COUVERTURE SOCIALE ET SÉCURITÉ

AGMA veille à assurer à tous ses collaborateurs une couverture sociale confortable.

Tout le personnel bénéficie de la couverture Maladie, Décès et Incapacité/Invalidité, complétée par une assurance Gros Risques offrant des plafonds élevés de prise en charge en cas d'affections lourdes et coûteuses.

Les cadres ainsi que les convoyeurs gestionnaires Maladie et coursiers motorisés bénéficient de l'assurance Individuelle Accidents, en sus de l'assurance Accidents du Travail couvrant l'ensemble des collaborateurs.

Indicateur	2019	2020	2021
Nombre d'accidents du travail	2	2	2

ACCOMPAGNER L'ÉVOLUTION DE NOS MÉTIERS ET DES PRATIQUES MANAGÉRIALES PAR LA FORMATION

La formation est un plan essentiel d'accompagnement des évolutions continues de notre vaste métier et de notre environnement socio-économique. De plus, elle constitue un levier de motivation interne, faisant progresser les compétences de nos collaborateurs en renforçant leurs acquis tout en les dotant de nouvelles connaissances techniques et managériales.

De ce fait, la formation est un moyen contribuant efficacement à l'accroissement de la compétitivité de notre Cabinet et à la fidélisation de nos collaborateurs et de nos clients, en attente de conseils et d'expertise.

Notre politique de formation s'appuie sur une démarche méthodique :

1. Analyse annuelle des besoins
2. Établissement du plan de formation annuel (contenu, cibles, planification)
3. Consultation et choix des organismes de formation/formateurs
4. Mise en œuvre du programme annuel de formation
5. Évaluation des formations (à chaud et à froid)

Indicateur	2019	2020	2021
Part des salariés ayant bénéficié d'une formation	32%	22%	70.80%
Part des dépenses de formation par rapport à la masse salariale (fixe chargée)	1%	0,5%	0.75%

Le coaching individuel

En 2021, un cycle de formations en Coaching Individuel a été déployé au profit de 5 managers qui avait pour objectif l'accompagnement de personnes ou d'équipes pour le développement de leurs potentiels et de leurs savoir-faire dans le cadre d'objectifs professionnels.

Une formation en développement personnel sous le thème « Technique de Communication » a été déployée en faveur de 29 Collaborateurs de différentes entités.

Les formations métiers qui ont été déployées en 2021 sont les suivantes :

Thème de formation	Objectif de la formation	Nb. de personnes	Nb. de jours
Lutte contre le Blanchiment des Capitaux et le Financement du Terrorisme (LBC/FT)	- Comprendre pourquoi le secteur des assurances est concerné. - Comprendre les enjeux pour AGMA. - Identifier les obligations d'AGMA. - Connaître les sanctions possibles et les risques en cas de non-respect de la réglementation.	13	1
Retraite complémentaire	-Comprendre les résultats et performances communiqués par les régimes de retraite.	2	2
Assurances dommages RC	- Maitrise des branches dommages	6	1.5
Assurances dommages la perte d'exploitation	Connaître les solutions et produits : (TRS, ATS, Cyber risques)	5	1

	TRS : Tous Risques Sauf ATS : Assurance Terrorise Sabotage		
Cycle technique risque incendie	- Identifier le risque d'incendie sur le lieu de travail - Savoir envisager le développement de l'incendie - Evaluer et contrôler le risque incendie par la mise en œuvre de consignes et d'instruction appropriés	2	5
Technique d'évacuation	Cette formation permettra d'apprendre à s'organiser et adopter les gestes indispensables à l'évacuation d'un bâtiment et de ses occupants.	9	1

À PROPOS DE CE RAPPORT

MÉTHODOLOGIE DE REPORTING

Le présent rapport est construit autour de nos trois grands engagements de Responsabilité Sociétale et les sept enjeux qui les constituent. L'information communiquée va au-delà de ces sept enjeux, en réponse à la circulaire n° 03/19 du 20 février 2019 de l'Autorité Marocaine du Marché des Capitaux, relative aux opérations et informations financières.

En effet, la société AGMA SA, étant cotée à la Bourse de Casablanca, a élaboré le présent rapport pour se conformer aux exigences réglementaires mentionnées dans la circulaire précitée. Ce contenu se veut transparent et le plus complet possible, dans la limite de la disponibilité de certaines données.

Les informations et indicateurs sont fournis par les contributeurs des différentes entités concernées, consolidés sous la coordination du Directeur Finances et Contrôle de gestion, puis validés par la Présidence Direction Générale d'AGMA SA.

PÉRIMÈTRE DE REPORTING ET DE CONSOLIDATION DES DONNÉES

Ce reporting a pour périmètre la société AGMA SA, détenue à 50,03% par ONA Courtage et à 40,97 % par les porteurs via la Bourse de Casablanca.

Les indicateurs quantitatifs couvrent une à trois années, selon la disponibilité des données.

Les informations qualitatives sont relatives à la période 2019 à 2021.

CONTACT

Mohamed Hassan BENCHEKROUN

Directeur Finances & Contrôle de Gestion

Email : h.benchekroun@agma.co.ma

Tél. : (+212) 48 80 50 / 67



L'Assureur Conseil de référence

AGMA S.A. au capital de 20 000 000,00 DH.

Intermédiaire d'Assurances régi par la loi n° 17.99 portant Code des assurances.
Autorisation de l'ACAPS N° C1352AD2019286 du 16/05/2019 - RC : 29351 CASA.
Siège Social : 102, Rue Abderrahmane Sahraoui - 20 070 Casablanca.

Site Web : www.agma.ma
Tel : (+212) 522 48 80 50
Fax : (+212) 529 02 29 40

