



L'Assureur Conseil de référence

***Annexe au Rapport annuel
et financier AGMA 2019***

RAPPORT ESG 2019

SOMMAIRE

Profil d'AGMA.....	3
Stratégie RSE	7
Dialogue avec les parties prenantes	9
Gouvernance	11
NOTRE ENGAGEMENT ÉTHIQUE.....	15
Agir selon les principes de déontologie professionnelle	16
Cultiver nos valeurs d'éthique dans nos relations commerciales	17
Protéger les données personnelles de nos collaborateurs et de nos clients	19
NOTRE ENGAGEMENT SOCIÉTAL	21
Accompagner nos clients et communautés pour plus de protection et de résilience	22
Fluidifier les interactions par la digitalisation des processus éligibles.....	25
Minimiser les impacts environnementaux de notre fonctionnement propre	26
Contribuer aux actions de mécénat du groupe.....	27
NOTRE ENGAGEMENT SOCIAL	28
Le profil de notre capital humain.....	29
Notre politique de recrutement et de gestion de carrière	30
Notre politique de rémunération et avantages sociaux	31
Un dialogue social fluide.....	32
Assurer des conditions de travail propices à la santé et à la sécurité.....	32
Accompagner l'évolution de nos métiers et des pratiques managériales par la formation	34
À propos de ce rapport	36

PROFIL D'AGMA

Créé il y a 55 ans, 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.

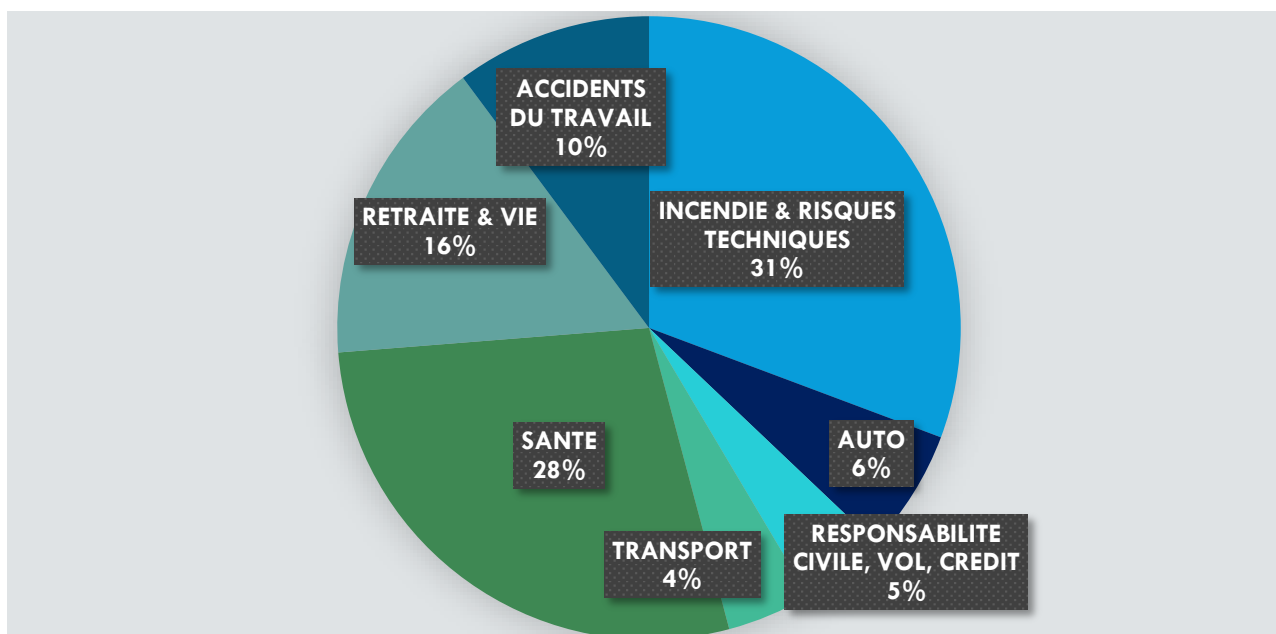
AGMA est un grand acteur au niveau des différentes branches d'assurance :

- 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.

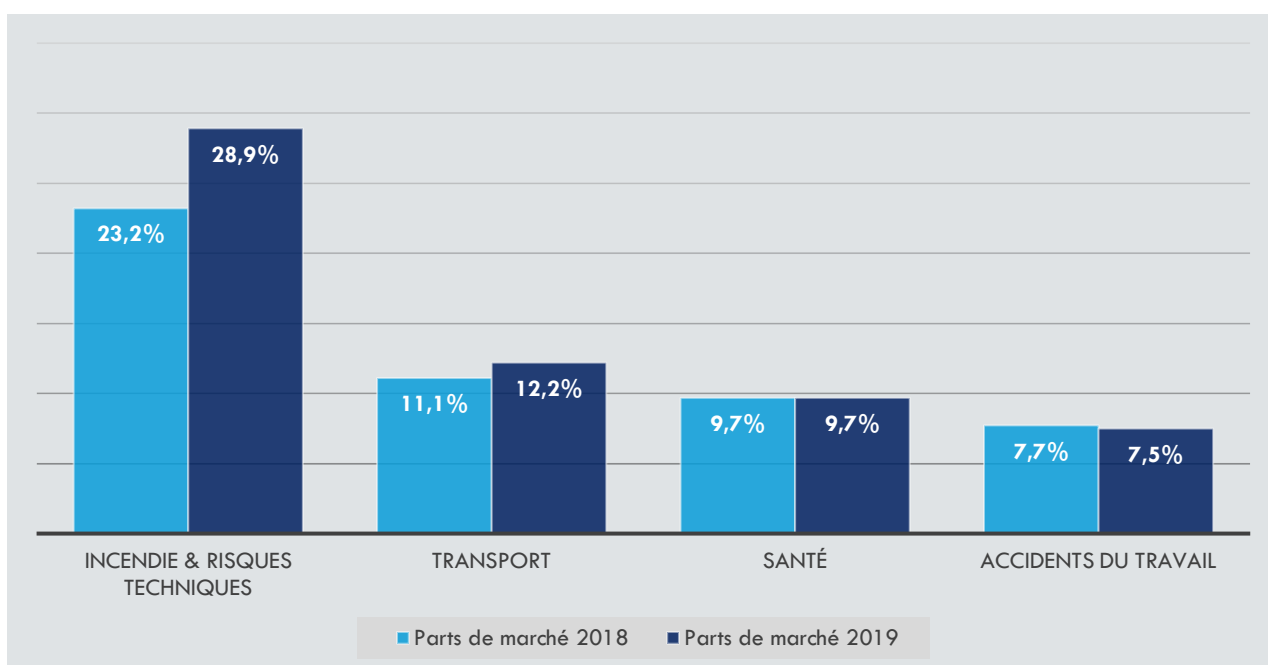
L'attractivité d'AGMA s'est confirmée de nouveau en 2019, année au terme de laquelle, les primes gérées ont progressé de 14,7% en dépassant 1,7 milliards de dirhams. Cette croissance est nettement au-dessus de la moyenne du secteur ce qui s'est répercuté positivement sur la part de marché de la société.

Répartition des primes 2019 par branche



Nos parts de marché sont en progression significative sur l'Incendie & Risques Techniques et le Transport et en quasi-stagnation sur la Santé et les Accidents du Travail :

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 proactivement 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 clients

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 trois 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.

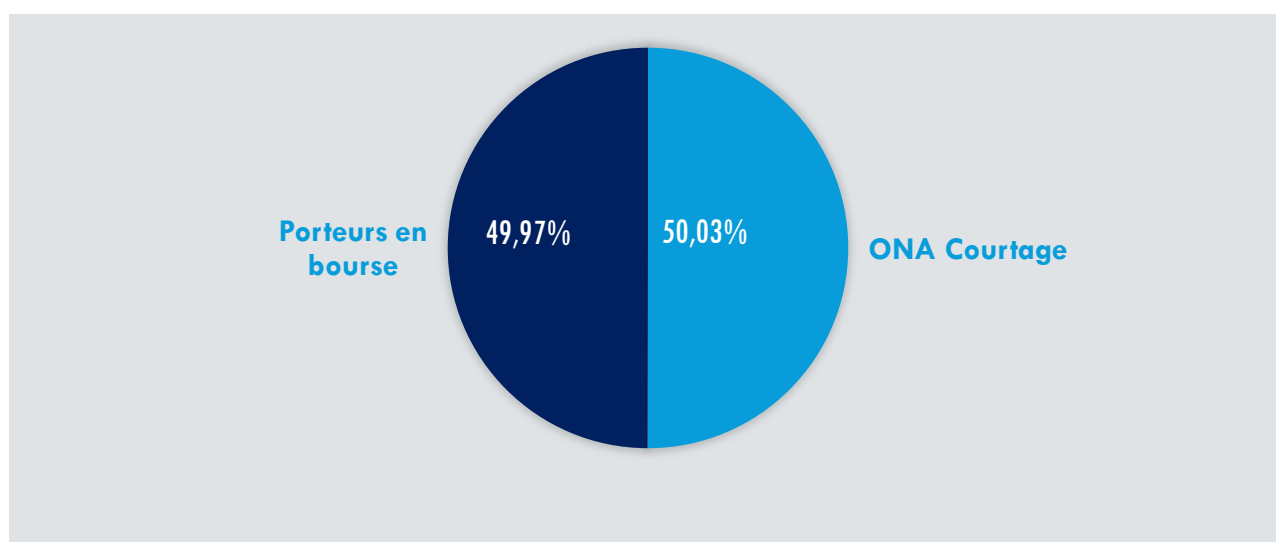
Type de partie prenante	Principaux canaux de dialogue	Fréquence du dialogue
Collaborateurs & représentants du personnel	<ul style="list-style-type: none"> - Communication interne - Intranet - Enquête interne de satisfaction Moyens généraux - Enquête interne de satisfaction Systemes d'Information - Évaluation annuelle 	En continu, trimestrielle ou annuelle selon les canaux
Clients	<ul style="list-style-type: none"> - 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	<ul style="list-style-type: none"> - Conventions de partenariat - Réunions - Correspondances - Interlocuteurs métiers par domaine - Évaluation des compagnies 	En continu, régulière ou annuelle selon les canaux
Autres fournisseurs	<ul style="list-style-type: none"> - Contrats, bons de commande - Ordonnateurs - Consultations, réunions 	Au besoin et selon l'importance
Actionnaires et administrateurs	<ul style="list-style-type: none"> - 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 ONA	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 31.12.2019



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

Six 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 deux femmes dont le Président Directeur Général de la société, membre exécutif. Aucune rémunération n'est versée aux administrateurs au titre de leurs mandats.

Un septième administrateur a été proposé par le conseil, lors de sa réunion du 23 septembre 2019, pour nomination par l'assemblée générale ordinaire annuelle qui suivra. Cette dernière se

tiendra au premier semestre 2020 en vue de statuer sur les comptes clôturés le 31 décembre 2019.

Administrateurs	Fonctions	Durées des mandats en cours (au 31.12.2019)	Taux de présence effective en 2019
Mme Rachida BENABDALLAH	Président Directeur Général	2019-2024	100%
M. Aymane TAUD	Administrateur, représentant ONA Courtage	2016-2021	100%
M. Karim CHBANI*	Administrateur, représentant SFGP	2019-2024	100%
M. Philippe ROCARD	Administrateur	2016-2021	50%
Mme Houria BOUAZZA**	Administrateur	2017-2022	100%
M. Abed OUAZZANI**	Administrateur	2014-2019	100%

* Nomination par l'AGO de mai 2019

** Cooptation par le CA de septembre 2019

En outre, la société procédera à la nomination, au minimum, d'un administrateur indépendant par l'assemblée générale précitée ce qui portera le nombre global d'administrateurs à au moins huit, à l'issue de cette assemblée.

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 deux 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. Au sein du Comité des Risques et des Comptes (CRC), siègent les deux commissaires aux comptes de la société.

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. Le 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'actions 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) encadre la politique générale de développement du capital humain. Il est, en outre, en charge de la nomination des cadres dirigeants et de la détermination de leurs rémunérations.

Comités spécialisés	Membres
Le Comité des Risques et des Comptes (CRC)	<p>M. Aymane TAUD (Président du CRC) M. Karim CHBANI (membre) M. Philippe ROCARD (membre), représenté par M. Nicolas Barsky</p> <p>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, IFRS et Comptabilité AL MADA Les deux Commissaires aux comptes de la société</p>
Le Comité de Nominations et de Rémunérations (CNR)	<p>Mme Rachida BENABDALLAH (Présidente du CNR) M. Aymane TAUD (membre) M. Karim CHBANI (membre)</p> <p>Invités permanents : Le Directeur Capital Humain AL MADA Le Responsable Développement RH AGMA Le Chargé de Rémunération AL MADA</p>

LE COMITÉ DE DIRECTION

Le Comité de direction est composé, au 31 décembre 2019, de cinq personnes : le PDG, le DGA en charge du pôle opérationnel, le directeur Finances et Contrôle de gestion, le responsable Systèmes d'information & Qualité et le directeur Assurances de personnes.

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 ;
- échanger 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 2019, la rémunération fixe chargée de l'ensemble des cadres dirigeants s'est élevée à 8 070 KDH.

Aucun cadre dirigeant ne bénéficie de stock-options.



NOTRE ENGAGEMENT ÉTHIQUE

AGIR SELON LES PRINCIPES DE DÉONTOLOGIE PROFESSIONNELLE

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 consultations et appels d'offres ainsi que les autres responsables dans le cadre de leurs domaines respectifs.

LE DISPOSITIF ANTI-BLANCHIMENT

Nous avons défini une procédure de vigilance et de veille interne relative à la lutte contre le blanchiment des capitaux et contre le financement du terrorisme. Cette procédure s'appuie sur les références réglementaires suivantes :

- 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 éventuelle.

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

LA PROCÉDURE DE SÉLECTION DES FOURNISSEURS

Le groupe Al Mada 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 ATTENTION PARTICULIÈRE À LA QUALITÉ DE LA RELATION CLIENTS

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. La dernière revue a fait état de cinquante réclamations enregistrées et clôturées entre mai 2018 et mai 2019 dont plus de la moitié se sont avérées non fondées ou relatives à une erreur ou rejet de la compagnie.

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 2019, 310 clients ont été interrogés, faisant ressortir un taux de satisfaction globale de 90% et un taux de recommandation de 93%. L'analyse de l'enquête fait apparaître un taux de satisfaction élevé quant à la disponibilité, la réactivité, la qualité du conseil prodigué et l'efficacité des solutions proposées.

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.

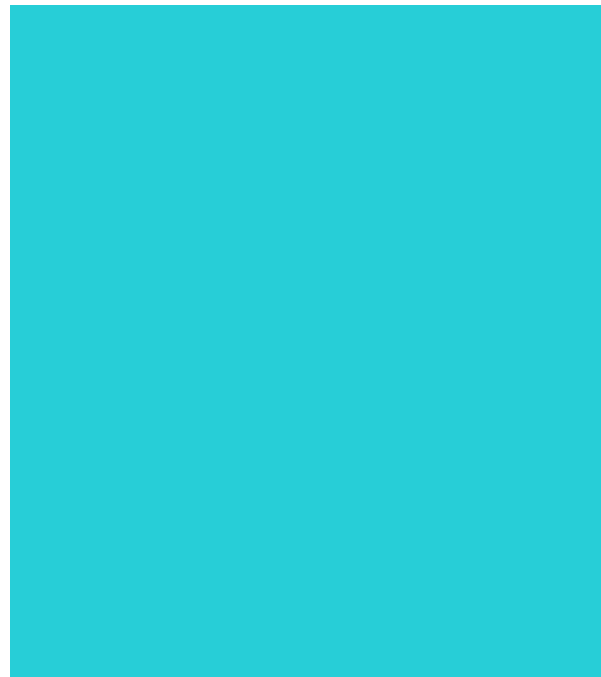
Une formation a été réalisée pour tous les collaborateurs et un engagement personnel a été signé dans ce sens par ces derniers.

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 08-09.



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 2019, nous avons réalisé :

- 23 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 ;
- 4 visites d'audit pré-renouvellement pour vérification de la mise en œuvre des recommandations des réassureurs, relatives aux situations des risques des clients ;
- 7 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.

FLUIDIFIER LES INTERACTIONS PAR LA DIGITALISATION DES PROCESSUS ÉLIGIBLES

LE DÉVELOPPEMENT D'UN EXTRANET CLIENT

Grâce à l'extranet mis à leur disposition, nos clients peuvent consulter l'état d'avancement de leurs sinistres et avoir des tableaux de bord sur les trois dernières années ainsi que l'état des primes d'assurance émises pour une période donnée. Des recherches multi-critères leur permettent d'accéder à des dossiers précis et d'avoir les informations en temps réel.

Pour accélérer le traitement des sinistres, le client peut déposer sur un espace collaboratif de partage les pièces numérisées destinées à l'instruction des dossiers sinistres. Les gestionnaires AGMA sont automatiquement notifiés par l'application et ont également la possibilité de déposer des documents pour les clients.

LE DÉVELOPPEMENT D'UN INTRANET COLLABORATEURS

Déployé en 2019, le portail AGIRHNET vise à fluidifier le processus des demandes administratives pour l'ensemble des collaborateurs. Ces derniers peuvent, ainsi, initier leurs demandes de congés, d'attestations administratives et d'autres documents à travers cet outil.

L'optimisation de la gestion administrative des ressources humaines par l'utilisation de la solution AGIRHNET permet, en plus de l'économie de papier, un gain d'efficacité et de temps.

LA DIGITALISATION AU SERVICE DES ORGANES DE GOUVERNANCE

En sus des publications officielles sur notre site Web et les media, nous disposons désormais d'une plateforme sécurisée de gestion des activités juridiques. Celle-ci permet notamment la communication des documents aux administrateurs dans le cadre d'un projet piloté par le groupe Al Mada pour le compte de toutes ses participations. Cette plateforme sécurisée, dénommée DILITRUST, a été généralisée en 2020 et supplée à la transmission des documents papier.

MINIMISER LES IMPACTS ENVIRONNEMENTAUX DE NOTRE FONCTIONNEMENT PROPRE

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 quinze véhicules au total.

Nos déchets sont principalement constitués de papier et de toners d'impression.

Indicateur	Unité	2019
Consommation d'eau	M3	1 712
Consommation d'électricité	KWh	163 988
Consommation de carburant	Litres	21 810
Consommation de papier	Kgs	8160
Consommation de toners	Nb.	235

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.

Nos archives papier, dont les délais de conservation sont échus, sont remis pour destruction et recyclage à une société spécialisée nous délivrant une attestation précisant le poids et la fin de

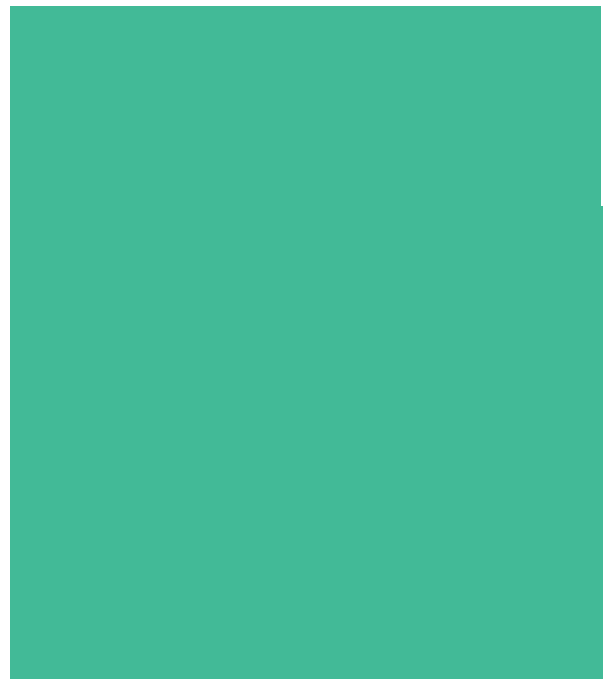
vie de ces déchets. La dernière opération en date a eu lieu fin 2017 et a permis la revalorisation de 1260 kgs de papier.

Enfin, les ordinateurs remplacés sont donnés à des associations.

CONTRIBUER AUX ACTIONS DE MÉCÉNAT DU GROUPE

AGMA contribue aux actions de mécénat du groupe Al Mada à travers une cotisation annuelle à la Fondation ONA, 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 2019, 161 salariés composent l'effectif d'AGMA dont 97,5 % disposent d'un Contrat à Durée Indéterminée (CDI). Quelques salariés disposent de contrats ANAPEC que nous considérons comme des contrats de pré-embauche car ils sont suivis, généralement, d'un CDI lorsque l'évaluation est satisfaisante à l'issue de la période d'insertion en pré-embauche. Il est à noter qu'à fin 2019, près de 58 % de nos collaborateurs ont plus de 5 ans d'ancienneté.

Indicateur	2017	2018	2019
Effectif global	148	156	161
Répartition par nature de contrat			
CDI	96,6 %	98,1 %	97,5 %
ANAPEC	3,4 %	1,9 %	2,5 %
Effectif par catégorie socio-professionnelle			
Cadres dirigeants	2,7%	3,2%	3,1%
Cadres	49,3%	52,6%	56,5%
Agents de maîtrise	23%	23%	20,5%
Employés	25%	21,2%	19,9%
Répartition de l'effectif par ancienneté			
- moins de 2 ans	24.3 %	13.5 %	26.1 %
- de 2 ans à 5 ans	22.3 %	19.8 %	16.1 %
- de 5 ans à 12 ans	22.3 %	32.7 %	29.2 %
- de 12 ans à 20 ans	5.4 %	9 %	8.1 %
- de 20 ans à 25 ans	9.5 %	3.8 %	3.1 %
- de 25 ans et plus	16.2 %	21.2 %	17.4 %

À fin 2019, les femmes représentent 41 % de notre effectif. Elles sont pour la plupart des cadres (71,2% d'entre elles, en incluant les cadres dirigeants). Par ailleurs, les femmes représentent 49,5 % de l'effectif cadres.

Indicateur	2017	2018	2019
Part des femmes dans l'effectif global	42,6 %	41,7 %	41 %
Part des femmes parmi les Cadres dirigeants	25 %	40 %	40 %
Part des femmes parmi les Cadres	49,3 %	48,8 %	49,5 %
Part des femmes parmi les Agents de maîtrise/Employés	36,6 %	33,3 %	29,2 %
Part de la catégorie Cadres dirigeants chez les femmes	1,6 %	3,1 %	3 %
Part de la catégorie Cadres chez les femmes	57,1 %	61,5 %	68.2 %
Part de la catégorie Agents de maîtrise/Employés chez les femmes	41,3 %	35,4 %	28.8 %

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 trois dernières années ont connu un rythme de recrutement régulier.

Aucun licenciement n'est à noter depuis 2017. Le taux de démission relatif à ces trois dernières années est, par ailleurs, comparable à celui du secteur. Le turnover des effectifs s'explique davantage par les recrutements que par les sorties.

Indicateur	2017	2018	2019
Nombre de recrutements par catégorie	29	22	25
Cadres dirigeants	0	0	0
Cadres	15	16	18
Agents de maîtrise	6	4	4
Employés	8	2	3
Nombre de démissions par catégorie	9	9	12
Cadres dirigeants			
Cadres	6	6	9
Agents de maîtrise	0	1	3
Employés	3 (dont 1 ANAPEC)	2 ANAPEC	0

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 d'AGMA.

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% ;
- Autres : 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 ONA, 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 les frais afférents au grand pèlerinage (Haj) pour les collaborateurs qui y vont annuellement.

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 Développement RH se tient disponible, en permanence, pour recueillir directement les requêtes sociales des salariés et les gérer.

Il n'existe aucun litige social, de quelque nature que ce soit, depuis 2017.

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 le dépistage

Des examens complémentaires de dépistage des maladies professionnelles sont organisés conformément à la réglementation, tels que l'audiométrie et le dosage sanguin du plomb. Le médecin peut à tout moment prescrire des examens complémentaires non réglementaires mais justifiés par le besoin de dépister des maladies professionnelles.

Nous organisons, à l'automne de chaque année, une campagne de vaccination contre le virus de la grippe par l'Institut Pasteur au bénéfice de nos collaborateurs.

D'autres campagnes de prévention sont réalisées ponctuellement par notre médecin du travail, telles que le dépistage de l'hépatite C en 2016/2017 et le dépistage pulmonaire en 2019.

D'autres actions seront planifiées, en collaboration avec le médecin du travail :

- Visite d'évaluation générale visant l'observation des postes, l'identification des éventuels dangers et l'inspection de l'hygiène des locaux,
- Étude de postes spécifiques en vue de l'amélioration des conditions de travail,
- Identification, évaluation et analyse des risques professionnels spécifiques à la santé.

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	2017	2018	2019
Nombre d'accidents du travail	0	2	2

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

La formation est un pan 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	2018	2019
Part des salariés ayant bénéficié d'une formation	38 %	32 %
Part des dépenses de formation par rapport à la masse salariale (fixe chargée)	0,9 %	1 %

La formation managériale

En 2019, un cycle de formations managériales a été déployé au profit de 12 managers qui ont suivi les trois modules suivants :

- Accompagner et mobiliser son équipe,
- Anticiper et gérer les conflits,
- La gestion du temps et la délégation efficace.

Les formations métiers qui ont été déployées en 2019 sont les suivantes :

Thème de formation	Objectif de la formation	Nb. de personnes	Nb. de jours
Gestion des réclamations	Maitriser les clés d'un traitement des réclamations / Connaître l'importance de l'enregistrement des réclamations	31	1
Tout savoir sur le contrat de transport maritime	Connaître les clauses d'un contrat maritime	1	2
Formation Perte d'exploitation	Clarifier les concepts et les définitions liés à l'indemnisation des sinistres Perte d'exploitation	9	3
Reporting RSE	Connaître les nouvelles exigences de l'AMMC pour le rapport annuel RSE	1	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, AGMA SA, étant coté 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.

Il s'agit de la première édition de ce reporting extra-financier par la société.

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 2017 à 2019.

CONTACT

Mohamed Hassan BENCHEKROUN
Directeur Finances & Contrôle de Gestion

Email : h.bencheckroun@agma.co.ma
Tél. : (+212) 48 80 50 / 67



L'Assureur Conseil de référence

Site Web : www.agma.ma

Tel : (+212) 522 48 80 50

Fax : (+212) 529 02 29 40

AGMA SA 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 Maroc

ISO 9001
BUREAU VERITAS
Certification

