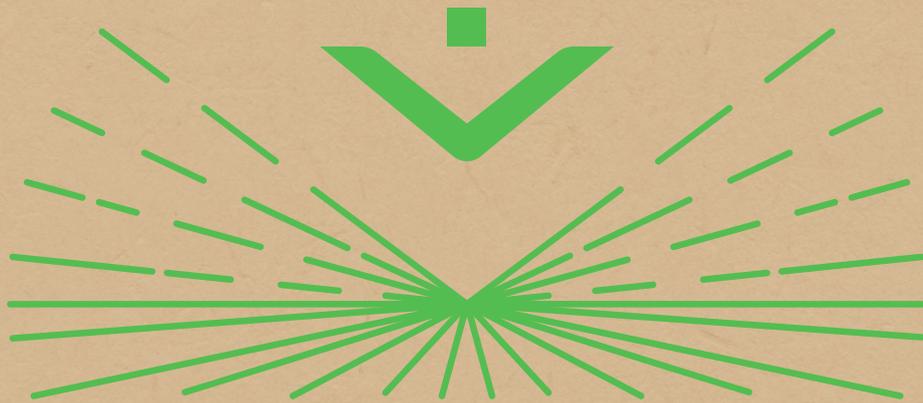




HORIZONS RENOUVELÉS



RAPPORT RSE



2016



تأمين الوفاء
Wafa Assurance

C'est simple d'être efficace



INTRODUCTION

C'est une certitude: d'importants défis sociaux et environnementaux se posent à l'échelle régionale. C'est pourquoi, en tant que compagnie leader sur le marché des assurances au Maroc, Wafa Assurance intègre depuis 2015 la démarche de la Responsabilité Sociale de l'Entreprise (RSE) dans sa gouvernance et la gestion de ses actifs.

Dans sa démarche, Wafa Assurance fait le choix de prendre en compte les conséquences sociales, sociétales et environnementales de ses activités pour orienter ses engagements en faveur d'un développement durable. Gouvernance participative, amélioration de la qualité de vie au travail, gestion des ressources naturelles (eau, électricité...), gestion des déchets, santé au travail, sensibilisation à la sécurité routière... La démarche RSE amorcée par la compagnie depuis quelques années touche l'ensemble des activités de l'entreprise. Elle accompagne la politique globale de la compagnie contribuant ainsi à favoriser des comportements vertueux de la part de ses parties prenantes spécifiques (collaborateurs, clients, partenaires, environnement, société).

La mise en œuvre d'une telle démarche s'inscrit également dans le cadre d'une amélioration continue du bien-être au travail, de la parité avec 44 % de femmes dans l'effectif total, presque autant dans l'encadrement et de la volonté de cohésion au sein de la compagnie. Cette vision est le socle de la performance du groupe.

La vocation du N° 1 de l'assurance au Maroc est également de contribuer au bien-être de ses sociétaires en sécurisant leur avenir. C'est là aussi l'objectif de sa politique de développement durable aussi bien sur le plan environnemental que sociétal.



SOMMAIRE

03

Introduction

21

Assurer pleinement notre responsabilité d'employeur

- *Respecter les droits de l'homme sur les lieux de travail et dans la société*
- *Améliorer les conditions de l'emploi, de travail et les relations professionnelles*
 - *Développer la montée en compétences et fluidifier l'information*

43

Déployer des pratiques professionnelles favorisant une économie durable

- *Prévenir la corruption*
- *Renforcer la transparence et l'efficacité de la gouvernance d'entreprise*
 - *Respecter les intérêts des clients et consommateurs*
- *Promouvoir la responsabilité sociale des fournisseurs et sous traitants*

63

Participer au bon développement de la société

- *Choisir des investissements durables*
- *Contribuer au développement humain et socioculturel*
 - *S'engager dans la prévention : Wafa Prévention*

71

Contribuer à la préservation de l'environnement

- *Maîtriser les ressources consommées*
- *Promouvoir les pratiques à faible empreinte écologique*

80

Conclusion





MOT DU PRÉSIDENT DIRECTEUR GÉNÉRAL

M. ALI HARRAJ

Ce rapport de responsabilité sociale et environnementale de l'entreprise (RSE) est le premier que nous réalisons indépendamment de notre rapport annuel. J'ai voulu cette année que l'importance que Wafa Assurance accorde à la responsabilité sociale et environnementale de l'entreprise transparaît également dans nos choix éditoriaux.

Wafa Assurance, entreprise éthique et citoyenne dans son essence, mène une démarche de responsabilité sociale et environnementale depuis de nombreuses années. Pour autant, il m'est apparu qu'il était devenu nécessaire, en tant que leader du secteur au Maroc, mais aussi en tant que « faiseur de marché », de renforcer notre démarche et de la structurer davantage. Ce choix stratégique a pris corps lors de la conception du plan stratégique Oufouq 2018. Ce plan, qui ambitionne de porter notre compagnie plus loin encore, sur son marché domestique et ses différents segments, mais aussi à l'international, inclut également la consolidation et le renforcement de notre responsabilité sociétale et environnementale.

Dans cette dynamique, l'année 2016 a été particulièrement porteuse. Notre compagnie a été récompensée par Vigeo Eiris au titre des Entreprises Top Performers. De même, la CGEM a décerné à Wafa Assurance le label RSE éponyme. Ces trophées saluent nos efforts à tous, mais, au-delà, ils constituent une première étape, un premier marqueur et nous obligent à aller plus loin. C'est ce que nous ferons, avec l'appui précieux, constant et nécessaire de nos collaborateurs et parties prenantes, clients, actionnaires et fournisseurs.

M. Ali Harraj,
Président-Directeur Général

“

NOS
RÉCOMPENSES
NOUS OBLIGENT
À ALLER PLUS
LOIN

”



NOTRE RESPONSABILITÉ SOCIALE ET ENVIRONNEMENTALE

Avec le Client au cœur de notre activité, nous nous inscrivons de manière naturelle dans une démarche de Responsabilité Sociale de l'Entreprise (RSE). L'attention continue portée envers nos assurés et nos collaborateurs est un gage de pérennité de notre activité. De même, comme la notion de risque est au cœur de notre métier d'assureur, il est aussi de notre responsabilité de l'anticiper et de le prendre en compte dans le cadre d'une vision élargie, incluant notre métier, mais également l'ensemble de nos parties prenantes.

Nous exerçons notre responsabilité d'entreprise à quatre niveaux :

- Assumer pleinement notre responsabilité d'employeur
- Déployer des pratiques professionnelles favorisant une économie durable
- Participer au bon développement de la société
- Contribuer à la préservation de l'environnement

Exigeante et ambitieuse, cette vision se traduit par une pratique innovante et créative. Notre responsabilité d'entreprise concerne également la vision que nous avons du Marché. Nous l'influons et le façonnons en conscience, selon

ce qui nous semble être plus souhaitable. À ce titre, nous veillons à faire grandir le secteur des assurances selon des règles de fonctionnement et des pratiques issues des meilleurs référentiels. Notre volonté est ainsi de contribuer à assurer le bon développement de notre marché et par là sa pérennité.

Contribuer au bon développement de la société dans son ensemble fait aussi partie de notre responsabilité d'entreprise. En ce sens, nous estimons apporter une pierre à cet édifice par une contribution positive et constructive à l'échelle des territoires où nous exerçons notre activité d'assureur.

Enfin, le dernier axe d'engagement de notre responsabilité est environnemental par des choix en termes de sensibilisation et de promotion des produits et démarches à caractère durable.



NOTRE DÉMARCHE RSE

Le présent rapport RSE fait état de la manière dont Wafa Assurance conçoit sa responsabilité d'entreprise. Il rend compte de façon détaillée des priorités et des pratiques de Wafa Assurance en matière de Responsabilité Sociale de l'Entreprise (RSE). Il présente nos axes d'engagement. Pour chacun d'eux, il met en lumière certaines initiatives RSE que Wafa Assurance mène au quotidien.

Engagée dans une dynamique de responsabilité d'entreprise depuis de nombreuses années, Wafa Assurance compte structurer plus encore sa démarche.

Ce choix stratégique s'est traduit en 2016 par la mise en place d'un audit dédié mené par Vigeo Eiris, relevant les lignes de forces de la pratique de responsabilité sociale de Wafa Assurance.

L'évaluation de sa responsabilité d'entreprise se fonde sur le référentiel indépendant qu'est la Charte RSE mise en œuvre par la CGEM, articulant 9 axes d'engagement.

Adoptée le 14 décembre 2006 par le Conseil National de l'Entreprise, la Charte RSE de la CGEM définit les valeurs et les comportements que la Confédération promeut auprès des entreprises en prenant en considération les attentes de leurs différentes parties prenantes internes et externes pour la pérennisation de leur activité et l'amélioration de leur performance globale. Cette charte est structurée en 9 axes d'engagement définissant chacun des objectifs de stratégie et de conduite managériale précis. Ces objectifs sont en phase avec les orientations et les lignes directrices de la norme ISO 26000. Ils satisfont pleinement à la législation nationale et sont rigoureusement conformes aux principes et objectifs énoncés à l'attention des entreprises par les normes publiques internationales, les conventions fondamentales, les grands traités environnementaux et les recommandations des Institutions internationales : l'Organisation des Nations Unies (ONU), Organisation Internationale de Travail (OIT), Organisation de Coopération et de Développement Économique (OCDE).

LES NEUF AXES D'ENGAGEMENTS DE LA CHARTE RSE DE LA CGEM





NOTRE DÉMARCHE RSE

Le présent rapport RSE fait état de la manière dont Wafa Assurance conçoit sa responsabilité Ce choix stratégique s'est traduit en 2016 par la mise en place d'un audit dédié mené par Vigeo

- RESPECTER LES DROITS HUMAINS.
- AMÉLIORER EN CONTINU LES CONDITIONS D'EMPLOI ET DE TRAVAIL ET LES RELATIONS PROFESSIONNELLES.
- PRÉSERVER L'ENVIRONNEMENT.
- PRÉVENIR LA CORRUPTION.
- RESPECTER LES RÈGLES DE LA SAINTE CONCURRENCE.
- RENFORCER LA TRANSPARENCE DU GOUVERNEMENT D'ENTREPRISE.
- RESPECTER LES INTÉRÊTS DES CLIENTS ET DES CONSOMMATEURS.
- PROMOUVOIR LA RESPONSABILITÉ SOCIALE DES FOURNISSEURS ET SOUS-TRAITANTS.
- DÉVELOPPER L'ENGAGEMENT ENVERS LA COMMUNAUTÉ.

La compagnie Wafa Assurance a mis en œuvre une gouvernance dédiée, s'articulant autour de quatre axes stratégiques, afin de déployer durablement sa stratégie de Responsabilité Sociale de l'Entreprise.

Assumer pleinement notre responsabilité d'employeur est l'un des principaux axes de la démarche RSE de Wafa Assurance. Il s'agit d'être vigilant sur le respect des droits de l'homme au sein de la compagnie avec les fournisseurs et parties prenantes. Wafa Assurance déploie également, à travers cette démarche RSE, des pratiques professionnelles dans le but de fédérer et d'ouvrir le dialogue avec les salariés afin de favoriser les relations et les ambiances sereines au travail.

Dans son engagement en faveur du développement de la société, Wafa Assurance initie plusieurs actions telles que le traitement des déchets bureautiques, la sensibilisation à l'utilisation des véhicules hybrides, des campagnes de sensibilisation à la prévention routière... sont régulièrement menées en vue de contribuer à la protection de l'environnement et à la prévention des risques d'accident.



NOTRE DÉMARCHE RSE

Le présent rapport RSE fait état de la manière dont Wafa Assurance conçoit sa responsabilité Ce choix stratégique s'est traduit en 2016 par la mise en place d'un audit dédié mené par Vigeo



NOTRE GOUVERNANCE RSE



Le comité RSE de Wafa Assurance est chargé de mener à bien la politique et les règles de responsabilité sociale et environnementale de la compagnie.



Wafa Assurance aspire à se conformer au plus haut niveau des normes de bonne gouvernance. Celle-ci s'articule autour de plusieurs comités spécialisés émanant du Conseil d'Administration: le Comité Stratégique, le Comité d'Audit, le Comité des rémunérations, le Comité de Direction Générale et le Comité RSE.

Sous la houlette du **Président Directeur Général, Monsieur Ali Harraj**, le Comité RSE est chargé de piloter et d'intégrer notre stratégie RSE à tous les niveaux d'organisation de la compagnie.

Il est constitué des membres suivants:

M. M'barek RBIB (Directeur du Contrôle Interne, de la Conformité et du Risk Management et Coordonnateur), M. Mehdi BELAHMER (Directeur Général Adjoint, Capital Humain, Achats et Logistique), Mme Monia EL HASSAR (Directrice Communication Externe et Relations Publiques), Mme Loubna MAAROUF, (Responsable de la Conformité) et M. kacem KAMMOURI (Responsable de la Qualité). Le Comité RSE est chargé de mener à bien la politique et les règles de responsabilité sociale et environnementale de la compagnie.



NOS CHIFFRES CLÉS 2016

EMPLOYEUR

615 collaborateurs

EFFECTIF TOTAL

49 % en 2016 **VS** **46 %** en 2015

PART DES FEMMES DANS L'EFFECTIF TOTAL

44 % en 2016 **VS** **42 %** en 2015

PART DES FEMMES CADRES

36 intérimaires
7 intérimaires titularisés

20 % du salaire annuel ajusté suivant le niveau de performance **À** **25 %**

AJUSTEMENT DE SALAIRES

12 % de la masse salariale

PRIME D'OBJECTIF

3,8 MAD

BUDGET FORMATION

2076

JOURS DE FORMATION



152

collaborateurs coachés sur le thème prévention du risque d'entreprise



91 %

de l'effectif est adhérent au fond de solidarité.

FONDS DE SOLIDARITÉ



100

collaborateurs on bénéficié des prestations du fond de solidarité



6

ACCIDENTS DU TRAVAIL



1

Charte de dialogue sociale



1

Assistante sociale



1

Comité Hygiène et Sécurité



1

Une couverture médicale complète



NOS CHIFFRES CLÉS 2016

MÉTIER



99,38 %

Taux de satisfaction

ACCUEIL TÉLÉPHONIQUE



95 %

Taux de satisfaction

CLIENTS AUTOMOBILES



98,71 %

Taux de satisfaction

QUALITÉ DE SERVICE



200

Réclamations clients enregistrées

VIA UN NUMÉRO ÉCO

1

Code de déontologie Groupe

1

Charte d'utilisateur informatique

ENVIRONNEMENT



80

Véhicules hybrides proposés comme voiture de remplacement aux assurés.



-20 %

de papier consommé à la suite de la rationalisation des commandes de fournitures



-50 %

Taux d'émissions de CO² de la flotte de remplacement sur 3 ans, soit 8 tonnes de compensation carbone



NOS CHIFFRES CLÉS 2016

SOCIÉTAL



118

Dont 67 non cadres
(90 CDI et 28 CDD)

CRÉATION D'EMPLOI



120

Emplois directs

LE RÉSEAU D'AGENTS



1355

Emplois indirects

LES ACTIVITÉS IT ET AUTRES SERVICES



161

Stagiaires (stages descriptifs;
Ouvriers; stages de fin d'études.)

STAGES



25

Collaborateurs au Cameroun
et en Côte d'Ivoire

RECRUTEMENT INTERNATIONAL

RÉCOMPENSES



label RSE CGEM

vigeo eiris

RANKING EMERGING 70

Vigeo Eiris Top Performer



1

ASSURER
PLEINEMENT NOTRE
RESPONSABILITÉ
D'EMPLOYEUR



Les collaborateurs de l'entreprise sont ses premières parties prenantes. Wafa Assurance s'engage à offrir à ses collaborateurs un cadre de travail répondant aux standards les plus exigeants sur le plan des droits humains. Des outils et des indicateurs rendent compte de cette dynamique. Dans ce cadre, un schéma directeur capital humain est mis en place, prônant davantage l'épanouissement du collaborateur, l'équité et la transparence dans la gestion du quotidien avec les managers.

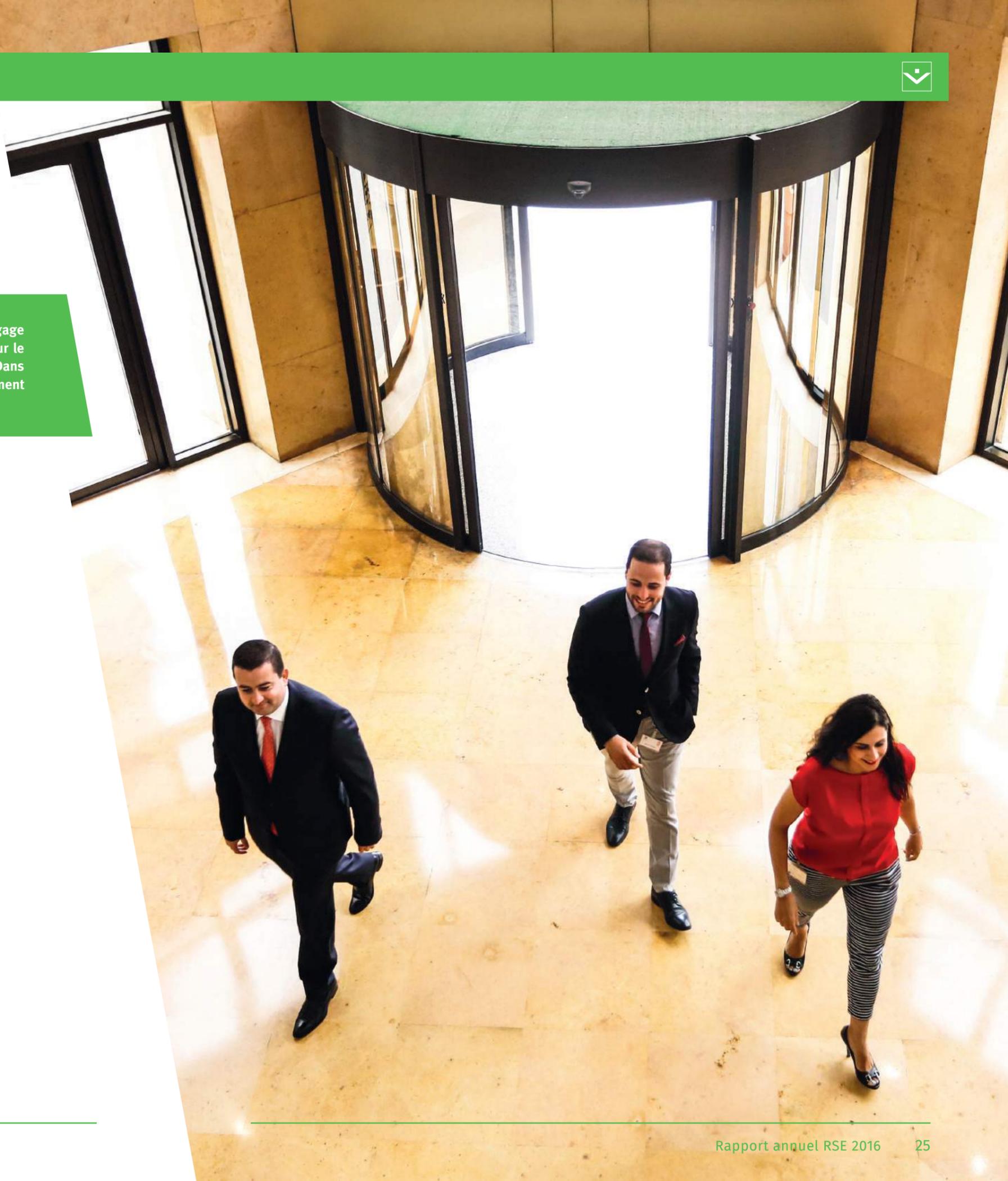
I - RESPECTER LES DROITS DE L'HOMME SUR LES LIEUX DE TRAVAIL ET DANS LA SOCIÉTÉ

« *Il n'est de richesse que d'Hommes* ». Jean Bodin, philosophe et écrivain français.

En effet, conscient que son capital humain est sa richesse la plus précieuse, Wafa Assurance place la synergie entre la Direction Générale et ses collaborateurs au cœur de sa stratégie d'entreprise en créant un environnement convivial, privilégiant les processus d'échanges et de concertation.

1) POLITIQUE DE LA PORTE OUVERTE

Le droit syndical est un droit fondamental qui est garanti à l'ensemble des salarié(e)s du secteur privé. La Direction Générale de Wafa Assurance s'inscrit dans le respect profond des droits d'association et des libertés d'expression de ses collaborateurs. Ils sont représentés par des délégués du personnel, reçus régulièrement par la Direction des Ressources Humaines qui revendique les pratiques du dialogue ouvert et « la politique de la porte ouverte ».





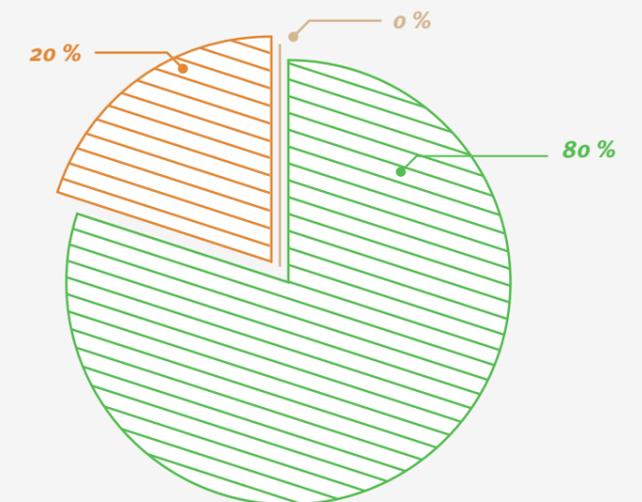
2) CHARTE DU DIALOGUE SOCIAL

Cet engagement s'est matérialisé en décembre 2016, par une « Charte de dialogue social ». Promotion d'une culture de dialogue, développement d'un climat social sain dans l'intérêt des collaborateurs et modalités de fonctionnement des instances représentatives du personnel sont les principaux axes de cette charte de dialogue social. Cette charte a été signée par le Président Directeur Général, M. Ali Harraj, et les Délégués des Salariés (9 délégués du personnel et 7 délégués suppléants). Ce document reconnaît la légitimité des représentants des salariés du groupe Wafa Assurance et garantit l'effectivité des droits. Ainsi, aucun salarié ne peut être écarté, sanctionné, licencié ou faire l'objet d'une mesure discriminatoire, directe ou indirecte en raison de ses activités syndicales.

Axe graphique d'engagement: En matière de droits de l'homme sur les lieux de travail, le score de Wafa Assurance est conforme à 80 % au meilleur niveau d'assurance

- Niveau d'assurance 1
- Niveau d'assurance 2
- Niveau d'assurance 3

Source : Audit Vigeo Eiris





3) LUTTER CONTRE LE TRAVAIL DES MINEURS

Le groupe Attijariwafa bank dont Wafa Assurance est filiale, est résolument opposé au travail des mineurs. Cette pratique prive enfants et adolescents de leur scolarité, de leur potentiel et de leur dignité, et nuit à leur développement physique et mental. Wafa Assurance est convaincu que le travail des enfants n'est pas compatible avec la construction d'une société pérenne et durable.

La lutte contre le travail des mineurs fait naturellement partie de la responsabilité d'entreprise. Elle intervient à travers les opérations d'achat ou de vente de biens et services non bancaires de Wafa Assurance.

Dans son code de déontologie la compagnie s'interdit d'employer des enfants âgés de moins de 15 ans et de recourir au travail clandestin. La procédure d'achats de biens et de services ainsi que les termes de référence et les contrats avec les fournisseurs et sous-traitants comprennent des clauses en ce sens.

4) DES REMPARTS À LA VIOLENCE ET À LA DISCRIMINATION

Entreprise citoyenne attachée à l'égalité entre les femmes et les hommes dans l'emploi et la profession, Wafa Assurance a prévu un certain nombre de dispositions et de garde-fous applicables au quotidien qui interdisent les "violences et agressions". Ces règles s'imposent à l'ensemble des collaborateurs quels que soient leur fonction ou leur position dans la hiérarchie.

Wafa Assurance estime que la non-discrimination s'apprécie tant dans l'exécution du contrat de travail qu'au moment du recrutement. À ce titre, elle exerce sa responsabilité d'entreprise par l'interdiction du recueil de tout renseignement à caractère discriminatoire.



II- AMÉLIORER EN CONTINU LES CONDITIONS D'EMPLOI, DE TRAVAIL ET LES RELATIONS PROFESSIONNELLES

Principe et droit fondamental, dont la mise en œuvre est d'abord une question de justice, l'égalité professionnelle entre les genres fait partie des critères de responsabilité d'entreprise. Wafa Assurance est convaincue que l'égalité des chances représente un atout pour le développement de la compagnie et de la société de manière générale.

1) AGIRH, UN NOUVEAU PORTAIL RH AU SERVICE DES COLLABORATEURS

La digitalisation de nos process RH n'est pas un luxe aujourd'hui, mais une nécessité. Servir le Collaborateur autrement et mettre à sa disposition un outil à la fois simple et pratique est l'objectif. C'est dans ce contexte que le Capital Humain a procédé en juin dernier au lancement du portail collaboratif RH.

Celui-ci offre plusieurs fonctionnalités utiles, notamment la consultation, le suivi et le traitement des demandes administratives en workflow.

Pour faciliter l'accès et l'utilisation, un guide d'utilisateur a été conçu spécialement en vue d'informer les collaborateurs sur les différentes fonctionnalités du portail mais aussi informer sur les différentes étapes à suivre pour un usage rapide de cet outil.

Le portail facilitera davantage le quotidien des collaborateurs et s'inscrit dans la dynamique de transformation digitale insufflée à Wafa Assurance.

2) DES INDICATEURS DE PARITÉ HOMME-FEMME

Wafa Assurance reconnaît l'importance de la parité professionnelle entre hommes et femmes. Pour la compagnie, cette parité est l'un des piliers de la qualité de vie et de la cohésion sociale en entreprise.

- Parité dans les effectifs

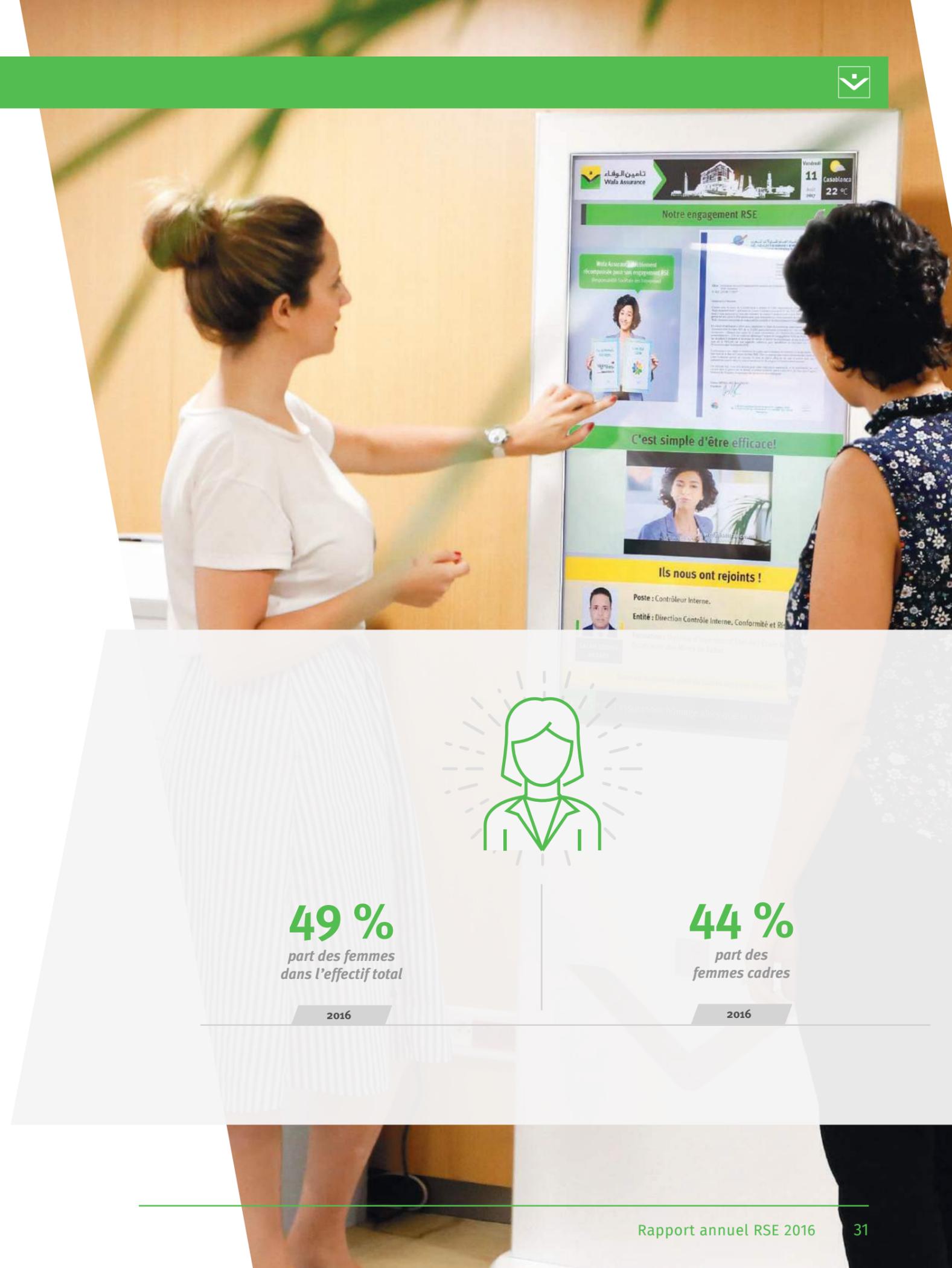
La politique de recrutement à l'œuvre a permis d'atteindre la parité homme/femme, avec 49 % de femmes dans son effectif dont 44 % sont des cadres.

- Égalité dans les salaires

Le principe de non-discrimination entre les sexes s'applique également en termes de mobilité interne et de salaire.

- Rendre hommages aux collaboratrices

Comme chaque année, Wafa Assurance rend hommage à ses collaboratrices en fêtant la Journée Internationale des droits de la femme. La compagnie organise un événement pour souligner la contribution des femmes à l'innovation et à la croissance de Wafa Assurance. Plus concrètement, les femmes de la compagnie reçoivent des présents, accompagnés de cartes de vœux signées par les soins du Président Directeur Général, M. Ali EL HARRAJ.



49 %
part des femmes
dans l'effectif total

2016

44 %
part des
femmes cadres

2016



3) DIVERSITÉ CULTURELLE

La diversité culturelle est toujours une valeur cardinale pour Wafa Assurance. Elle représente à la fois un levier d'efficacité et de performance économique pour la compagnie et un enjeu d'égalité.

C'est pourquoi, dans sa politique de recrutement au niveau des filiales à l'international, Wafa Assurance mise sur le métissage du capital humain. Ce métissage est matérialisé par l'association de compétences locales et marocaines. Cette stratégie d'ouverture prônée par la compagnie favorise le partage de savoirs et maximise la capacité collective d'innovation de l'ensemble du Groupe.

4) INTÉGRATION DES CATÉGORIES VULNÉRABLES

La protection et la promotion de l'égalité en faveur des catégories vulnérables sont des critères essentiels dans le domaine des droits humains. Leur assurer une sécurité en toutes circonstances est de mise.

- Protection des personnes à mobilité réduite

Des mesures de protection des catégories vulnérables sont en cours. Elles prennent en compte le réaménagement des locaux incluant systématiquement l'accessibilité aux personnes à mobilité réduite aux ascenseurs, toilettes et rampes.

Des instructions sont également adressées aux agents de sécurité et hôtesse d'accueil de Wafa Assurance afin de faciliter l'accès et d'accompagner les visiteurs à mobilité réduite.

- Intégration des personnes handicapées

Embaucher des personnes en situation de handicap fait partie des engagements de Wafa Assurance. Notre politique RH prône la non discrimination vis-à-vis des candidats en situation de handicap et qui jouissent de compétences égales.

- Sensibilisation à l'importance de la santé au Travail

Pour Wafa Assurance, les actions de sensibilisation sont primordiales. Wafa Assurance déploie des actions de sensibilisation régulières sur différentes thématiques de prévention notamment : le bruit, le travail sur écran, le risque chimique, les rythmes de travail et l'incendie.

5) HYGIÈNE ET SÉCURITÉ

Wafa Assurance a mis en place un Comité d'hygiène et de sécurité qui a pour but d'associer le personnel aux actions de prévention des risques professionnels et d'amélioration des conditions de travail. Il est constitué du : Directeur du Pôle Capital Humain, Logistique et Achats, le Directeur des Ressources Humaines, le Directeur Adjoint SIRH, le Responsable Administration du personnel et Relations Sociales, le Directeur Logistique, 2 Délégués du Personnel et le Médecin du Travail.

Ce Comité est chargé d'analyser les conditions de travail et la détection des risques professionnels, contrôler le bon entretien et le bon usage des dispositifs de protection contre les risques professionnels, vérifier le respect des prescriptions législatives et réglementaires, analyser les circonstances et les causes des accidents du travail ou des maladies professionnelles, donner son avis sur le fonctionnement de la Médecine du travail et finalement formuler des propositions concernant la réadaptation du personnel handicapé.



6) FONDS DE SOLIDARITÉ DE Wafa ASSURANCE, PLUS QU'UNE ŒUVRE SOCIALE

Nous gagnons la vie par ce que nous recevons. Nous faisons la vie par ce que nous donnons...

Créé il y a douze ans, le Fonds de Solidarité de Wafa Assurance est un bel exemple de solidarité de nos collaborateurs, se basant sur le principe de l'adhésion volontaire et la fibre humaine.

Mis en place, initialement, pour faire face aux « coups durs » pouvant survenir lors de la vie d'un collaborateur, cette œuvre sociale a connu plusieurs évolutions, notamment à travers l'élargissement de l'assiette des cotisations mensuelles avec la quote-part employeur, équivalente à la quote-part salariale. Ce fonds offre aujourd'hui une multitude de prestations destinées à la fois aux coups durs et aux événements heureux.

En septembre dernier, certaines prestations ont été revalorisées, d'autres ont vu le jour, le tout au grand bonheur des bénéficiaires.

Concrètement, le fonds est géré par un comité constitué de deux membres représentant la Direction Générale (M. Taoufik BENJELLOUN TOUIMI et M. Mehdi BELAHMER) et deux représentants des collaborateurs (Mme Fatiha El Kardoudi et M. Jawad Amrani Joutei). Une commission se réunit chaque fois que nécessaire pour statuer sur le sort des demandes des collaborateurs et des cas sociaux et veille également à l'équilibre financier des engagements.

En fin décembre 2016, le Fonds de Solidarité de Wafa Assurance enregistrait un solde positif de 3.684.712 Dhs. Le total des prestations servies pour cette année s'élève à 571.532 Dhs, en évolution de 49 % par rapport à l'exercice 2015.

7) PRÉVOYANCE SOCIALE

Ayant pour cœur de métier la gestion du risque, Wafa Assurance, en tant qu'employeur, est source de solutions dans des situations de risque social susceptibles de compromettre la sécurité économique d'un collaborateur ou d'une famille.

À ce titre, elle accorde une importance réelle à la protection sociale de ses collaborateurs. Elle dispose ainsi d'une convention d'assurance et d'assistance couvrant l'ensemble des salariés.

- Une offre complète

Il est mis à la disposition de l'ensemble de nos collaborateurs un dispositif d'accompagnement et d'assistance sociale. Constitué de couverture maladie, décès, incapacité et invalidité, cet accompagnement est assuré à travers le Fonds de Solidarité permettant de prendre en charge les collaborateurs, leurs conjoints et leurs enfants.

Cette offre couvre également les ascendants non couverts et les enfants des collaborateurs avec un soutien de proximité. De plus, nos prestations sont régulièrement améliorées.

- Suivi des prises en charge

Pour une meilleure prise en charge des éventuels risques sociaux, Wafa Assurance s'inscrit dans une approche personnalisée. De ce fait, une assistante sociale a été recrutée en décembre 2016. Sa mission est d'apporter assistance et facilitation des démarches de prise en charge des collaborateurs en cas d'hospitalisation, d'évacuation en urgence, d'accident de travail, de décès d'un collaborateur ou d'un proche du collaborateur. Un agent de la compagnie en charge de la couverture maladie est également disponible sur place pour répondre et traiter les dossiers des collaborateurs.

- Favoriser la proximité des services médicaux

Wafa Assurance va plus loin dans sa volonté d'assurer la santé de ses salariés. La compagnie a renforcé le staff médical avec un médecin du travail sur place. Disponible au siège chaque jeudi, ce médecin réalise les visites à l'embauche, visites annuelles, visites de reprise, et autres examens spéciaux afin d'évaluer les conditions de travail des collaborateurs. Il donne également son avis sur l'aptitude des travailleurs à exercer leurs tâches. En fin d'année, il établit un rapport portant sur les statistiques relatives aux visites menées, aux accidents de travail survenus durant l'année, aux réorientations qu'il a recommandées vers des spécialistes, au taux de fréquence et au taux de gravité des accidents.





8) AVANTAGES SOCIAUX

Pour le financement des projets personnels, des prêts à taux préférentiel sont à la disposition de nos salariés, avec des conventions tarifaires adaptées. Des réductions de 50 % sur les produits d'assurance sont également offertes.

9) PRÉVENTION DES ACCIDENTS DU TRAVAIL ET SÉCURITÉ

Offrir aux collaborateurs les moyens d'accomplir leur métier en écartant les risques par une politique de prévention fait partie de la responsabilité d'entreprise. En ce sens, de longue date, Wafa Assurance accorde une place de choix à la sécurité de ses collaborateurs.

- Réduction des accidents du travail

Un Comité Hygiène et Sécurité, composé de représentants du personnel, représentants des Ressources Humaines, du médecin du travail et du Responsable Logistique, a été mis en place. Son rôle : réduire régulièrement la fréquence des accidents du travail grâce à des programmes de formation sur la sécurité menés en 2013 et 2016.

Dans le cadre du projet réaménagement, toutes les dispositions techniques ont été prises pour garantir un environnement sécurisé, répondant aux normes et à la réglementation.

Les risques et leurs analyses sont définis sur les fiches des risques métier établies par le médecin du travail. De plus, des points de rassemblement ont déjà été définis par Wafa Assurance, en vue de faciliter l'évacuation du personnel en cas d'incendie.

10) ASSURER UN CADRE DE TRAVAIL CONFORTABLE

Au-delà du respect du code du travail, les locaux représentent un outil de travail que Wafa Assurance ne néglige pas. C'est pourquoi, pour le bien-être des collaborateurs et la performance de l'entreprise, l'aménagement des locaux et le choix des assises se fait en accord avec le médecin du travail, le département logistique ainsi que les représentants du personnel. Pour améliorer le confort des collaborateurs, plusieurs actions d'aménagement ont été initiées depuis 2013, à savoir :

- Le réaménagement de l'ensemble des plateaux de bureaux.
- La redéfinition des espaces.
- Le choix de couleurs vives, ergonomie, acoustique, visio-conférence des salles de réunions.
- Meuble, éclairage, étanchéité des fenêtres.
- Dispositif technique moderne.

Ayant pour objectif la mise en place d'un réseau d'air propre et neuf dans les bureaux, le système « air neuf » contribue à améliorer la qualité de l'air au sein des locaux de Wafa assurance. Dans cette même optique, la compagnie a procédé aussi à l'amélioration de l'éclairage des bureaux et à l'installation d'ascenseurs neufs et modernes. L'amélioration du cadre de travail a également concerné la rénovation de l'emplacement des salles de restauration. C'est dans ce sens qu'un travail spécifique a été déployé en vue de proposer des menus plus équilibrés. En effet, tout a été analysé dans les moindres détails y compris la façade du siège de la compagnie qui bénéficiera également d'un « relooking » en 2017 tout en s'inscrivant dans une optique d'efficacité énergétique. Le but étant d'offrir un environnement de bureau moderne et harmonieux permettant à chaque employé de se sentir bien et de travailler dans les meilleures conditions possibles.



III - DÉVELOPPER LA MONTÉE EN COMPÉTENCE ET FLUIDIFIER L'INFORMATION

La stratégie RH de Wafa Assurance vise à recruter des profils engagés et passionnés du métier de l'assurance pour mieux satisfaire les exigences de nos clients.

1) MONTÉE EN COMPÉTENCES

Levier stratégique permettant à l'entreprise et aux collaborateurs d'être plus performants quotidiennement, la formation constitue à la fois un vecteur de progression des fonctions de l'entreprise et un instrument privilégié de développement des compétences.

L'amélioration des compétences des salariés constitue un enjeu essentiel de la politique des ressources humaines du groupe. Le budget qui y est alloué est revu chaque année à la hausse. En 2016, il s'est établi à 3,8 millions de dirhams, soit 1,6 % de la masse salariale.

- Former différemment

Au sein de la compagnie, l'accès à la formation est étendu sur des thèmes diversifiés et professionnalisés. Le processus d'évaluation des compétences mis en place par Wafa Assurance offre aux collaborateurs la possibilité d'exprimer leurs propres besoins en formation en début d'année afin de structurer un plan de formation.

L'offre de formation inclut des cursus diplômants ainsi que des programmes de coaching individuels et collectifs ainsi qu'une plateforme e-learning en cours d'élaboration.

En outre, la compagnie fait également le choix de recevoir plus d'une centaine de stagiaires chaque année (161 stagiaires en 2016) pour des stages descriptifs, ouvriers ou de fin d'études. Les jeunes sont systématiquement encadrés par des tuteurs.

Par ailleurs, pour renforcer la formation de ses collaborateurs, Wafa Assurance organise des « Team Meaning » en vue d'aboutir à une meilleure efficacité des équipes au travail ainsi qu'à une ambiance plus décontractée.

En vue de décloisonner les relations entre les différentes entités internes et encourager l'échange et le partage des bonnes pratiques entre les collaborateurs, un cycle de conférence interne a été initié cette année avec des thématiques différentes.

LA FORMATION EN CHIFFRES



2076 en 2016

1774 en 2015

JOURS DE FORMATION DISPENSÉS

3,5 MAD en 2016

3,2 MAD en 2015

BUDGET FORMATION



2) PLANIFIER L'ÉVOLUTION PROFESSIONNELLE DES COLLABORATEURS

La gestion des parcours professionnels, ou gestion des carrières permet de concilier le développement professionnel des salariés, le maintien de leur engagement au travail et leur employabilité.

- Évaluation des performances

Le groupe Wafa Assurance a lancé, fin 2016, via la Direction du Capital Humain, un schéma directeur du management de ses ressources humaines. Cette démarche a permis l'élaboration d'un référentiel des emplois et compétences avec des fiches de fonction fidèles à la pratique professionnelle des collaborateurs. La compagnie a également mis en place un nouveau système d'évaluation des performances et compétences sur lequel la stratégie de formation sera désormais articulée.

L'engagement de la compagnie en faveur du principe de l'évolution professionnelle de ses collaborateurs est formel. L'ensemble des collaborateurs (cadres et non-cadres) bénéficie désormais de deux rendez-vous avec le manager chaque année : l'entretien d'évaluation est dédié à l'évaluation des compétences et des performances de l'année écoulée et l'entretien de progrès vise à détecter avec les collaborateurs, leurs souhaits en matière d'évolution de carrière et de formation.

- Lutte contre le recours aux contrats précaires

Consciente que la précarité des emplois est un fléau impactant négativement le monde du travail, Wafa Assurance est résolument engagée contre cette pratique. Conformément à la réglementation en vigueur, la compagnie a recours occasionnellement aux contrats CDD en garantissant les meilleures conditions de travail pour ses collaborateurs.

- Accompagnement en faveur de l'épanouissement des collaborateurs

Vocation, compétences, performances... autant d'éléments liés à la gestion et l'évolution de carrière. Dans ce contexte riche et varié, Wafa Assurance intègre également le divertissement. Ainsi, un dispositif dédié est mis à la disposition des collaborateurs. Des conventions entre la compagnie et les groupes Atlas Hospitality Morocco et Accor Hôtels ont été signées, permettant aux collaborateurs de Wafa Assurance de bénéficier de tarifs préférentiels dans ces hôtels de qualité.

De même, dans le cadre de la 4^{ème} édition de son concept Happy Weeks, la compagnie a également offert des cartes Gold à dix salariés, leur permettant d'avoir un accès libre à toutes les scènes de la 15^{ème} édition du festival Mawazine.

Dans cette même vision, Wafa Assurance accompagne également le financement du pèlerinage à la « Omra » à travers son fonds de solidarité. De plus, la compagnie organise régulièrement des colonies de vacances en faveur des enfants de ses collaborateurs, à l'instar de l'été 2016 à Bouznika.

LES INTÉRIMAIRES



36 *intérimaires en 2016*

Pour être en phase avec sa vision de lutte contre la précarité des emplois, Wafa Assurance a mené au cours des 4 dernières années une campagne active de résorption des contrats atypiques. La compagnie a ainsi titularisé 7 intérimaires en 2016.

LES INTÉRIMAIRES TITULARISÉS DEPUIS 2014



7 *intérimaires en 2016*

20 *en 2015*

6 *en 2014*



3) COMMUNICATION INTERNE

Wafa Assurance est formellement engagée dans la communication interne via sa démarche RSE. Aussi, pour la compagnie, bien communiquer en interne est indispensable pour mobiliser les salariés et faciliter la cohésion entre les collaborateurs.

À ce titre, un journal interne et une e-newsletter sont régulièrement accessibles aux collaborateurs pour informer des résultats, performances et manifestations organisées par la compagnie.

- Lancement des solutions d'affichage dynamique

Lancés en début d'année, les écrans d'affichage dynamique sont un support de communication simple et efficace, qui a pour vocation de relayer d'une part l'information entre nous et avec nos partenaires, via un contenu court et renseigner d'autre part, les collaborateurs et visiteurs de la Compagnie sur l'essentiel de l'information et nouveautés du Groupe.

Cet outil moderne a permis non seulement d'embellir nos locaux mais vient aussi renforcer le dispositif de communication interne au sein de notre Compagnie.

- Wafa In donne sa pleine mesure au numérique

Wafa Assurance s'est pleinement engagée dans le tournant numérique. Et pour ce faire, notre Compagnie a récemment lancé son portail Intranet baptisé Wafa In. Wafa IN est notre nouvel espace collaboratif. Il nous permet d'être plus connectés les uns aux autres, d'être mieux informés et, enfin, d'être acteurs de l'Intranet. Il a été enrichi de plusieurs fonctions interactives et documentaires tels que l'annuaire d'entreprise, le digital learning, etc. en vue de mieux travailler ensemble et de décloisonner la communication interpersonnelle, avec plus d'agilité et d'efficacité. À cette fin, une équipe pluridisciplinaire est dédiée à la veille et à l'enrichissement régulier de l'Intranet.

A person is walking away from the camera on a long, narrow pier that extends into a calm body of water. The sun is low on the horizon, creating a strong lens flare and casting a long shadow of the person onto the pier. The sky is a clear, bright blue with some light, wispy clouds. The overall mood is serene and contemplative.

2

DÉPLOYER DES
PRATIQUES
PROFESSIONNELLES
FAVORISANT UNE
ÉCONOMIE DURABLE



Wafa Assurance conçoit sa responsabilité d'entreprise comme porteuse d'un modèle professionnel. Elle entend apporter une contribution forte à l'essor, sur le marché, de pratiques saines, conformes aux meilleurs standards sur le plan de la responsabilité sociale et environnementale, afin d'en assurer la pérennité. Cette conviction se traduit par des engagements clairs en termes de lutte contre la corruption, de transparence et de gouvernance d'entreprise.

I - PRÉVENIR LA CORRUPTION

Dans le cadre de sa responsabilité d'entreprise, le groupe Attijariwafa bank, auquel appartient Wafa Assurance adopte un programme de prévention et de lutte contre la corruption. Intitulé: « **Relations personnelles avec les fournisseurs et les acheteurs** », il vise à prévenir les risques que font peser la corruption sur l'entreprise et son image. Il interdit les pratiques de corruption et définit des seuils concernant les cadeaux offerts.

1) DÉFINIR LES PROCÉDURES DE LUTTE CONTRE LA CORRUPTION

Le code de déontologie du Groupe, signé par toutes les personnes ordonnatrices intervenant dans le processus d'achat de la compagnie, démontre l'engagement de Wafa Assurance dans sa lutte contre la corruption.

Validé par le Président Directeur Général, ce document précise les notions de conflit d'intérêt, l'acceptation, les dons, les cadeaux et les invitations. Tout manquement aux dispositions de ce code doit être remonté. Il est également susceptible de sanction.

**- Cibler les secteurs sensibles**

L'ensemble du management et des équipes sont informés mais aussi sensibilisés de manière régulière à cette procédure.

Wafa Assurance a instauré depuis quelques années une règle consistant à acheminer tout cadeau dont la valeur dépasse deux mille Dirhams (2.000 DH) vers l'entité conformité pour traitement.

- Mettre en place un dispositif anti-fraude

L'adoption de cette démarche déontologique d'entreprise intègre aussi un programme de prévention de la corruption à travers une procédure réglementaire sur le blanchiment d'argent. Wafa Assurance a mis en place une direction Contrôle Interne, Conformité et Risk Management, qui est chargée de la revue des risques de fraude et la mise en place d'un dispositif antifraude. Il permettra d'éviter le gaspillage des ressources et la perte de confiance avec les parties prenantes résultant de ce phénomène.

Plusieurs actions sont menées de manière régulière afin de lutter efficacement contre la corruption et la fraude. Principe de séparation des tâches, validation d'un supérieur, système de double signature... En ce qui concerne principalement l'activité automobile MultiRisques/Habitation des actions spécifiques sont déployées notamment: expertise des sinistres par un prestataire externe, suivi des rendus des experts et leurs performances... Portées et supervisées par la direction générale de Wafa Assurance, ces actions visent à verrouiller les procédures à risque favorisant la corruption.

- Mécanisme de reporting sûr

Wafa assurance dispose d'une structure de contrôle interne qui veille à assurer la maîtrise de l'ensemble des risques opérationnels dont la fraude. Neuf contrôleurs dédiés, à travers leurs missions de contrôle permanent, mènent en parallèle des investigations puis établissent des reportings dans ce sens.

- Mettre en place des mesures correctives

L'Autorité de régulation mène des audits et des contrôles inopinés. Tous les départements sont concernés par les audits internes. Ces contrôles sont réalisés en fonction du montant et des orientations du Comité d'Audit.



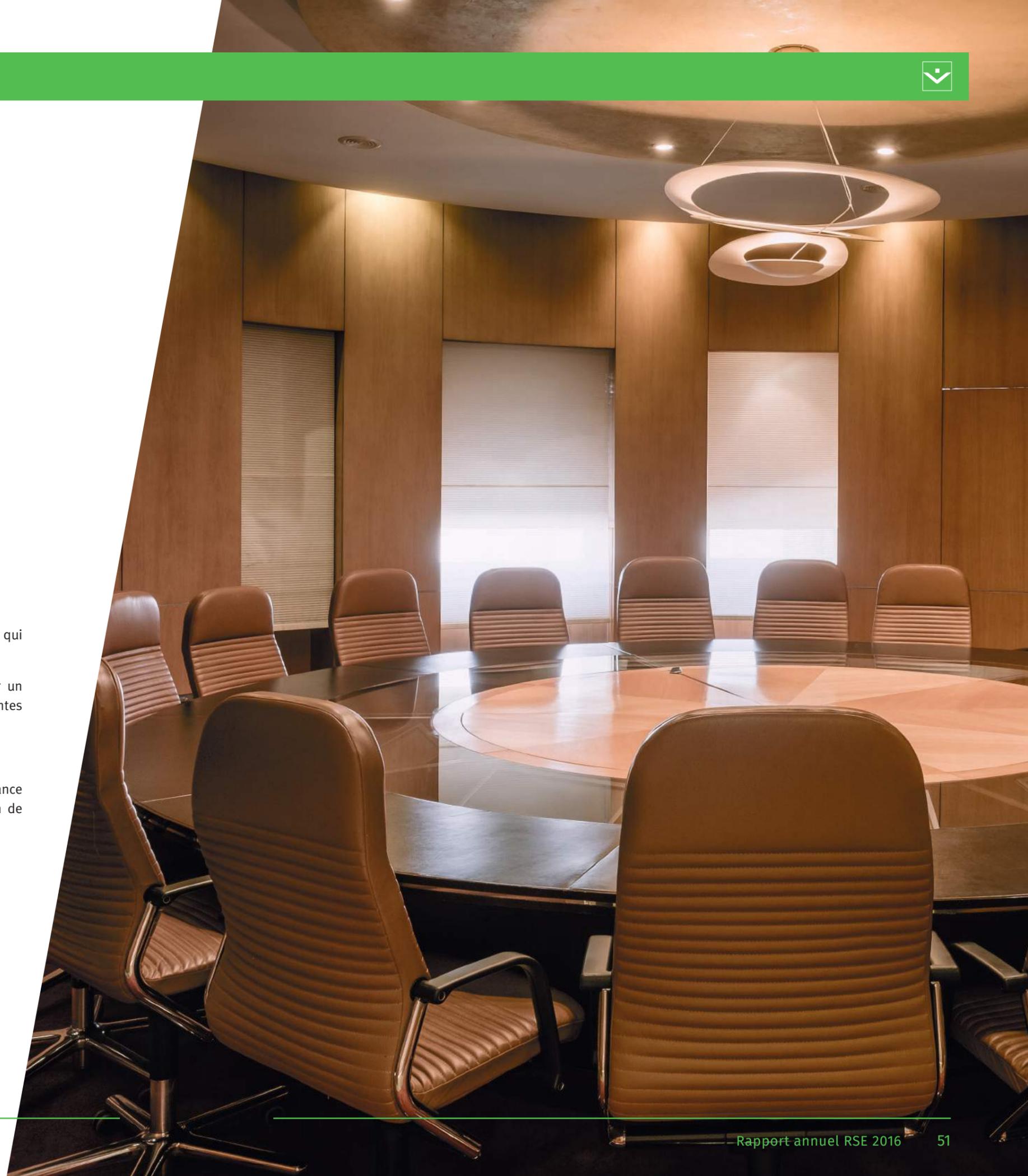
II- RENFORCER LA TRANSPARENCE ET L'EFFICACITÉ DE LA GOUVERNANCE D'ENTREPRISE

Les règles de gouvernance d'entreprise font partie intégrante de l'ensemble normatif qui contribue à l'attractivité d'un pays et à la compétitivité des entreprises.

Wafa Assurance, société anonyme cotée en bourse depuis 1998, s'engage à développer un corpus exigeant de règles de la gouvernance d'entreprises. Cet engagement répond aux attentes des actionnaires et des différentes parties prenantes.

1) LE CONSEIL D'ADMINISTRATION

Doté des pouvoirs les plus étendus, le Conseil d'administration (CA) prend en toute circonstance et au nom de la société Wafa Assurance, toutes les décisions concourant à la réalisation de son objet social.





- Rendre publique l'organisation du Conseil d'administration

Ce Conseil compte 11 membres dont 4 exécutifs de Wafa Assurance, 4 représentants d'Attijariwafa Bank et 3 membres indépendants. Il est constitué de 4 comités spécialisés qui sont: le Comité Stratégique, le Comité d'Audit, le Comité des Rémunérations et le Comité de Direction Générale et se réunit au minimum 4 fois dans l'année.

Le Comité Stratégique et le Comité d'Audit se réunissent 4 fois par an; le Comité des Rémunérations se réunit 2 fois par an et le Comité de Direction Générale se réunit à fréquence hebdomadaire.

Le Conseil d'Administration dont les administrateurs sont élus pour un mandat de 6 ans renouvelable est composé de :

M. ALI HARRAJ

Président-Directeur Général

M. Ismail DOURI

Administrateur

M. Hassan OURIAGLI

Administrateur

M. Jean-Albert ARVIS

Administrateur

M. Mohamed EL KETTANI

Administrateur

M. Michel VILLATTE

Administrateur

OGM représentée par:

M. Mohamed EL KETTANI

M. Aymane TAUD

Administrateur

M. Boubker JAI

Administrateur

M. Gilles Dupin

Administrateur

M. Omar BOUNJOU

Administrateur

Par ailleurs, La liste des membres du CA est disponible sur le site internet de Wafa Assurance : www.wafaassurance.ma.

- Évaluation des performances du Conseil d'administration

Wafa Assurance considère qu'il est de sa responsabilité d'entreprise de veiller au contrôle de sa gouvernance. Bien qu'il n'existe pas de système d'évaluation formel du Conseil d'administration, la performance des administrateurs est néanmoins mesurée selon la présence, la contribution aux différents sujets concernant l'activité et la stratégie de la société.



2) GOUVERNANCE ET COMMUNICATION

La stratégie de Wafa Assurance et son ambition RSE permettent à la compagnie de s'intégrer davantage dans son environnement, d'accompagner ses salariés et de mieux dialoguer avec ses parties prenantes.

3) TENUE ET TRANSPARENCE DES ASSEMBLÉES

En ligne avec les référentiels RSE, Wafa Assurance estime qu'il relève de sa responsabilité d'entreprise d'assurer information et transparence en matière de règle de gestion de la gouvernance. Toutes les actions de Wafa Assurance sont des actions ordinaires. La politique de la compagnie, vis-à-vis des actionnaires, décrit la forme des actions, leur cession, leur indivisibilité, les droits et obligations qui y sont rattachés et l'augmentation de capital.





III- RESPECTER LES INTÉRÊTS DES CLIENTS ET CONSOMMATEURS

Le client est au cœur de l'activité de Wafa Assurance. À ce titre, la compagnie attache une importance particulière au respect des lois et aux réglementations en vigueur faisant référence en matière de protection du consommateur.

1) ASSURER LA CONFIDENTIALITÉ DES DONNÉES

L'activité de Wafa Assurance implique un accès à des informations des clients qui peuvent présenter un caractère confidentiel. La compagnie s'engage formellement à la préservation et à la sécurité de la vie privée de ses clients, notamment en termes de traitement et d'utilisation des données.

Les déclarations requises par la Commission Nationale de contrôle de la protection des Données à Caractère Personnel (C.N.D.P) ont été effectuées conformément à la loi n° 09-08 relative au traitement des données à caractère personnel. Un avenant a été signé par le réseau de distribution et les prestataires de service en faveur de la protection des données personnelles.

Les contrats de Wafa Assurance comportent systématiquement des clauses de protection des données personnelles des assurés leur garantissant un droit de modification, d'accès, de rectification et d'opposition au traitement de leurs données ainsi que l'arrêt des sollicitations commerciales...

Wafa Assurance s'est dotée d'une charte d'utilisateur informatique et les ordinateurs de ses collaborateurs sont verrouillés afin d'assurer la protection de leurs données professionnelles. Des outils applicatifs métier personnalisés accessibles via des espaces privés, ont été développés pour certaines branches d'assurance.

2) CONFORMITÉ DU RÉSEAU

À travers des process dédiés, Wafa Assurance s'attache à vérifier de manière régulière que les Intermédiaires de son réseau agissent en conformité avec la réglementation du secteur.

3) ASSURER UNE GESTION TRANSPARENTE

Tous les contrats de Wafa Assurance stipulent des clauses de protection des données personnelles des assurés. Ils donnent également aux assurés le droit de modification, d'accès, de rectification et d'opposition au traitement de leurs données ainsi que l'arrêt des sollicitations commerciales ou autres... Des adresses, email et postales, dédiées sont indiquées pour qu'ils puissent exercer ces droits.

Aussi, afin d'assurer une gestion transparente, le client reçoit annuellement, pour les produits concernés (épargne, capitalisation, retraite etc.), un relevé de situation de son contrat comprenant la situation actuelle ainsi que le détail des mouvements effectués sur son contrat (primes payées, prestations etc.) au cours de l'année.

L'envoi de ce relevé vise également à informer les clients des modifications en termes de fiscalité propre à ces produits, à alerter sur l'importance de vérifier l'exhaustivité des cotisations et à communiquer le numéro de la plateforme pour toute demande d'information. Le client a la possibilité également de demander ce relevé à tout moment.

Parmi ses engagements, Wafa Assurance accorde une attention particulière à la qualité de son service et à la satisfaction de sa clientèle.

- Donner un accès large aux informations

Conformément à son engagement de transparence vis-à-vis de ses clients assurés, la compagnie a lancé un vaste projet transverse visant à l'arabisation de ses contrats et à la généralisation des notices d'information.

- Supports de commercialisation des produits

Les supports digitaux – site web, application mobile – veillent à la transparence et à la clarté sur les produits et tarifs.

Un centre d'appel dédié au réseau de distribution et un numéro éco permet de répondre aux requêtes, demandes d'information, conseils et réclamations de la part des clients.



- Fournir un accompagnement complet

Cœur de métier de Wafa Assurance, la gestion des sinistres est un savant équilibre entre rigueur technique des dossiers et accompagnement complet des clients. Pour ce faire, la compagnie Wafa Assurance a tissé des conventions avec les médecins, cliniques, laboratoires et pharmacies.

Mesurer la satisfaction de ses clients permet à Wafa Assurance de mieux répondre à leurs besoins mais aussi de personnaliser la relation avec le client et l'adéquation de l'offre de produits et services. Ainsi, mesurer sa satisfaction est un exercice à réaliser régulièrement pour rester en phase avec les besoins des clients.

- Mettre en place un système de mesure

Outre le numéro éco pour les clients, Wafa Assurance déploie un système de mesure de satisfaction. Ce dispositif est établi autour d'un « Middle Office » au sein du service clientèle. Des évaluations sont menées par téléphone auprès des clients, dans le cadre des enquêtes mystères. En 2016, Wafa Assurance a obtenu un taux de satisfaction de 95 % des clients automobile.

- Prise en charge des réclamations

En cas de réclamation d'un assuré de Wafa Assurance, chaque minute compte. Pour une satisfaction rapide de sa demande, la compagnie dispose de procédures distinctes. Une plateforme de gestion des réclamations Auto est rattachée à la direction Indemnisation. Son équipe fait l'objet de formations périodiques de la part des gestionnaires de sinistres. En matière de bancassurance, un « Comité de Qualité », chargé d'analyser la qualité de service (délais de réponse, nature des réclamations...) se tient chaque trimestre entre Wafa Assurance et Attijariwafa bank.

4) COMMUNIQUER SUR LES CARACTÉRISTIQUES DES PRODUITS ET SERVICES

Au-delà même de la sécurité liée aux données et de la conformité des produits, pour Wafa Assurance, le respect des intérêts des consommateurs consiste à leur apporter de la transparence dans l'expression de leurs caractéristiques.

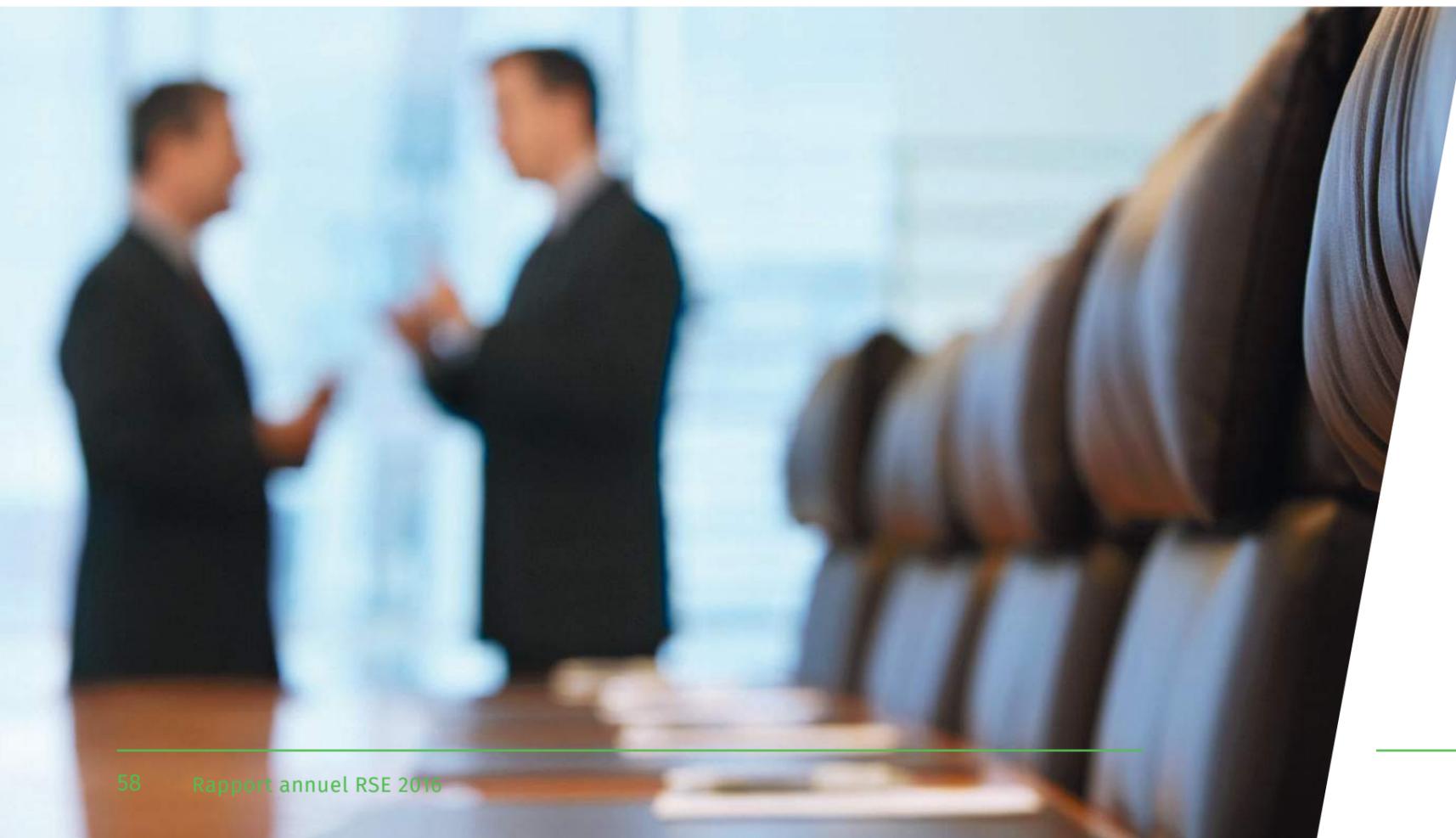
- Organiser des campagnes de sensibilisation sur les nouveaux produits

À l'occasion du lancement de nouveaux produits, Wafa Assurance organise régulièrement des événements ou séminaires destinés aux intermédiaires (agents, courtiers, banques-partenaires). Ces rencontres ont pour vocation de donner le maximum d'explications sur le fonctionnement des nouveaux produits.

Lors de ces séminaires, Wafa Assurance s'attache également à communiquer sur les garanties auxquelles le client a droit et les exclusions, afin de ne pas l'induire en erreur et d'éviter les mauvaises lectures au moment du sinistre. De même, via son réseau d'intermédiaires, Wafa Assurance déploie de manière régulière des actions de formation commerciales et de communication visant à assurer la transparence, la qualité et la clarté des informations liées à ses produits et services.

- Communiquer sur les produits déjà existants

Au-delà du volet réglementaire et contractuel, dans une démarche proactive en termes d'information au client final, en guise de support d'aide à la vente dans les réseaux et en vue d'une transparence totale et d'un conseil adéquat, Wafa Assurance transmet aux clients des fiches produits, des simulations et des notes d'informations exhaustives.





- Assurer un accompagnement personnalisé

Les process de gestion de Wafa Assurance intègrent également divers volets d'informations et d'accompagnement personnalisé des clients. À titre d'exemple, les retraités reçoivent à la demande de simulations personnalisées sur les différentes options de liquidations possibles. En cas de décès, la compagnie offre aux ayants droits mineurs les prestations d'un avocat pour les démarches juridiques.

Les réclamations peuvent être déposées via plusieurs canaux : agence bancaire, Centre de relations clients (CRC), Centre d'appels, Internet, réseau d'agences, fax, courriers ou mails. Les clients de Wafa Assurance ont la possibilité de remonter leurs avis et les réclamations via les réseaux sociaux.

5) DÉFINIR DES PROCÉDURES EFFICACES DE RÈGLEMENT DES LITIGES

Les principaux litiges traités portent sur :

- La qualité des prestations : le respect des clauses contractuelles, les engagements de qualité de service.
- Le traitement des demandes et des réclamations des clients.
- Le respect du client lors du traitement des incidents de paiement et du recouvrement.
- L'accompagnement des clients faisant face à un « accident de la vie » et/ou à une situation de surendettement.

Ces procédures font régulièrement l'objet de séminaires afin de faire connaître le mode de règlement des litiges auprès des opérateurs économiques. Ainsi, en septembre 2016, la compagnie a participé activement au séminaire international sur la médiation.



IV - PROMOUVOIR LA RESPONSABILITÉ SOCIALE DES FOURNISSEURS ET SOUS-TRAITANTS

Promouvoir une culture de la responsabilité sociale et sociétale fait partie de la vision de Wafa Assurance. En ce sens, les conditions de travail à l'œuvre chez les sous-traitants font l'objet d'un suivi et, le cas échéant, de plans de vigilance.

1) RESPECT DES CLAUSES CONTRACTUELLES

Le Code de déontologie formalise les principes régissant les procédures d'Achat et ses composantes. Ce code précise que l'Acheteur doit s'assurer que le fournisseur est engagé à se conformer au code du travail, aux réglementations en termes de sécurité, à l'obligation de déclaration de ses salariés à la CNSS et au respect de l'environnement.

2) APPLICATION DU CONTRAT SOCIÉTAL AUX PRESTATAIRES ET FOURNISSEURS

La compagnie intègre désormais la préoccupation sociétale dans les contrats de prestation (achat, vente, sous-traitance). Wafa Assurance exige également de ses partenaires le respect de la réglementation en vigueur quant à la couverture sociale, médicale et en termes d'accident de travail de leurs collaborateurs.

3) RESPECT DES RESPONSABILITÉS SOCIALES

Ces exigences concernent également le respect du code de déontologie relatif aux opérations d'achat ou de vente de biens et services du Groupe. Le code de déontologie stipule notamment que la Direction des Achats doit s'assurer que les fournisseurs adhèrent à des principes simples :

- l'adéquation des produits ou services aux besoins exprimés par nos cahiers des Charges ;
- le respect des dispositions législatives et réglementaires du code du travail ;
- le respect de la réglementation en termes de sécurité ;
- l'interdiction d'employer des enfants âgés de moins de 16 ans et de recourir au travail clandestin ;
- déclaration de l'ensemble du personnel à la CNSS ;
- le respect de l'environnement, au niveau de la conception, de la fabrication, de l'usage et de la destruction ou du recyclage des produits.



3

PARTICIPER AU BON DÉVELOPPEMENT DE LA SOCIÉTÉ



Wafa Assurance est porteuse d'un modèle en cohérence avec les pratiques et référentiels les plus aboutis en matière de RSE. Elle agit à ce titre positivement sur la société. Sa contribution au développement humain et économique se matérialise ainsi par l'amélioration du cadre de vie des personnes et des communautés de son environnement.

I - CHOISIR DES INVESTISSEMENTS DURABLES

Dans sa vision de mettre en œuvre et de diffuser, en toute circonstance, les bonnes pratiques, Wafa Assurance veille à intégrer plusieurs facteurs "Environnement, Social et Gouvernance" (ESG) dans ses opérations. La compagnie concentre la majeure partie de ses investissements autour d'une économie durable et responsable. Aucun actif n'est investi dans des secteurs sensibles comme par exemple la production d'armes, le tabac, l'alcool, le jeu...

Wafa Assurance investit une partie de ses actifs dans des fonds d'investissement dont certains disposent d'une stratégie axée sur les investissements en infrastructures, porteurs de développement, comme par exemple les autoroutes, les énergies, le secteur touristique.

Aussi, dans le cadre des investissements non cotés, une analyse extra-financière est effectuée. Les interrogations intègrent les questions concernant aussi les critères ESG comme la gouvernance, la nature des activités de l'entreprise, les indicateurs de performance.





II - CONTRIBUER AU DÉVELOPPEMENT HUMAIN ET SOCIO-CULTUREL

Dans une perspective de favoriser l'épanouissement des collectivités, Wafa Assurance consacre également une partie de ses fonds d'investissement au développement humain.

- Promotion d'évènements socioculturels

La compagnie mène une politique active d'inclusion sociale axée sur la promotion d'évènements socioculturels. Wafa Assurance a accompagné le compétiteur marocain Brahim Iddouch lors du Championnat du monde body surf (body board). La compagnie s'est investie dans le sponsoring de plusieurs évènements à savoir : la 15ème édition du tournoi international de tennis tenue au Riad Club, le grand prix de Marrakech, la 9ème édition du Casa fashion show, la 15ème édition du festival Mawazine, le Salon international du bâtiment et bien d'autres activités organisées sur le territoire marocain.

Dédiées à la population en générale, ces manifestations soutenues par Wafa Assurance visent à renforcer le dialogue entre les cultures du monde, assurer une animation culturelle et artistique d'une portée internationale et rapprocher la compagnie de sa cible.

- Accompagnement des plus jeunes

En sa qualité d'Entreprise Citoyenne, Wafa Assurance œuvre pour l'insertion des plus jeunes. En effet, la compagnie participe régulièrement à des journées de sensibilisation aux métiers de la finance, organisée par Bank Al Maghrib au profit des enfants et des jeunes. Ainsi, Wafa Assurance a reçu, en mars 2016, 60 élèves de 4 établissements scolaires en vue de leur faire découvrir les services en charge des Assurances Maritimes, les Services Financiers et le Capital Humain.

Dans le cadre de l'agrément des espaces de travail, de la sensibilisation artistique des salariés et aussi de la promotion des artistes marocains, la compagnie a acquis plus de 200 œuvres d'art d'artistes marocains. Une campagne de sensibilisation et de vulgarisation a fait l'objet d'affichage dynamique sur tous les étages du Siège. Par ailleurs, Wafa Assurance accompagne également la campagne « Tous unis pour aider les démunis », organisé par la Fondation Mohammed V.



III- S'ENGAGER DANS LA PRÉVENTION : Wafa PRÉVENTION

- S'investir en faveur de la prévention : www.trophéesdelaprévention.ma

L'engagement de Wafa Assurance en faveur de la promotion des bonnes pratiques est également perceptible dans son environnement. En effet, dans la mission qu'elle s'est assignée, la compagnie accompagne et impulse le développement de nombreuses entreprises locales en leur décernant chaque année des prix lors de son Trophée de la prévention. Lesieur Cristal fait partie des premières entreprises lauréates du Trophée de la Prévention. Lors de la 2ème édition de cet événement, cette société agro-alimentaire a été honorée du 1er prix de la catégorie Grande Entreprise grâce à plusieurs actions liées à l'économie d'énergie, le tri des déchets et le traitement des eaux usées, la transparence dans la communication.

Dans la catégorie PME, Wafa Assurance a octroyé le 1er prix à l'établissement Afrique Câble exerçant dans le secteur manufacturier. L'entreprise de fabrication de câbles téléphoniques et batteries de démarrage (auto...) a été primée pour ses différentes actions de protection des salariés, des biens et services de la société, de l'environnement et notamment pour son procédé de recyclage des batteries.

D'autres entreprises, à titre d'exemple, Nareva (exerçant dans le domaine des énergies renouvelables), bénéficie également de l'accompagnement et du soutien de Wafa Assurance dans son processus de développement économique. Le dernier projet de l'entreprise, un parc éolien de 250 Méga Watt à Ratissât au sud de Boujdour, permettra d'alimenter en électricité l'équivalent de 1.5 million d'habitants et éviter l'émission de 700 000 tonnes de CO2 par an. L'ampleur de cet investissement entraîne la dynamique de développement économique et sociale des provinces du sud à travers la création de 900 emplois directs et indirects.

- Salon Préventica

Partenaire du Congrès Préventica depuis 4 ans, Wafa Assurance est le premier sponsor de cet événement de portée nationale, destiné à sensibiliser les entreprises à la prévention des risques. L'édition 2017, qui s'est tenue du 11 au 13 avril à Casablanca, a pu allier salon professionnel (en présence de 160 exposants, 45 conférences, 4 500 visiteurs) et programme de conférences dans les domaines de la santé, la sécurité au travail et la sécurité des organisations.

- Assurance Flotte Automobile

Par ailleurs, Wafa Assurance a mis en place, avec la collaboration de Fleet Performance, une offre d'équipement des flottes automobiles en GPS télématiques embarqués. Ce dispositif vise à faciliter la maîtrise des risques routiers grâce à la signalisation instantanée des comportements routiers risqués et des infractions sur la route, notamment les excès de vitesse, le dépassement du temps maximum de conduite, le comportement anormal sur la route...

- Prévention à l'égard des particuliers en matière de sécurité routière

La compagnie organise régulièrement des séminaires et des journées de prévention à la sécurité routière destinés aux parents. Lors de ces rencontres, organisées avec l'Agence de l'enseignement français à l'étranger, Wafa Assurance remet également aux participants des guides pédagogiques du code de la route. La compagnie a également édité un livret sur le Code de la route et un guide pratique pour l'automobile. Il a été distribué dans le réseau Wafa Assurance en arabe et français.

- Sensibilisation de la jeunesse sur l'impact des accidents

Dans le cadre des actions régulières de prévention, Wafa Assurance a organisé en 2016, une journée d'ateliers relatifs à l'impact socio-économiques des accidents de la circulation. Lors de cet événement, plusieurs jeux sur le thème de la prévention routière ainsi que des simulations de conduite ont permis d'attirer l'attention des jeunes sur les risques routiers.

Inscrit dans l'accompagnement de la jeunesse étudiante à la prise de conscience face au danger de la route, Wafa Assurance multiplie les actions de sensibilisation. La compagnie a appuyé le lycée Massignon d'Ain Sebaa et le lycée Lyautey pour une campagne de prévention routière pour les élèves de 5ème et de 3ème.



Protéger votre entreprise
contre les risques, c'est bien.
Vous aider à les anticiper,
c'est plus efficace.

PARTENAIRE
OFFICIEL :



A person is seen from behind, walking through a vast field of tall, golden grass. The sky is a deep orange and yellow, suggesting a sunset or sunrise. The overall mood is serene and contemplative.

4

CONTRIBUER À LA
PRÉSERVATION DE
L'ENVIRONNEMENT



Wafa Assurance est une société de service, son impact environnemental direct est donc limité. Néanmoins, la compagnie prend sa part de responsabilité dans la contribution à la préservation de l'environnement. Cette position se traduit par une politique environnementale privilégiant la gestion des ressources consommées et encourageant les pratiques et initiatives à caractère écologique.

I- MAÎTRISER LES RESSOURCES CONSOMMÉES

Pour Wafa Assurance, adopter une conduite responsable signifie intégrer les enjeux environnementaux dans sa gestion quotidienne mais aussi dans ses interactions avec les parties prenantes.

- Déployer la politique environnementale

La compagnie a déployé une stratégie environnementale couvrant plusieurs de ses segments d'activités en vue de réduire ses impacts environnementaux négatifs. Dans sa portée, elle englobe différents axes :

- Comprendre les interactions entre ses activités et l'environnement
- Écouter, dialoguer et travailler avec les parties prenantes en privilégiant des relations durables via des partenariats
- Dimensionner les actions à la hauteur des enjeux, pour utiliser au mieux les ressources
- anticiper pour éviter si possible, pour réduire sinon, nos impacts sur les milieux naturels et ainsi mieux gérer les ressources naturelles
- Sensibiliser le personnel aux enjeux environnementaux
- Innover pour faire émerger de nouvelles solutions et les partager au sein de l'entreprise
- Mesurer en continu et communiquer sur les résultats obtenus.

Toutes les unités de Wafa Assurance, notamment le pôle Capital humain, Logistique et Achats, sont concernées par le déploiement de la politique environnementale. Un chargé de sécurité, d'hygiène et d'environnement pilote le déploiement de cette stratégie, mène les audits d'efficacité énergétique et assure des formations.



- Optimiser la consommation des ressources

La préservation des ressources naturelles se traduit par un effort continu de suivi, de mesure et d'optimisation.

- Énergie

Dans le cadre de la réduction de la consommation d'énergie et des coûts, Wafa Assurance a pris différentes mesures et déployé des installations. Elles ont concerné :

- L'installation d'une pompe à chaleur pour le système de climatisation et de chauffage
- L'installation de détecteurs de mouvement au siège et dans le parking
- L'installation d'une nouvelle technologie d'ascenseur

- Assainissement

Sur le plan environnemental, des actions sont menées de manière régulière pour améliorer le cadre de travail.

- Eau

Des robinets à fermeture automatique (robinets temporisés) ont été installés dans les locaux afin de réduire la consommation d'eau ainsi qu'un projet de climatisation à détente directe (sans utilisation d'eau, à la base de la pression d'air) est en cours de réalisation.

- Émission atmosphérique

Wafa Assurance réalise un suivi mensuel des consommations de carburant.

- Management des déchets

Wafa Assurance a fait de la gestion des déchets produits un projet à part entière. La compagnie a procédé dans un premier temps à un inventaire des différents gisements de déchets. Elle a par la suite confié leur traitement à un prestataire externe en mesure de trier physiquement les déchets dès leur collecte via un double conteneur.

Depuis 2015, Wafa Assurance a engagé une procédure visant à centraliser et rationaliser les commandes de fournitures (en majorité concernant le papier). Cette initiative a permis de réduire la consommation de papier d'environ 20 %. En ce qui concerne le matériel informatique amorti, il est offert à une association caritative au titre de l'engagement sociétal de l'entreprise.



II - PROMOUVOIR LES PRATIQUES À FAIBLE EMPREINTE ÉCOLOGIQUE

Wafa Assurance a été l'une des premières compagnies d'assurance au Maroc à prendre conscience des enjeux environnementaux.

- Sensibiliser aux enjeux écologiques

Consciente du rôle qu'elle peut jouer en sensibilisant ses partenaires aux enjeux écologiques, Wafa Assurance tient à améliorer la compréhension des risques environnementaux globaux en s'engageant dans la préservation de l'environnement et la lutte contre le changement climatique.

Wafa Assurance accompagne et assure les entreprises dans le cadre de la Responsabilité Civile en ce qui concerne la pollution accidentelle. Concernant la population marocaine, la compagnie en collaboration avec Wafa IMA Assistance organise des journées de formation destinées aux dépanneurs conventionnés. Au cours de ces rencontres, elle enseigne aux participants les différentes techniques spécifiques au dépannage des voitures hybrides, et fait la promotion de l'utilisation de ces véhicules.

- Produits et services « verts »

En ligne avec les bonnes pratiques environnementales, Wafa Assurance assure de manière continue une veille du marché des voitures écologiques.

S'engager en faveur du transport électrique entraîne le déploiement d'éco-conceptions. En 2016, Wafa Assurance a conclu un important partenariat avec Toyota Maroc. Cette collaboration permet désormais aux assurés de la branche automobile de Wafa Assurance de bénéficier d'un véhicule de remplacement hybride, en cas d'immobilisation de leur véhicule après un accident.

80 véhicules hybrides sont mis à la disposition du réseau des prestataires loueurs de la filiale Wafa IMA assistance. Selon les estimations de la direction RSE de la compagnie, ce partenariat permettra de réduire les émissions de CO² de la flotte de remplacement de près de 50 %, sur 3 ans, soit 8 tonnes de compensation carbone.

- S'engager en faveur de la planète

L'engagement de la compagnie en faveur de l'écologie se matérialise au travers d'actions de soutien à des événements dédiés à la protection de la planète. En tant que membre de la Fédération marocaine des sociétés d'assurances et de réassurances (FMSAR), Wafa Assurance a notamment contribué à l'organisation de la COP22 à Marrakech.

**Diminuer les émissions
de CO₂ et augmenter
la satisfaction client,
simple et efficace!**

**Prêt d'un véhicule hybride
en cas d'accident ou de panne**





- Promotion de la lutte contre l'émission de CO²

Dans le cadre du salon Préventica, Wafa Assurance met régulièrement à disposition des entreprises clientes, un simulateur réalisant une évaluation de la qualité de conduite des chauffeurs. Après plusieurs tests, la compagnie communique à l'entreprise cliente le bilan en termes de sécurité et de consommation de carburant. En cas de forte pollution, ces résultats permettent de prendre des mesures précises pour lutter contre l'émission de CO².

Wafa Assurance renforce ses actions de prévention à travers d'autres politiques. En effet, elle organise les « Trophées de la prévention » au profit des sociétés clientes ou non. Cette compétition vise à promouvoir et à répandre la culture de sécurité et de gestion des risques dont un des critères d'évaluation tient compte de la maîtrise et de la gestion des risques d'atteinte à l'environnement.

- Investir dans les énergies renouvelables

Wafa Assurance s'investit dans le domaine des énergies renouvelables en assurant les grands projets comme les parcs éoliens ou encore les grands barrages. Ces investissements visent à contribuer au développement des projets portant sur les énergies solaires et hydrauliques.

La compagnie prend aussi sa part de responsabilité dans la gestion durable des ressources. En effet, au niveau de sa communication, elle a choisi des matières recyclables pour ses agendas et chevalets en vue de réduire son impact environnemental.



CONCLUSION

La démarche RSE de Wafa Assurance, appuyée par les indicateurs de performance qui sont illustrés dans le présent rapport, traduit la volonté et l'ambition de la compagnie à déployer un business-modèle économiquement viable, socialement équitable et écologiquement responsable, au service de ses sociétaires et de ses différentes parties prenantes.

Cette politique se veut résolument pérenne et structurelle, et vise à renforcer les meilleures pratiques afin de favoriser un développement harmonieux de l'assurance tant sur l'aspect humain que sur l'aspect économique.

Dans son approche, la stratégie RSE de Wafa Assurance se différencie par ses initiatives contribuant au rayonnement de l'assurance en étant en phase avec les attentes des citoyens en général et des assurés en particulier. Cette stratégie contribue à positionner la compagnie en tant que vecteur de notoriété et d'image notamment grâce à la démarche de labellisation par la CGEM.

Le déploiement de cette politique RSE se matérialise également à travers des actions favorisant la cohésion et la performance des collaborateurs du groupe.

Les travaux visant à asseoir la démarche de Responsabilité Sociétale d'Entreprise de Wafa Assurance s'appuient sur les neuf axes d'engagements de la Charte RSE de la CGEM et s'inscrivent résolument dans l'amélioration continue.

Wafa Assurance s'engage à poursuivre sa démarche RSE au cours des années à venir avec la conduite de nombreux chantiers ambitieux et responsables grâce à l'engagement de ses collaborateurs.



تأمين الوفاء
Wafa Assurance

C'est simple d'être efficace

Siège social Wafa Assurance - 1, boulevard Abdelmoumen - 20100-CASABLANCA - Tél. : 05 22 54 55 55



www.Wafa_Assurance.ma
www.tropheesdelaprevention.ma



facebook.com/Wafa.Assurance



twitter.com/wafa_assurance

Wafa Assurance société anonyme au capital de 350 000 000 DH. Siège social: 1, boulevard Abdelmoumen, Casablanca. Agréée en tant que compagnie d'assurance au sens de la loi 17-99 par décision du ministère des finances sous n° 52-06 en date du 6 janvier 2006. RC 31.719.