

Sous le signe du changement

2022
2022
2022
Rapport RSE

Sous le signe du changement
Rapport RSE





1. MOT DU DIRECTEUR GÉNÉRAL	5
2. QUI SOMMES-NOUS ?	8
<ul style="list-style-type: none"> • Sanlam Maroc en bref • Notre appartenance au Groupe Sanlam • Répartition de l'actionnariat de Sanlam Maroc • Des valeurs fédératrices pour la Compagnie • Adoption de la marque Sanlam et de notre nouvelle signature • Nos principales activités 	9 9 10 10 11 12
3. NOS ORGANES DE GOUVERNANCE	13
<ul style="list-style-type: none"> • Le Conseil d'administration et ses comités spécialisés • Activités de gouvernance en 2022 • La Direction générale 	14 15 16
4. NOTRE VISION DE LA RSE	17
<ul style="list-style-type: none"> • Les grands enjeux de l'assurance et les attentes des parties prenantes en matière de développement durable • La Responsabilité sociétale de l'entreprise pour Sanlam • Nos engagements et priorités pour les prochaines années • Création de valeur et principaux impacts 	18 23 23 25
5. NOS RÉALISATIONS EN TANT QU'ASSUREUR RESPONSABLE ET INCLUSIF	26
<ul style="list-style-type: none"> • Mise en place de services 100% en ligne pour une meilleure expérience client • Des solutions revisitées pour simplifier la vie des assurés • De nouvelles offres pour mieux répondre aux besoins des professions libérales • Accompagnement du chantier Royal de généralisation de l'AMO pour tous les citoyens • Sanlam Maroc s'engage pour garantir la continuité scolaire des enfants • Partenariat avec NAPS pour l'inclusion financière des petits commerçants • Nouvelle collaboration avec Al Amana, leader du secteur de la microfinance au Maroc • Sanlam Maroc, lauréat des Trophées de l'Assurance 2022 • Un déploiement réussi du nouveau système de mesure et de pilotage de la qualité de service 	27 28 28 28 28 29 29 29 29
6. NOS RÉALISATIONS EN TANT QUE PARTENAIRE ET EMPLOYEUR DE CONFIANCE	30
<ul style="list-style-type: none"> • Un nouveau code de déontologie et de bonne conduite • Renforcement du dispositif de lutte contre le blanchiment des capitaux et le financement du terrorisme (LAB/FT) • Décentralisation du dispositif de prévention de la fraude pour plus de performance • Une année très active pour la communication interne • De nouvelles mesures pour améliorer la santé et la sécurité des collaborateurs • Une offre d'avantages sociaux encore plus étoffée • De nouvelles formations pour développer les compétences des collaborateurs 	31 31 32 32 33 33 33
7. NOS RÉALISATIONS EN TANT QU'ACTEUR ENGAGÉ AUPRES DE LA SOCIÉTÉ	34
<ul style="list-style-type: none"> • Internalisation de l'asset management pour une meilleure gestion des investissements • Des actions de sensibilisation aux risques et de prévention • La Fondation Ennajah, un engagement durable auprès de la communauté • Poursuite de notre action en faveur de l'apprentissage numérique • Consolidation de l'effort de lutte contre l'abandon scolaire • Développement d'un programme d'insertion sociale par le sport 	35 35 36 37 37 37
8. À PROPOS DU RAPPORT	38
<ul style="list-style-type: none"> • Méthode et référentiel • Indicateurs ESG • Table de concordance avec la circulaire 	39 39 41



1

MOT DU DIRECTEUR GÉNÉRAL

MOT DU DIRECTEUR GÉNÉRAL



M. YAHIA CHRAÏBI
DIRECTEUR GÉNÉRAL

2022, une année placée sous le signe du changement

En 2022, notre Compagnie a connu un changement majeur en devenant Sanlam Maroc. Cette nouvelle dénomination réaffirme notre appartenance au Groupe Sanlam, qui a fait du développement durable une priorité depuis de nombreuses années. Sa politique de Responsabilité Sociétale d'Entreprise (RSE) est au cœur de son développement et conforte la démarche de Sanlam Maroc vis-à-vis de l'ensemble de ses parties prenantes.

Notre Compagnie a donc poursuivi tout au long de l'année ses différents engagements, avec l'ambition de proposer toujours plus de solutions de protection et permettre ainsi au plus grand nombre d'envisager le futur avec sérénité. Notre nouvelle signature institutionnelle, « Vivez en toute confiance », est aussi le reflet de cette volonté.

Le premier pilier de notre politique RSE, qui nous positionne en tant qu'assureur responsable et inclusif, a été particulièrement renforcé cette année. Au-delà des offres innovantes qui nous permettent de répondre en permanence aux attentes des assurés, nous avons beaucoup œuvré pour l'inclusion et l'accessibilité. Notre récent partenariat avec NAPS, par exemple, permet à de nombreux petits commerçants, artisans, auto-entrepreneurs et très petites entreprises de bénéficier de solutions qui les protègent contre les aléas de la vie. De même, le lancement, en 2022, de l'assurance Continuité Scolaire permet, pour la première fois au Maroc, de sécuriser la scolarité des enfants, malgré le décès ou l'invalidité des parents, à un tarif très accessible. Ces deux initiatives, qui illustrent parfaitement l'engagement de Sanlam Maroc en matière d'inclusion financière, sont amenées à se développer encore pour offrir toujours plus de protection aux assurés.



L'ambition de proposer toujours plus de solutions de protection et permettre ainsi au plus grand nombre d'envisager le futur avec sérénité.



Cette année a également été celle de la généralisation progressive de l'Assurance Maladie Obligatoire au Maroc. C'est une excellente nouvelle pour l'ensemble des Marocains, puisqu'elle va permettre à tous d'avoir accès aux soins. Là encore, la Compagnie est au rendez-vous de ce grand chantier Royal, en faisant évoluer ses offres d'assurance maladie complémentaire pour les rendre plus accessibles.

Par ailleurs, Sanlam Maroc continue d'œuvrer pour être un partenaire et un employeur de confiance, consolidant ainsi le 2^e pilier de notre démarche RSE. La publication de notre nouveau code de déontologie a ainsi été un moment fort de l'année, tout comme le renforcement de notre dispositif de lutte contre le blanchiment des capitaux et le financement du terrorisme. Tout cela se traduit à travers l'engagement sans failles de nos collaborateurs, que nous nous efforçons de placer, chaque jour, dans les meilleures conditions possibles. Après deux années marquées par la pandémie de Covid-19, nous avons mis l'accent sur le plaisir de nous retrouver ensemble, tout en lançant des initiatives pour favoriser l'épanouissement de chacun.

Enfin, notre Compagnie demeure un acteur très engagé auprès de la société, tel que défini dans le 3^e pilier de notre stratégie RSE. Au-delà des actions de sensibilisation et de prévention que nous menons régulièrement en tant qu'assureur responsable, nous agissons également avec la Fondation Ennajah. En 2022, celle-ci a consolidé son soutien à l'éducation des enfants défavorisés et à la lutte contre l'abandon scolaire, la pauvreté et l'exclusion sociale. De plus, un nouveau partenariat, avec l'association TIBU Africa, est venu renforcer ce dispositif en mobilisant les valeurs du sport pour favoriser l'insertion sociale des jeunes, et plus particulièrement des femmes.

Toutes ces initiatives, et bien d'autres encore, sont à retrouver dans ce Rapport de RSE, que Sanlam Maroc publie pour la 4^e année consécutive. Elles illustrent la volonté de notre compagnie de s'engager dans la durée, mais aussi la diversité des actions menées pour répondre avec toujours plus de justesse aux attentes de nos parties prenantes.





2
2
2
2

QUI SOMMES-NOUS ?

UNE COMPAGNIE MAROCAINE FIÈRE D'APPARTENIR À UN GRAND GROUPE PANAFRICAIN

• Sanlam Maroc en bref

Sanlam Maroc est une compagnie d'assurance marocaine créée en 1949 et cotée à la Bourse de Casablanca depuis 2010.

Assureur de référence au sein du Royaume, la Compagnie sert aujourd'hui plus de 5,5 millions d'assurés dans le secteur de l'assurance Vie et Non-Vie, notamment de l'assurance dommages (Automobile et Santé).

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

Comptabilisant 778 collaborateurs et plus de 500 agents généraux à fin 2022, la Compagnie dispose du réseau exclusif le plus étendu au Maroc. Cela lui permet d'avoir un fort ancrage territorial et d'être au plus près de ses clients.

• Notre appartenance au Groupe Sanlam

Depuis 2018, Sanlam Maroc est filiale du Groupe Sanlam, acteur financier panafricain de référence, qui est coté sur le JSE Limited (Bourse de Johannesburg) et sur le Namibian Stock Exchange (Bourse de la Namibie).

Fondée en 1918 en Afrique du Sud, en tant que compagnie d'Assurance Vie, Sanlam s'est par la suite transformée en une entreprise de services financiers diversifiés.

Le Groupe apporte des solutions financières complètes et adaptées aux besoins de ses clients particuliers et corporate dans tous les segments de marché. Les domaines d'expertise de Sanlam couvrent l'Assurance Vie et Non-vie, la planification financière, la retraite, les investissements et la gestion du patrimoine.

Sanlam détient une participation directe dans des sociétés de services financiers en Namibie, au Botswana, au Swaziland, au Zimbabwe, au Mozambique, à l'Île Maurice, au Malawi, en Zambie, en Tanzanie, au Rwanda, en Ouganda, au Kenya et au Nigéria. Le Groupe déploie également des activités d'assurance au Maroc, en Angola, au Ghana, au Niger, au Mali, au Sénégal, au Burkina Faso, en Côte d'Ivoire, au Togo, au Bénin, au Cameroun, au Gabon, à Madagascar, au Burundi et au Lesotho.

Enfin, Sanlam est aussi présent en Inde, en Malaisie, au Royaume-Uni, en Australie, au Liban, aux Philippines et aux États-Unis.

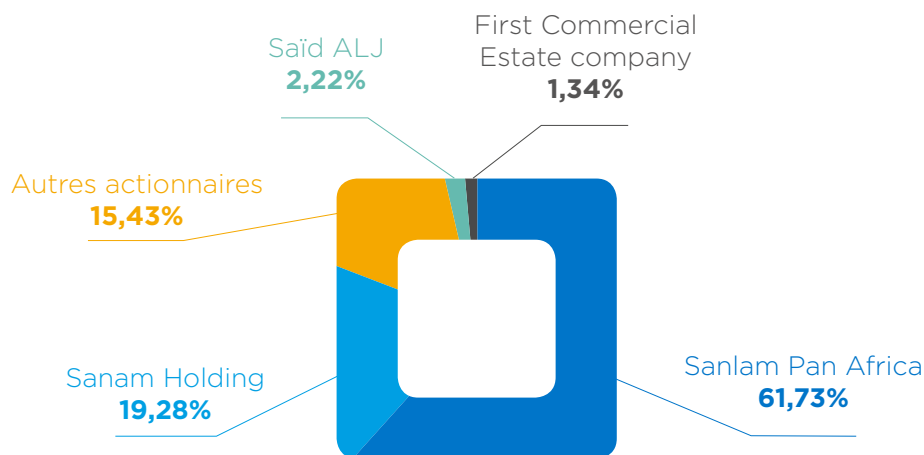
Résultats financiers en 2022

5 955 MMAD
de chiffre d'affaires
+5,9%
par rapport à 2021

370,2 MMAD
de résultat net
+2,9%
par rapport à 2021

4 982 MMAD
de fonds propres
+4,8%
par rapport à 2021

• Répartition de l'actionariat de Sanlam Maroc



• Des valeurs fédératrices pour la Compagnie

En 2022, le Groupe Sanlam a redéfini ses valeurs comme suit : la collaboration, l'innovation, l'intégrité et la bienveillance.

Ces valeurs traduisent désormais la raison d'être du Groupe et constituent le socle de sa culture d'entreprise.

Elles sont le fruit d'un travail collectif, auquel Sanlam Maroc a participé en 2021, à travers des ateliers organisés avec un groupe représentatif d'environ 160 collaborateurs.

Elles reflètent ainsi l'identité des différentes filiales du Groupe, tout en étant fidèles aux principes fondamentaux qui ont toujours régi l'approche du travail chez Sanlam Maroc.

En 2022, ces valeurs ont été largement diffusées en interne, ce qui a permis aux collaborateurs de se les approprier.

Adoption de la marque Sanlam et de notre nouvelle signature

Fait marquant en 2022, SAHAM Assurance est devenue Sanlam Maroc.

La Compagnie a rejoint ainsi les 20 filiales du Groupe ayant changé de nom en 2021, et ce dans 13 pays du continent africain.

Ce changement de dénomination et d'identité visuelle traduit la vision stratégique de Sanlam : installer une marque africaine unique et forte à travers tous les pays de présence du Groupe.

Sanlam Maroc affiche ainsi son appartenance à un grand groupe séculaire, leader africain incontesté des services financiers non bancaires et premier groupe d'assurance en Afrique.

Le déploiement de la marque Sanlam au Maroc a également été l'occasion pour le Groupe d'affirmer son positionnement, tel que traduit par sa nouvelle signature :

- عيش مرتاح
- Vivez en toute confiance
- Live with confidence

Cette signature institutionnelle est venue incarner la promesse d'un Groupe orienté client grâce à

une action proactive et positive qui offre une perspective optimiste et inspirante, en apportant soutien, confiance et fiabilité au client.

Pour marquer ce rebranding, le Groupe a déployé une campagne de communication de grande envergure sur les médias nationaux, sur les réseaux sociaux et en affichage.

Le concept créatif a reposé sur une chorégraphie originale et moderne faisant le tour de toutes les régions marocaines, en hommage aux origines et à l'ancrage de la Compagnie dans le Royaume.

Cette chorégraphie met en scène les Marocains dans leur grande diversité, et leur permet de se croiser, se défier, se rencontrer, échanger, communiquer et danser pour accomplir des prouesses toutes basées sur la confiance, en rappel de la signature du Groupe.

Ce changement de marque est venu aussi rappeler l'attachement de Sanlam Maroc aux valeurs fondatrices qui guident l'action de la Compagnie au quotidien : l'engagement, la solidarité, le courage, la bienveillance et la proximité.

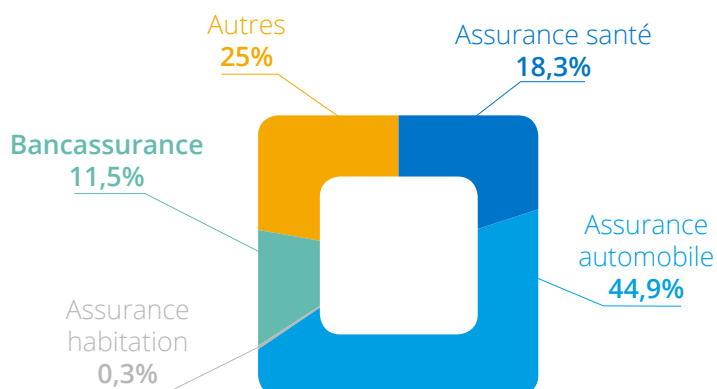


• Nos principales activités

Capitalisant sur plus de 70 ans d'histoire, Sanlam Maroc opère en 2022 dans les secteurs de l'automobile et la moto, la santé et la prévoyance, l'habitation et les biens, la responsabilité civile et professionnelle, les loisirs, la bancassurance, l'épargne et la retraite.



• Répartition de l'activité (chiffre d'affaires en 2022) :





UNE GOUVERNANCE SOLIDE ET ÉQUILIBRÉE

• Le Conseil d'administration et ses comités spécialisés

Un ensemble de règles régit le fonctionnement du Conseil d'administration (CA) et de ses comités spécialisés, en s'appuyant sur une charte de gouvernance.

Le Conseil d'administration a pour missions d'examiner et de valider les décisions et les orientations stratégiques de la Compagnie, de s'assurer de leur mise en œuvre, ainsi que de veiller à la qualité de l'information fournie aux actionnaires et aux marchés.

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

Le Comité Audit, Actuariat et Risque	Le Comité Stratégique	Le Comité Ressources Humaines et Rémunération	Le Comité Asset Management
<p>Mission : Le Comité Audit, Actuariat et Risque a pour principale mission d'assister le Conseil d'administration dans son rôle de surveillance du reporting financier et du système de contrôle interne.</p>	<p>Mission : Le Comité Stratégique est en charge de la définition de la stratégie de Sanlam Maroc et de son déploiement, de l'adoption des règles de gouvernance, de l'approbation de la politique de souscription, ainsi que de la validation de la stratégie d'investissement et du suivi de sa mise en œuvre.</p>	<p>Mission : Le Comité Ressources Humaines et Rémunération est en charge des procédures de sélection des membres du Conseil d'administration. Il est aussi responsable de la mise en place d'une politique de rémunération, à la fois juste et incitative, des membres des organes de gouvernance et des dirigeants. Il assure également l'alignement de la qualité des équipes dirigeantes et des organes de gouvernance avec la stratégie de l'entreprise.</p>	<p>Mission : Le Comité Asset Management étudie les tendances du marché et décide des arbitrages en matière de stratégie d'investissement. Il est en charge du suivi de la mise en œuvre de la politique de placement de Sanlam Maroc et de la validation des limites ou, le cas échéant, des dépassements en matière de placement tels que validés par les Autorités.</p>
<p>Membres : 4 membres permanents, en plus du Directeur Général de la Compagnie. Il peut également accueillir d'autres administrateurs et d'autres cadres dirigeants de la Compagnie.</p>	<p>Membres : 4 membres du Conseil d'administration en plus du Directeur Général de Sanlam Maroc.</p>	<p>Membres : 4 membres du Conseil d'administration.</p>	<p>Membres : 5 membres du Conseil d'administration.</p>

Le Conseil d'administration est composé de neuf administrateurs, élus pour un mandat de trois ans renouvelables, conformément aux bonnes pratiques en place. Il se réunit quatre fois par an et chaque fois que les circonstances l'exigent.

Des jetons de présence sont versés chaque année aux administrateurs non exécutifs. Cette rémunération est proposée par le Comité Ressources Humaines et Rémunération au Conseil d'administration, puis approuvée par l'Assemblée Générale Ordinaire. En 2022, les jetons de présence se sont élevés à 1 800 000 MAD.

Enfin, une politique d'évaluation des administrateurs est en cours d'élaboration afin d'être déployée en 2023.

Membres			Comités spécialisés				
Administrateurs	Echéance Mandat actuel	Conseil d'Administration	Comité Audit, Actuariat et Risque	Comité Stratégique	Comité Ressources Humaines et Rémunération	Comité Asset Management	
 Monsieur Said ALJ Président	2021-2023	Président		Membre	Membre	Membre	
 Monsieur Mohamed BERRADA Administrateur indépendant	2020-2022	Membre	Membre				
 Monsieur Kofi BUCKNOR Administrateur indépendant	2020-2022	Membre			Membre	Membre	
 Monsieur Emmanuel BRULE Administrateur	2020-2022	Membre	Membre	Membre	Membre	Membre	
 Madame Margaret Mercer DAWES Administrateur	2020-2022	Membre			Membre	Membre	
 Monsieur John DE VILLIERS MELVILLE Administrateur	2021-2023	Membre	Membre	Membre			
 SANLAM PAN AFRICA HOLDINGS MAROC Administrateur, représentée par Monsieur William Robertson DOMMISSE	2020-2022	Membre		Membre		Membre	
 SANLAM PAN AFRICA Maroc Administrateur, représentée par Monsieur Emmanuel BRULE	2020-2022	Membre					
 SANAM Holding Administrateur, représentée par Monsieur Ismail FARIH	2020-2022	Membre	Membre	Membre	Membre	Membre	
Nombre de réunions en 2022		4 réunions	4 réunions	2 réunions	2 réunions	3 réunions	
Assiduité		100%	100%	100%	100%	100%	

• La Direction générale

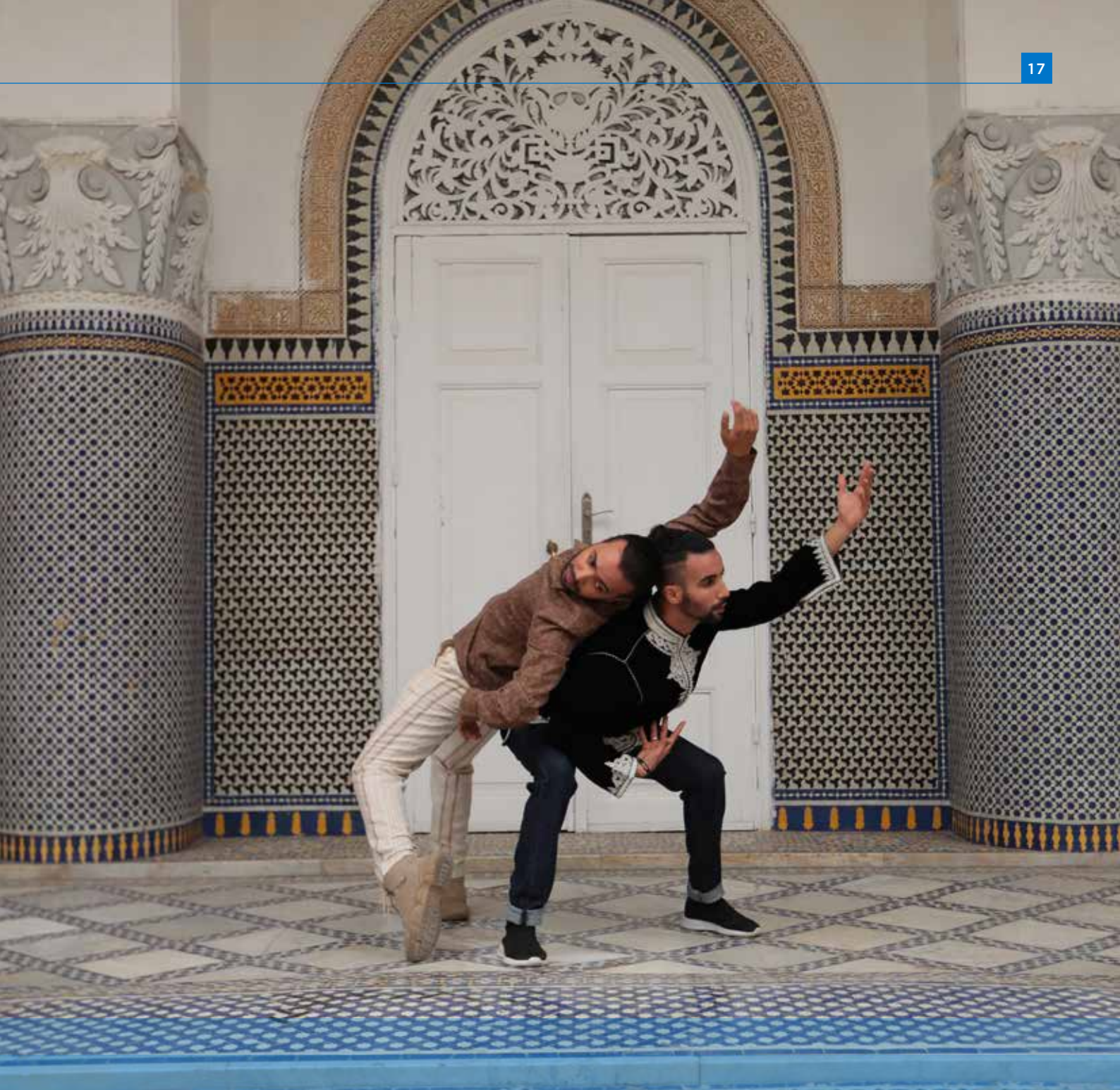
Sous l'autorité du Conseil d'administration, dont elle est chargée d'exécuter les orientations stratégiques, la Direction générale de Sanlam Maroc assure le pilotage opérationnel de l'entreprise, dans le cadre d'un mode de management participatif et agile.

Elle est supportée par un Comité exécutif qui réunit deux fois par mois le Directeur général, le Directeur Général Délégué et neuf Directeurs.

Enfin, des comités spécialisés, réunissant des responsables et des experts métiers de la Compagnie, sont régulièrement tenus pour approfondir les différents domaines d'activité.

En 2022, les salaires perçus par les membres du comité exécutif de la Compagnie se sont élevés à 25 387 309 MAD.

- **Yahia Chraïbi,** Directeur Général
- **Abdessamad Talbi,** Directeur Général Délégué Automobile et Réseau
- **Mohamed El Ouali,** Directeur Général Adjoint en charge du Technique
- **Chakib Samir,** Directeur des Ressources Humaines, Achats et Services Généraux
- **Khalid Janati-Idrissi,** Directeur BU Santé
- **Marouane Chraïbi,** Directeur BU Vie/Bancassurance
- **Anbar Jamaï,** Directeur Marketing et Communication Externe
- **Yassine Moudatir,** Directeur Solution Factory
- **Hicham El Mezouaghi,** Directeur BU Corporate
- **Youssef Berrada,** Directeur Finances

4
4
4
4**NOTRE VISION DE LA RSE**

L'ASSURANCE AU SERVICE DU PLUS GRAND NOMBRE

• Les grands enjeux de l'assurance et les attentes des parties prenantes en matière de développement durable

Les grands enjeux de l'assurance et les attentes des parties prenantes en matière de développement durable ont été identifiés une première fois par Sanlam Maroc en 2019, dans le cadre de l'élaboration de sa politique de RSE et de son premier rapport de RSE.

Pour ce faire, la Compagnie a eu recours à une expertise externe spécialisée dans l'accompagnement de la durabilité.

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

Cela a permis d'identifier les enjeux liés à l'Environnement, au Social et à la Gouvernance (ESG) qui pouvaient avoir un impact significatif sur l'entreprise, ses activités et sa capacité à créer de la valeur financière et extra-financière pour elle-même et pour ses parties prenantes.

Ces enjeux, retenus comme les plus signifiants pour la Compagnie, ont été réévalués dans le cadre de l'exercice de reporting au titre de l'année 2021. Ils sont au nombre de 17 et restent inchangés pour cette année 2022.

Enjeux prioritaires	Définition
Transparence des informations sur les produits et les services	Adopter une communication transparente sur les offres et mettre en pratique le devoir de conseil et d'accompagnement des clients en incluant de la pédagogie. Permettre aux parties prenantes de réagir à ces informations et remonter les réclamations grâce à des mécanismes appropriés.
Respect de la vie privée et sécurisation des données	Assurer la sécurité et la confidentialité de toutes les données de la Compagnie (contrats, données personnelles, etc.).
Inclusion sociale	Développer des offres accessibles qui couvrent tous les besoins en assurance, y compris pour les plus précaires.
Investissement responsable et durable dans l'économie	Gérer les risques extra-financiers liés aux investissements. Investir dans des projets qui contribuent positivement au développement durable et qui bénéficient à l'économie réelle.
Gestion des réclamations	Garantir une assistance continue des clients et une résolution rapide des réclamations.

Ethique et intégrité dans les affaires	<p>Mettre en place un système de management anti-fraude et corruption.</p> <p>Former les collaborateurs et les partenaires à ces risques.</p> <p>Jouer une fonction d'alerte dans la lutte contre les transactions suspectées d'être potentiellement liées au blanchiment d'argent ou à d'autres activités criminelles, au moyen de la prévention, de la surveillance et du contrôle.</p>
Bonne gouvernance d'entreprise	<p>Disposer d'organes capables de gérer l'entreprise de manière responsable, transparente, équitable et inclusive (notamment par l'indépendance et l'évaluation du Conseil d'administration, la rémunération des dirigeants, les rôles et responsabilités du Président et du Directeur Général, etc.).</p>
Politique d'achat et de partenariat responsable	<p>Acheter des biens et services qui respectent les normes environnementales, sociales et éthiques.</p> <p>Appliquer une politique d'achat transparente qui favorise l'équité de traitement entre les fournisseurs.</p> <p>Veiller à respecter les délais de paiement et prévenir la dépendance.</p> <p>Renforcer la coopération et l'assistance technique et favoriser le recours aux fournisseurs opérant dans l'économie sociale et solidaire.</p>
Non-discrimination et promotion de la diversité	<p>S'assurer que tous les employés, à tous les niveaux, soient traités de manière équitable et sans discrimination (quels que soient leur sexe, leur âge, leur ethnie, leur handicap, etc.).</p>
Gestion responsable des RH	<p>Créer un environnement de travail sécurisé et sain, où les collaborateurs peuvent s'épanouir et maintenir un bon équilibre entre vie professionnelle et vie privée.</p> <p>Assurer une gestion des compétences en réponse aux besoins en formation des collaborateurs.</p> <p>Déployer une politique de gestion des talents permettant d'attirer, retenir, développer et fidéliser le Capital Humain.</p> <p>Garantir de bonnes relations de travail par le biais d'une écoute et d'un dialogue social continu.</p>
Atténuation des effets climatiques	<p>Développer des assurances et des solutions qui soutiennent la transition énergétique.</p> <p>Atténuer l'empreinte carbone des investissements.</p> <p>Sensibiliser les parties prenantes aux enjeux écologiques et à l'importance d'agir pour l'environnement en adoptant de bonnes pratiques.</p>
Maîtrise de l'impact de l'entreprise sur l'environnement	<p>Rationaliser la consommation de papier, eau et électricité.</p> <p>Mettre en place des mesures de prévention, de tri, de recyclage, de réutilisation, et de réemploi des déchets générés par l'activité.</p> <p>Déployer des mesures d'efficacité énergétique au niveau des différents sites.</p>

Sensibilisation et prévention aux risques	<p>Déployer des programmes de formation et mener des actions de sensibilisation aux divers risques (incendies, inondations, accidents, etc.) pour les clients.</p> <p>Sensibiliser les jeunes et le grand public à ces enjeux et promouvoir une culture du risque.</p>
Amélioration des pratiques dans le secteur des assurances par l'innovation	<p>Prendre en compte les évolutions sur le marché et apporter une réponse originale et performante aux besoins des assurés. Intégrer les technologies digitales dans les activités et les offres afin d'améliorer de manière significative l'expérience des clients.</p>
Engagements avec les régulateurs sur les enjeux sociétaux	<p>Adopter les standards, certifications et bonnes pratiques du secteur.</p> <p>Participer activement à des événements et des groupes de travail visant à améliorer les pratiques dans le secteur et à ouvrir le dialogue avec les autorités de régulation.</p>
Dialogue et transparence	<p>Identifier les parties prenantes et établir un dialogue avec elles, en appui sur des instances dédiées et des communications, afin de répondre à leurs principales préoccupations.</p>
Soutien des actions citoyennes	<p>Contribuer au développement des territoires d'implantation en soutenant des causes présentant un caractère d'intérêt général, à travers une politique de sponsoring engagée dans des actions éducatives, culturelles, solidaires et sportives.</p>

Convaincue que le succès durable d'une entreprise repose sur sa capacité à créer de la valeur économique tout en créant de la valeur sociétale pour ses parties prenantes, Sanlam Maroc applique une écoute active de ses parties prenantes et un dialogue proactif avec elles.



Ainsi, plusieurs canaux de communication existent au sein de la Compagnie. Ils ont été recensés en 2019 puis revus en 2021. Ils n'ont pas fait l'objet d'une révision en 2022 :

Parties prenantes clés	Attentes des parties prenantes	Réponses de Sanlam Maroc
Partenaires financiers	<ul style="list-style-type: none"> - Transparence et efficacité des instances de gouvernance - Qualité des informations - Performance financière et extra-financière - Continuité des activités 	<ul style="list-style-type: none"> - Communications régulières aux actionnaires - Rapports financiers et d'activités - Evaluation par les commissaires aux comptes - Audits financiers réguliers - Communiqués de presse divers - Assemblées générales (AG) - Réunions du Conseil d'administration et des comités spécialisés
Pouvoirs publics	<ul style="list-style-type: none"> - Respect des lois et des réglementations - Développement des bonnes pratiques - Réponse aux défis sociaux, économiques, environnementaux et éthiques - Éthique des affaires 	<ul style="list-style-type: none"> - Implication dans les projets de réforme du secteur des assurances - Participation aux grands événements de la place financière - Membre actif dans les travaux pilotés par la FMSAR - Contribution aux mesures étatiques en soutien à la crise liée à la Covid-19
Collaborateurs	<ul style="list-style-type: none"> - Formation et gestion de carrières - Santé-sécurité - Bien-être au travail - Non-discrimination - Juste rémunération 	<ul style="list-style-type: none"> - Newsletters - Intranet - Réunions avec les représentants du personnel - Suivi médical et psychologique - Réunions du Comité d'hygiène et de sécurité et Comité d'entreprise - Entretiens d'évaluation

<p>Assurés</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Transparence et clarté des contrats - Couvertures adaptées et accessibles - Continuité d'activité - Qualité de service - Innovation - Gestion des sinistres - Accompagnement des situations difficiles 	<ul style="list-style-type: none"> - Réseau d'agences - Contrat en arabe - Campagnes de communication pluri-média avec des messages clairs - Sites internet et applications diverses - Plateformes téléphoniques spécialisées - Service de relation client - Enquêtes de satisfaction - Etudes de perception de la marque - Programmes de fidélité - Actions de sensibilisation et de prévention aux risques - Capsules pédagogiques
<p>Distributeurs</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Partenariats à long terme - Relation équilibrée et durable - Coopération et soutien financier - Collaboration sur des problématiques et intérêts communs 	<ul style="list-style-type: none"> - Tournées régionales - Plateformes téléphoniques dédiées - Conventions annuelles - Enquêtes de satisfaction - Ateliers thématiques
<p>Fournisseurs</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Transparence en matière d'accès aux marchés - Délais de paiement - Soutien des TPME - Coopération 	<ul style="list-style-type: none"> - Partenariats - Clauses sociales dans les contrats
<p>Entités financées</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Accompagnement à long terme - Gestion des risques - Ecoute et dialogue 	<ul style="list-style-type: none"> - Comités d'investissement - Réunions diverses - Visites et rapports
<p>Société</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Soutien durable de l'économie - Prévention des risques - Offre de produits responsables - Inclusion sociale et solidarité - Préservation de l'environnement 	<ul style="list-style-type: none"> - Mécénat financier et de compétences - Sponsoring divers - Partenariats académiques - Organisation de conférences/webinaires et publication de guides sur la prévention des risques - Actions de la Fondation Ennajah

• La Responsabilité sociétale de l'entreprise pour Sanlam

En tant qu'assureur, Sanlam Maroc a pour vocation d'apporter des solutions de protection qui permettent au plus grand nombre d'envisager le futur avec sérénité, telle que résumée dans sa signature : « Vivez en toute confiance ».

Cette vocation tire son origine de l'histoire de la Compagnie et s'inscrit aussi dans la continuité des engagements de RSE pris par son actionnaire de référence, le Groupe Sanlam.

En effet, le Groupe s'est fixé pour ambition de créer de la valeur partagée, afin d'améliorer la qualité de vie des populations en Afrique et en Inde. Cette valeur partagée est obtenue grâce à sa contribution aux ODD de l'ONU, à la croissance économique et aux activités et pratiques d'investissement social.

La démarche du Groupe Sanlam est ainsi déclinée autour de quatre piliers stratégiques de durabilité :

- Création de valeur partagée : En raison de son envergure, Sanlam joue un rôle essentiel dans le développement socio-économique des pays où il opère. Son impact potentiel va au-delà des relations avec les clients et s'étend aux investissements durables là où le Groupe est présent.
- Inclusion financière : Sanlam est un acteur clé de l'inclusion et de l'amélioration des conditions de vie des populations défavorisées et exclues, en leur permettant l'accès aux services financiers.
- Intégration ESG dans la gestion d'actifs, les chaînes de valeur et les écosystèmes : Le Groupe Sanlam intègre la durabilité dans toutes ses activités et au sein de son organisation, telles que la gestion des actifs, les différents partenariats, et la prise de décision.
- Partenariats stratégiques : A travers ses partenariats, le Groupe a un impact social et économique à grande échelle au niveau des communautés et des sociétés au sein desquelles il opère.

• Nos engagements et priorités pour les prochaines années

En 2022, Sanlam Maroc a poursuivi sa démarche visant à permettre au plus grand nombre d'être protégé.

Cette démarche est formalisée dans une politique RSE depuis 2019. Elle est structurée autour de 3 piliers et 10 engagements stratégiques, ayant pour objectifs d'être un assureur responsable et inclusif, un partenaire et employeur de confiance, et un acteur engagé auprès de la société.



Pilier 1
Assureur responsable et inclusif

1. Développer une relation client responsable et innovante
2. Favoriser l'accessibilité et la solidarité dans notre offre d'assurance
3. Investir durablement dans l'économie

Sanlam Maroc s'attache à apporter des solutions pour répondre aux besoins du plus grand nombre et favoriser l'inclusion sociale. En ce sens, la Compagnie innove sans cesse pour accompagner les évolutions sociales et sociétales. De même, elle entretient une relation de confiance avec ses clients, grâce à une offre transparente et un dialogue permanent pour répondre à leurs besoins. En tant qu'investisseur responsable, elle soutient également le développement d'une économie résiliente et durable, au service de la société.

Pilier 2
Partenaire et employeur de confiance

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

Sanlam Maroc tient à entretenir d'excellentes relations avec ses collaborateurs, ainsi qu'avec ses partenaires, notamment son réseau d'intermédiaires, ses fournisseurs et ses actionnaires. Cela passe par le respect des règles d'éthique dans les affaires et des bonnes pratiques de gouvernance, ainsi que par l'application de règles transparentes dans les achats. D'un point de vue social, la démarche repose sur une politique de ressources humaines engagée en faveur de l'épanouissement des employés. Enfin, la Compagnie s'efforce de préserver l'environnement en mettant en place des mesures d'atténuation de son impact.

Pilier 3
Acteur engagé auprès de la société

8. Être une entreprise citoyenne avant tout
9. Développer la culture de la prévention
10. Être un partenaire proactif des pouvoirs publics sur les enjeux sociétaux

Sanlam Maroc est un acteur engagé qui se mobilise pour avoir un impact positif sur la société, en développant notamment la culture de la prévention dans son écosystème et en soutenant des causes citoyennes. La Compagnie est aussi impliquée dans la résolution des enjeux de son époque, en collaborant activement avec les acteurs du secteur pour répondre aux principaux défis sociétaux.



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



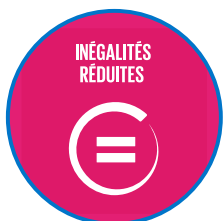
Permettre à tous de vivre en bonne santé et promouvoir le bien-être de tous à tout âge



Assurer l'accès de tous à une éducation de qualité, sur un pied d'égalité, et promouvoir les possibilités d'apprentissage tout au long de la vie



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



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



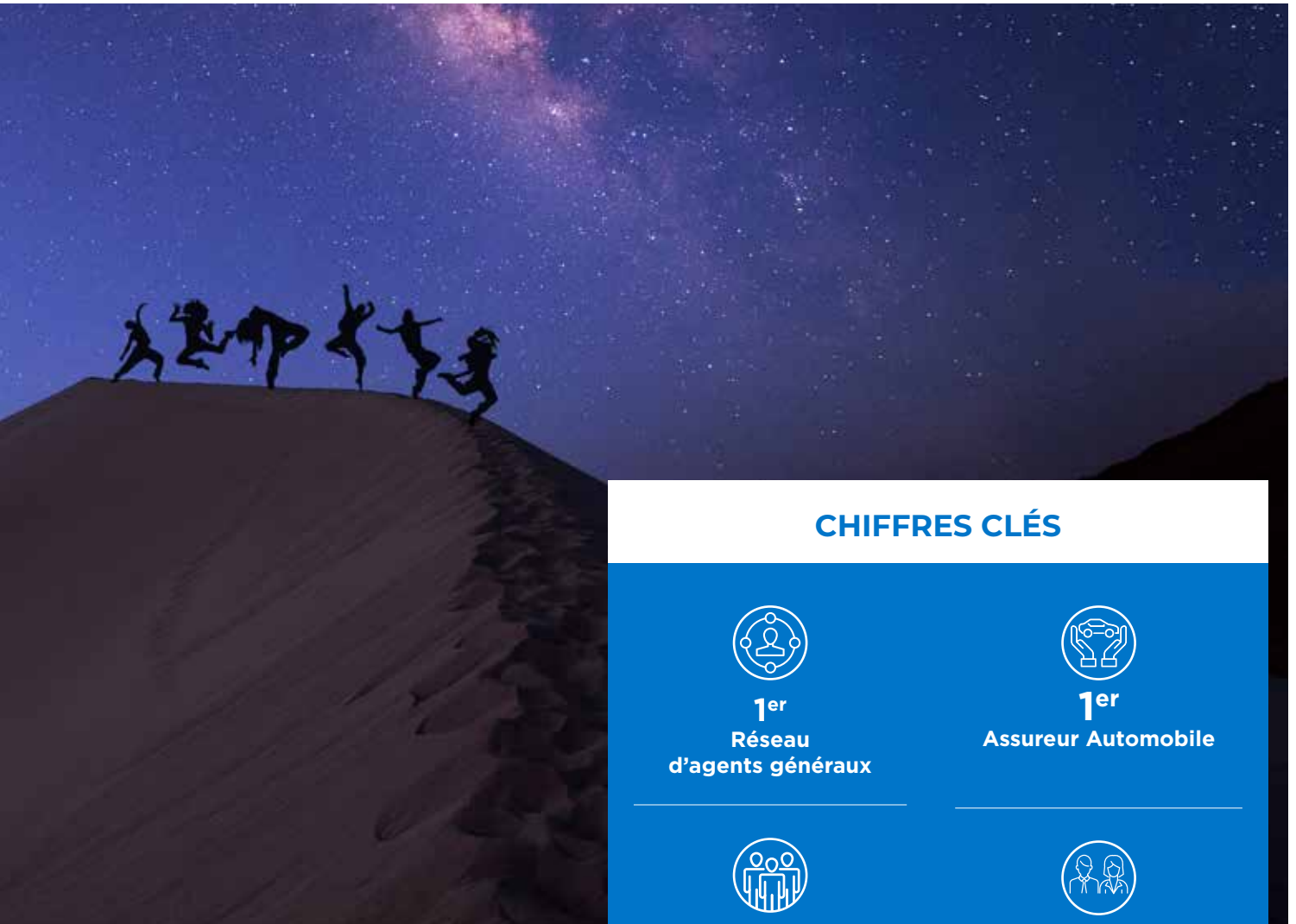
Etablir des modes de consommation et de production durables



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



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



CHIFFRES CLÉS



1^{er}
Réseau
d'agents généraux



1^{er}
Assureur Automobile



1^{er}
Assureur
des communautés



Près de **5,5 millions**
d'assurés



509
agences



1^{er}
Assureur Santé



Plus de **25 000**
jeunes et **3 500**
familles bénéficiaires
des actions de la
Fondation Ennajah



53%
de femmes, dont
39% de cadres

• Création de valeur et principaux impacts

A travers ses missions, Sanlam Maroc souhaite avoir un impact positif sur la société, notamment en créant de la valeur pour ses parties prenantes.

Voici quelques chiffres clés illustrant la création de valeur apportée à fin 2022 :



2022

**NOS REALISATIONS EN TANT
QU'ASSUREUR RESPONSABLE
ET INCLUSIF**

ALLIER LE MEILLEUR DE L'HUMAIN ET DU DIGITAL EN FAVEUR DE LA QUALITÉ DE SERVICE ET DE L'INCLUSION

• Mise en place de services 100% en ligne pour une meilleure expérience client

En 2022, Sanlam Maroc a poursuivi sa transformation digitale avec l'objectif de faciliter les interactions avec les parties prenantes, tout en améliorant l'expérience client.

Ainsi, la Compagnie a lancé « MySanté », une plateforme digitale qui permet la dématérialisation de toutes les démarches concernant un dossier d'assurance maladie, que ce soit pour l'assuré final, le client grand souscripteur ou l'intermédiaire. Cette plateforme vient compléter deux initiatives que la Compagnie avait lancées en 2021 déjà : la déclaration maladie en ligne et la dématérialisation de la prise en charge. Elle permet d'assurer transparence, autonomie et confort aux différentes parties prenantes Santé, qui peuvent désormais effectuer et suivre en ligne la plupart des actes nécessaires à la gestion d'un contrat Maladie (de l'affiliation, au sinistre, en passant par la réclamation, etc.).

De même, en ce qui concerne l'activité Automobile, Sanlam Maroc a poursuivi le développement de la plateforme « MyAuto », en y intégrant la gestion des flottes automobiles d'entreprise. Cet effort constant de digitalisation a aussi été renforcé par la généralisation de la plateforme BAWABA à l'ensemble des avocats, dans le cadre de la gestion des sinistres automobiles judiciaires, et par le lancement de l'application ECOSYS, qui permet d'améliorer les interactions avec les parties prenantes d'un sinistre matériel, telles que les experts, les garages agréés ou encore les intermédiaires.

Par ailleurs, les agents Sanlam ont également bénéficié d'une meilleure visibilité grâce au nouveau site web de la Compagnie. En effet, celui-ci dispose désormais d'un « Store Locator », qui recense et localise tous les intermédiaires de Sanlam Maroc, avec la possibilité d'accéder à leur boutique en ligne et de les contacter directement par téléphone, e-mail ou WhatsApp.

Enfin, cette année a aussi été marquée par le développement des parcours client d'achat en ligne. Dorénavant, les assurés peuvent souscrire ou renouveler leur police d'assurance Automobile sur le site web, tout en continuant à bénéficier de l'accompagnement de leur intermédiaire. Une possibilité offerte aussi pour les assurances Multirisques Habitation et Décès Emprunteur, qui peuvent être entièrement souscrites en ligne, du devis jusqu'au paiement.

• Des solutions revisitées pour simplifier la vie des assurés

Soucieuse de s'adapter aux évolutions du marché et des besoins des assurés, Sanlam Maroc a revu cette année un certain nombre de produits et services.

L'une des premières évolutions de l'année concerne les Check Auto Express, qui se sont enrichis de nouveaux services, en devenant des lieux de gestion 360° des sinistres (indemnisation rapide / expertise et réparation accélérée en garage agréé / expertise et réparation en garage non agréé).

Toujours au niveau de la branche Automobile, la Compagnie a aussi révisé certaines offres et leurs tarifs, pour les rendre plus efficaces. C'est notamment le cas de Assur'Auto Entreprise, qui permet de couvrir, à la carte, les véhicules d'une société, quel que soit leur usage, tout en bénéficiant d'une assistance adaptée aux activités de l'entreprise. De même, avec le nouveau Pack Professionnels de la route, la Compagnie propose à ces derniers une solution complète, couvrant à la fois le véhicule, la marchandise transportée ainsi que le chauffeur graisseur, à un tarif très avantageux.

Par ailleurs, Sanlam Maroc a également lancé Assur' Crédit, une assurance décès emprunteur, qui peut être souscrite entièrement en ligne et qui permet de réaliser jusqu'à 60% d'économies par rapport aux autres offres disponibles sur le marché.

• De nouvelles offres pour mieux répondre aux besoins des professions libérales

Les professions libérales étant une population avec des besoins de couverture variés (couvrir leur activité, leur véhicule, leur santé, leur logement, ...) mais qui ne disposaient pas jusqu'ici d'une offre y répondant de façon simple et exhaustive, Sanlam Maroc a lancé le Pack Professions Libérales. Cette offre 360° couvre l'ensemble des risques auxquels ces professionnels et leurs familles peuvent être exposés, à un tarif avantageux.

Elle leur assure ainsi une couverture de leur véhicule avec un service premium et une réduction importante, mais aussi la possibilité de bénéficier d'une couverture maladie complémentaire (à un tarif deux fois plus intéressant que celui du marché), d'une solution d'épargne retraite, d'une assurance habitation, etc. Le tout via un pack unique et lisible.

• Accompagnement du chantier Royal de généralisation de l'AMO pour tous les citoyens

Entreprise marocaine engagée, Sanlam Maroc tient à accompagner le chantier de la généralisation de l'Assurance Maladie Obligatoire (AMO), initié par Sa Majesté le Roi Mohammed VI.

En ce sens, la Compagnie a adapté ses offres d'Assurance Maladie Complémentaire (AMC) afin de les rendre plus accessibles, notamment pour les personnes nouvellement concernées par l'AMO.

Ainsi, Sanlam, qui avait déjà revu en 2021 son offre AMC CNSS pour l'enrichir en termes de prestations et de taux de couverture/plafonds, a augmenté davantage encore son accessibilité en 2022, en rendant cette offre disponible également pour les Très Petites Entreprises et certaines professions individuelles, en tenant compte des besoins spécifiques de ces assurés.

• Sanlam Maroc s'engage pour garantir la continuité scolaire des enfants

Sensible aux préoccupations des familles marocaines, notamment en ce qui concerne la poursuite de la scolarisation des enfants en cas de coup dur, Sanlam a lancé l'Assurance Continuité Scolaire.

Cette assurance permet, pour la première fois au Maroc, de sécuriser la scolarité des enfants, malgré le décès ou l'invalidité des parents. Véritable innovation au service des assurés, cette offre garantit la prise en charge à 100% des frais annuels de scolarité des enfants, et ce tous les ans jusqu'à la fin de leur scolarité.

Pour s'adresser au plus grand nombre, cette solution est proposée à un tarif très accessible.

• Partenariat avec NAPS pour l'inclusion financière des petits commerçants

Cette année encore, Sanlam Maroc a particulièrement œuvré pour l'inclusion financière des catégories professionnelles peu assurées.

En effet, en s'associant à NAPS, acteur majeur de la dématérialisation du cash et du e-paiement au Maroc, la Compagnie s'est adressée aux petits commerçants, aux artisans, aux auto-entrepreneurs et aux petites entreprises. Ainsi, ceux disposant de terminaux de paiement NAPS se sont vus proposer une couverture en cas de décès ou d'invalidité, conçue pour répondre à leurs attentes. Cette action, déployée dans toutes les régions du Royaume, est appelée à être généralisée progressivement sur plusieurs milliers de commerçants.

Elle est également amenée à se développer, en vue de couvrir plus de bénéficiaires, mais aussi pour inclure d'autres types de risques.

• Nouvelle collaboration avec Al Amana, leader du secteur de la microfinance au Maroc

Sanlam Maroc a aussi noué un partenariat avec l'association Al Amana, leader du secteur de la microfinance dans le Royaume.

Cette initiative a pour vocation d'équiper les micro-emprunteurs, population particulièrement vulnérable n'ayant généralement pas accès au système financier classique, d'une couverture Décès Emprunteur en inclusion avec leur prêt. Elle permet ainsi à ces derniers de couvrir leur prêt en cas de décès ou d'invalidité absolue et d'en limiter les répercussions sur leur famille, grâce au versement par Sanlam Maroc le cas échéant du capital restant dû à Al Amana.

• Sanlam Maroc, lauréat des Trophées de l'Assurance 2022

La première édition des Trophées de l'Assurance a particulièrement distingué Sanlam Maroc au titre de l'année 2022. La Compagnie a en effet remporté deux prix prestigieux, qui viennent récompenser son engagement pour l'innovation.

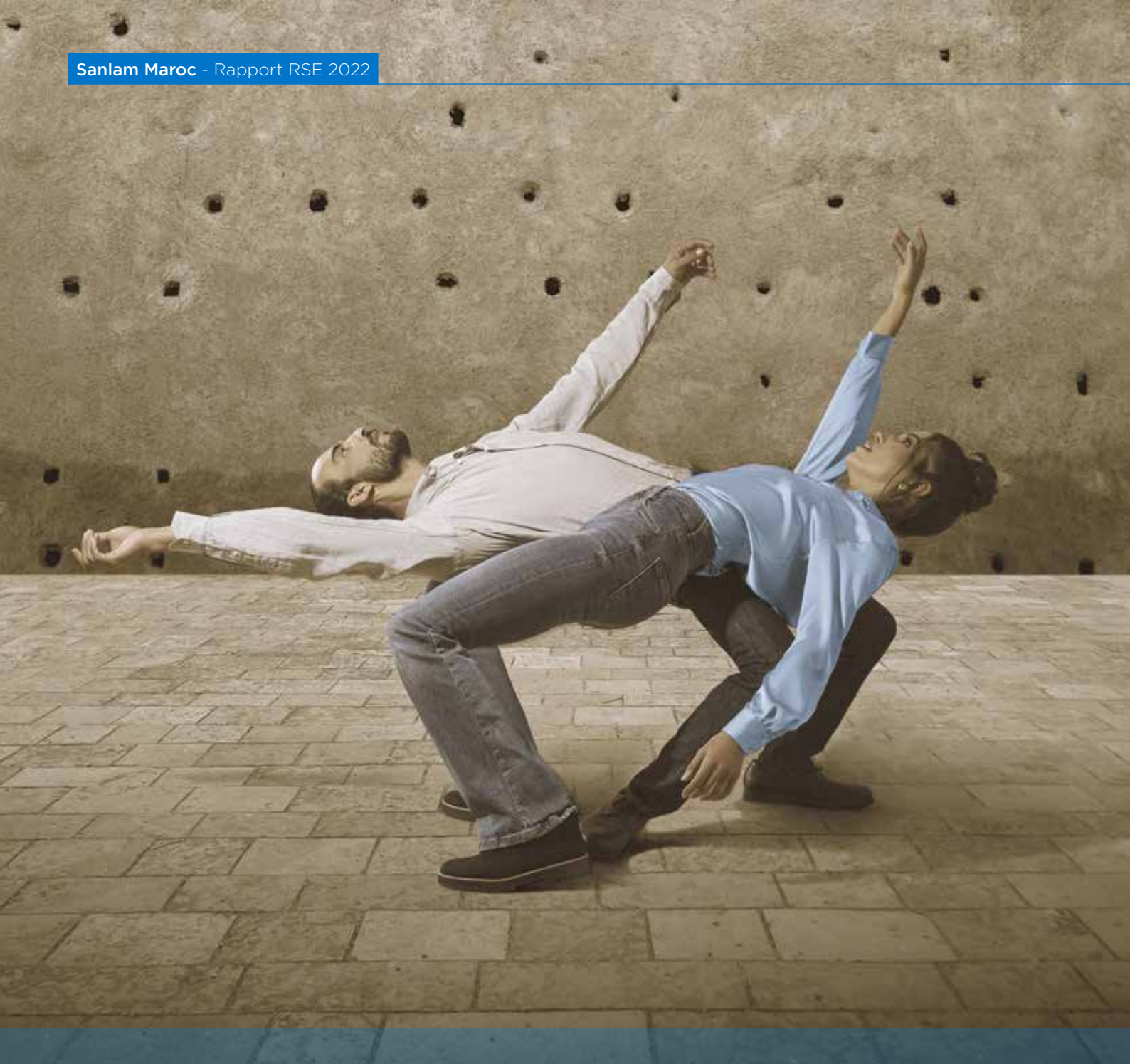
Ainsi, le Prix Innovation Produit a été décerné à l'Assurance Continuité Scolaire, lancée par Sanlam Maroc en 2022, tandis que le Prix Innovation Sociétale a été remis à la Fondation Ennajah, pour l'ensemble des actions menées durant l'année.

A cet effet, une cérémonie de remise des prix a été organisée en février 2023.

• Un déploiement réussi du nouveau système de mesure et de pilotage de la qualité de service

Après avoir élaboré un nouveau système de mesure et de pilotage de la qualité de service en 2021, Sanlam Maroc a poursuivi son déploiement avec succès tout au long de l'année 2022.

Ce dispositif repose, entre autres, sur des évaluations à chaud et à froid de la satisfaction des assurés Sanlam via des enquêtes et sondages réguliers, ainsi que sur des indicateurs opérationnels internes. Cette année, il a notamment donné lieu à huit études de satisfaction, balayant l'ensemble des branches, ainsi qu'au recueil de 4 800 évaluations clients à froid.



6
6
6

**NOS REALISATIONS EN
TANT QUE PARTENAIRE ET
EMPLOYEUR DE CONFIANCE**

INNOVATION ACCÉLÉRÉE ET EXEMPLARITÉ POUR RÉPONDRE AUX BESOINS DES COLLABORATEURS ET PARTENAIRES

• Un nouveau code de déontologie et de bonne conduite

Partager une culture de la déontologie au sein de Sanlam Maroc et avec ses partenaires est essentiel pour promouvoir des pratiques responsables dans notre secteur d'activité.

La Compagnie veille ainsi à appliquer une bonne éthique des affaires, dans le respect des lois applicables, des standards internationaux et des pratiques exigées par ses actionnaires en la matière.

Pour ce faire, Sanlam Maroc s'appuie sur un code de déontologie et de bonne conduite, qui est public et signé par l'ensemble des collaborateurs de la Compagnie.

En 2022, ce code a été modifié afin de tenir compte des évolutions réglementaires et des standards du Groupe Sanlam. Il intègre désormais de nouveaux engagements, ainsi qu'une hotline pour permettre de remonter confidentiellement, et sans risque de représailles, toute question, suspicion ou dénonciation relative au code. De même, la politique cadeaux et invitations a été revue, notamment en ce qui concerne le seuil d'acceptation, afin de maîtriser davantage les risques de conflits d'intérêts.

Pour accompagner le déploiement de ces nouvelles règles, des séances de sensibilisation ont été animées pendant l'année pour les collaborateurs.

• Renforcement du dispositif de lutte contre le blanchiment des capitaux et le financement du terrorisme (LAB/FT)

La lutte contre le blanchiment des capitaux et le financement du terrorisme (LAB/FT) occupe une place centrale dans la démarche éthique de Sanlam Maroc et fait l'objet d'instructions claires de la part du Groupe Sanlam. Le dispositif LAB/FT est d'ailleurs examiné chaque trimestre par le Conseil d'administration.

En 2022, la Compagnie a continué à faire évoluer ce dispositif pour se conformer aux exigences réglementaires applicables au secteur des assurances au Maroc, notamment en matière de formation et de sensibilisation.

Enfin, des séances de sensibilisation sur les bons réflexes pour lutter contre la criminalité ont continué à être déployées en 2022. Quatre actions de formation ont notamment été menées spécifiquement pour les intermédiaires en région, car ils sont directement en relation avec les clients et donc plus exposés.

• Décentralisation du dispositif de prévention de la fraude pour plus de performance

En 2022, la sinistralité s'est particulièrement dégradée, principalement sous l'effet de l'inflation. Dans ce contexte, Sanlam Maroc a plus que jamais poursuivi son effort d'optimisation en matière de gestion de sinistre. Cet effort est passé par plusieurs actions, parmi lesquelles la poursuite de son action de lutte contre la fraude, à travers la détection manuelle et automatique, ainsi que la réalisation d'études approfondies dans les différentes branches d'assurance.

Fait marquant de l'année, la Compagnie a décentralisé son dispositif de prévention de la fraude au niveau des Business Units métiers, pour un meilleur pilotage et plus de performance. Une formation des équipes au niveau des Business Units a ainsi été assurée par la direction en charge de la lutte contre la fraude, afin de permettre une meilleure prise en main.

Cette réorganisation en interne vise à améliorer la détection des fraudes et à mettre plus rapidement en œuvre les mesures correctrices nécessaires.

• Une année très active pour la communication interne

Après deux années de télétravail, puis une année de travail hybride, à cause de la pandémie de Covid-19, 2022 a été marquée par le retour du travail en présentiel et des activités sociales.

Pour accompagner cette reprise et renforcer le lien social, la communication interne a été très active pendant l'année.

Ainsi, deux conventions pour les collaborateurs ont été organisées, dont l'une à l'occasion du changement de marque. Un effort particulier a été fait pour donner la parole aux employés et faire connaître leurs métiers respectifs. Ces événements ont connu un franc succès, tout comme la dizaine de « Petits déjeuners DG » qui ont été programmés en 2022.

De même, deux excursions extra professionnelles, à Tanger et à Marrakech, ont été proposées aux collaborateurs. Elles ont ainsi réuni près de 150 personnes chacune dans un cadre décontracté.

Par ailleurs, pendant la Coupe du monde de football, Sanlam Maroc a organisé un concours de pronostics, avec des prix décernés aux 3 premiers gagnants. Les matchs du Maroc ont été diffusés au siège de la Compagnie et les horaires de travail ont pu être aménagés pour permettre à chacun de les regarder.

Enfin, à l'instar des années précédant la pandémie de Covid-19, un championnat de mini-foot inter-entités a pu être organisé.

Le climat social a ainsi été très bon en 2022, et cela a été confirmé par l'excellent score obtenu par la Compagnie dans l'enquête culture annuelle menée par le Groupe Sanlam.



• De nouvelles mesures pour améliorer la santé et la sécurité des collaborateurs

En matière de santé et sécurité, l'année 2022 s'est distinguée par la mise à jour de l'ensemble du dispositif de sécurité incendie et le renouvellement des extincteurs au niveau du siège social. De même, le schéma d'évacuation a été modifié et un nouveau plan d'intervention en cas d'incendie a été formalisé. Un exercice d'évacuation est d'ailleurs prévu en 2023.

En ce qui concerne la médecine préventive, il est à noter qu'une campagne sur le dépistage du cancer du sein a été organisée en 2022.

Enfin, un service de restauration a été aménagé au sein de la cafétéria du siège, ce qui permet d'améliorer la qualité de vie au travail de l'ensemble des collaborateurs.

• Une offre d'avantages sociaux encore plus étoffée

Sanlam Maroc s'efforce au fil des années d'améliorer son offre d'avantages sociaux pour les collaborateurs et leur famille.

Ainsi, en 2022, la prime Aid al Adha a été augmentée, de même que l'indemnité kilométrique. Les prestations médicales ont aussi été revues à la hausse en termes de taux de remboursement et de plafonds. De plus, des partenariats ont été signés avec de nouvelles salles de sport, permettant aux collaborateurs d'accéder à des tarifs préférentiels.

Par ailleurs, une nouvelle convention a été signée avec le Groupe IEG, afin de bénéficier de frais de scolarité réduits pour les enfants de tous les employés.

Enfin, les offres d'estivage et les activités au profit des collaborateurs et de leur famille ont pu être relancées. Dans ce cadre, deux sorties pour les enfants ont été organisées, ainsi que des activités en centre aéré. De même, des tickets pour la comédie musicale « La Reine des Neiges » ont été offerts aux familles des collaborateurs.

• De nouvelles formations pour développer les compétences des collaborateurs

En 2022, Sanlam Maroc n'a pas dérogé à ses habitudes en matière de formation et y a consacré un budget de près de 5 millions de dirhams.

Fait marquant de l'année, la Compagnie a mis en place un cycle de formation en partenariat avec l'École Centrale de Casablanca pour développer les compétences des managers. Ce parcours est notamment destiné à renforcer les soft skills des directeurs, senior managers et managers de proximité.

De même, une formation dédiée au parcours métiers d'assurances a été déployée au profit des nouvelles recrues.

Enfin, Sanlam Maroc a contribué au lancement d'une licence professionnelle en assurance, en partenariat avec le CFPA et l'ENASS.



3

**NOS REALISATIONS EN TANT
QU'ACTEUR ENGAGE AUPRES
DE LA SOCIETE**

INNOVATION ACCÉLÉRÉE ET EXEMPLARITÉ POUR RÉPONDRE AUX BESOINS DES COLLABORATEURS ET PARTENAIRES

• Internalisation de l'asset management pour une meilleure gestion des investissements

Les activités d'investissement de Sanlam Maroc étaient auparavant déléguées à Sanlam Asset Management, une filiale spécialisée dans la gestion d'actifs pour le compte du Groupe.

En 2022, la Compagnie a internalisé cette fonction au sein du Pôle Finances, Recouvrement, Contrôle interne, Asset management et Réassurance.

En plus des activités au Maroc, une cellule est chargée d'appuyer les filiales du Groupe Sanlam en Afrique francophone dans le déploiement de leurs stratégies de gestion d'actifs.

Par ailleurs, toujours en 2022, Sanlam Maroc a révisé sa politique de placement pour l'adosser à la politique du Groupe et se conformer aux exigences réglementaires en termes d'aversion aux risques et de résultats.

La Compagnie applique une politique d'investissement rigoureuse, où aucun actif n'est investi dans des secteurs sensibles et controversés. De même, Sanlam Maroc n'investit que dans des entreprises ou projets transparents, et dont les risques ont été évalués au préalable.

La conjoncture économique a été particulièrement difficile en 2022, avec pour conséquences une hausse des taux directeurs de la Banque centrale du Maroc et une incidence négative sur les marchés obligataires, ainsi que sur l'inflation. Toutefois, avec plus de 16 milliards de dirhams d'actifs sous gestion, la Compagnie contribue toujours activement au développement du Maroc.

• Des actions de sensibilisation aux risques et de prévention

La prévention fait partie intégrante du métier d'assureur et Sanlam Maroc est engagée dans plusieurs actions visant à contribuer à une meilleure compréhension des risques au sein de la société.

En effet, la Compagnie accompagne gracieusement les entreprises clientes dans la mise en œuvre de leur propre politique de prévention des risques, notamment en matière d'accidents de travail et d'incendies.

Ainsi, dans le cadre de l'activité de prévention des accidents de travail, 46 visites et 35 actions de formation et de sensibilisation ont été menées en 2022. Quant à l'activité de prévention des incendies, elle a fait l'objet de 61 rencontres clients et de 39 actions de prévention durant cette même année.

Par ailleurs, Sanlam Maroc a continué de déployer Assur'Risk, la première application mobile d'évaluation des risques d'incendie, permettant aux assurés d'évaluer de manière simple et autonome leurs propres risques incendie et de mettre en place des actions préventives.



• **La Fondation Ennajah, un engagement durable auprès de la communauté**

La Fondation Ennajah a été créée en 2019 par Sanlam Maroc avec la vocation de promouvoir l'éducation des enfants défavorisés et de lutter contre l'abandon scolaire, la pauvreté et l'exclusion sociale.

Pour ce faire, elle apporte son soutien aux populations les plus démunies, particulièrement dans les zones rurales ou reculées du Maroc, afin de participer à l'éradication de toutes les formes de précarité. Elle s'investit également dans des actions de proximité, au profit d'associations engagées auprès des personnes défavorisées.

Capitalisant sur toutes les actions qu'elle a soutenues depuis son lancement, la Fondation a produit en 2022 son premier film institutionnel et a publié sa première plaquette. Ces réalisations sont accessibles sur le site web de la Fondation : www.fondation-ennajah.ma.

32
établissements scolaires
et plus de **30 700**
élèves bénéficiaires
d'ordinateurs et de
studios numériques
Fondation Ennajah

1 000
tablettes offertes aux
élèves nécessiteux à
travers 6 directions
provinciales de
l'Éducation nationale

Près de **800**
élèves bénéficiaires du
programme de parrainage
de 7 pensionnats
(Dar Attaliba)

Soutien de **240**
filles et femmes, ainsi que
de **3 000** bénéficiaires
à travers la « Girls CAN »

420
kimonos offerts à des
enfants âgés de 7 à 18 ans

54
tonnes de denrées
alimentaires distribuées
à **2 000** familles
défavorisées dans le
Royaume

• Poursuite de notre action en faveur de l'apprentissage numérique

La Fondation Ennajah est particulièrement engagée dans la promotion de l'apprentissage numérique, pour en faire l'un des leviers de lutte contre l'abandon scolaire et d'inclusion de la jeunesse dans les régions défavorisées.

C'est ainsi qu'en 2020, la Fondation Ennajah s'était mobilisée aux côtés de l'Académie régionale de l'éducation et de la formation (AREF) de Casablanca-Settat, pour permettre à plus de 20 500 élèves de 30 écoles primaires et collèges d'accéder à un apprentissage numérique aux meilleurs standards.

Dans cette continuité, la Fondation a signé en 2022 une convention de partenariat avec l'AREF de Rabat Salé Kénitra, pour équiper 12 nouveaux établissements au profit de 10 266 élèves.

• Consolidation de l'effort de lutte contre l'abandon scolaire

Au Maroc, l'enclavement, l'éloignement des écoles et l'absence d'infrastructures locales conduisent souvent à l'abandon scolaire à un âge précoce. Cela constitue donc un enjeu majeur de développement humain.

Ainsi, depuis 2020, la Fondation Ennajah est engagée aux côtés de la Banque Alimentaire afin de promouvoir la scolarisation des filles et des garçons dans le monde rural et les zones enclavées, grâce à un programme de soutien aux pensionnats d'élèves (Dar Attaliba).

Une première convention de partenariat a été conclue dans ce sens entre la Fondation et la Banque Alimentaire pour l'année scolaire 2020-2021, au profit de 5 établissements, soit 462 élèves. Puis, en 2021, les deux partenaires ont renouvelé et développé cette convention pour 4 années consécutives, permettant de parrainer 7 pensionnats, soit 718 élèves au total.

En 2022, les 2 nouveaux pensionnats bénéficiaires du programme ont pu recevoir une aide alimentaire, de nouveaux équipements, des vêtements et des fournitures scolaires.

En outre, une distribution de 500 cartables au profit des élèves pensionnaires a également été réalisée cette année.

• Développement d'un programme d'insertion sociale par le sport

En 2022, la Fondation Ennajah a réaffirmé son engagement pour lutter contre l'abandon scolaire et l'exclusion sociale au Maroc en s'associant avec l'ONG TIBU Africa pour son initiative « Girls CAN ».

Ce projet s'inspire de la Coupe d'Afrique des Nations (CAN) féminine de football, qui s'est tenue en juillet 2022 à Casablanca. Il s'agit d'un programme innovant ayant pour ambition de faire du football un levier d'éducation, de réinsertion scolaire et d'inclusion socio-économique des femmes au Maroc.

L'initiative a ciblé en premier lieu les filles en abandon scolaire, ainsi que les jeunes femmes sans emploi et ne poursuivant pas d'études, issues principalement de 12 quartiers défavorisés de Casablanca.

Chaque quartier a porté le nom d'un pays participant à la CAN féminine de football et les équipes ont été composées chacune de 20 jeunes filles, soit un total de 240 bénéficiaires. Des compétitions sportives inter-quartiers aux couleurs des 12 pays africains ont ensuite eu lieu pendant les mois de juin et juillet 2022.

De plus, dans le cadre de cette initiative et à travers le programme des Écoles de la 2ème chance « nouvelle génération », 36 jeunes femmes ont été formées aux compétences techniques, comportementales et entrepreneuriales, tout en améliorant leurs qualités d'animation dans le football. De retour dans leurs quartiers respectifs, elles se sont vues confier la gestion de terrains de proximité, et ont pu ainsi déployer des activités pour motiver, sensibiliser et orienter les filles vers la reprise du chemin de l'école. Ces activités ont profité à plus de 3 000 bénéficiaires.

Par ailleurs, dans le cadre de son action pour soutenir le tissu associatif local et couvrir le plus grand nombre de bénéficiaires à travers le Maroc, la Fondation Ennajah a soutenu les clubs d'arts martiaux du Royaume au moyen d'une distribution de kimonos. Cette donation a profité à 420 enfants âgés de 7 à 18 ans.

Aussi, la Fondation souhaite étendre son soutien à d'autres clubs d'arts martiaux dans les prochaines années.



A PROPOS DU RAPPORT

• Méthode et référentiel

La publication du Rapport de RSE 2022 de Sanlam Maroc intervient dans le cadre de la circulaire de l'AMMC n°03/19 du 20 février 2019 relative aux opérations et informations financières. Cette circulaire s'applique aux entreprises faisant publiquement appel à l'épargne depuis 2019.

Il s'agit donc du quatrième exercice de reporting extra-financier pour la Compagnie.

Afin d'élaborer ce Rapport, toutes les entités ont été sollicitées et impliquées dans la collecte d'informations, à travers des entretiens, des questionnaires, de la collecte de documents et le renseignement de tableaux de bord d'indicateurs RSE. Le contenu du Rapport de RSE a ensuite été validé par les différents contributeurs et par la Direction Générale.

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

La période de reporting est basée sur l'année calendaire (1er janvier – 31 décembre 2022), en cohérence avec l'exercice social du Groupe.

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

• Indicateurs ESG

Indicateurs sociaux	Unité	2020	2021	2022
Effectif global	nombre	743	762	778
Dont femmes	%	54%	53%	53%
Nombre de stagiaires	nombre	52	59	124
Nombre d'intérimaires	nombre	116	128	147
Dont femmes	%	50%	54%	54%
Part des CDI	%	95%	95%	96%
Dont femmes	%	53%	53%	53%
Part des CDD	%	5%	5%	4%
Dont femmes	%	67%	59%	64%
Nombre d'embauches	nombre	73	104	130
Dont femmes	%	45%	47%	55%
Nombre de licenciements	nombre	1	1	1
Dont femmes	%	100%	0%	0
Nombre de démissions	%	64	54	93
Dont femmes	%	56%	54%	52%
Part des collaborateurs âgés de moins de 35 ans	%	40%	40%	42%
Dont femmes	%	61%	60%	61%
Part des collaborateurs âgés entre 36 et 55 ans	%	52%	52%	50%
Dont femmes	%	49%	48%	48%
Part des collaborateurs âgés de plus de 55 ans	%	7%	7%	8%
Dont femmes	%	43%	45%	42%
Part des collaborateurs avec une ancienneté inférieure à 5 ans	%	45%	46%	48%
Dont femmes	%	53%	52%	54%
Part des collaborateurs avec une ancienneté entre 5 et 12 ans	%	23%	22%	21%
Dont femmes	%	57%	59%	54%
Part des collaborateurs avec une ancienneté supérieure à 12 ans	%	31%	31%	32%
Dont femmes	%	52%	50%	51%
Part des cadres	%	41%	41%	39%
Dont femmes	%	43%	41%	42%

Part des non-cadres	%	59%	59%	61%
Dont femmes	%	61%	61%	60%
Nombre d'accidents de travail	nombre	1	6	5
Nombre d'accidents graves	nombre	0	1	0
Taux d'absentéisme	%	2,03%	2,07%	1,08%
Nombre de visites médicales	nombre	743	762	778
Nombre de bilans de santé	nombre	0	2	0
Part de l'effectif déclaré en situation de handicap	%	3	0	3
Budget total de formation	MAD	7 805 280 MAD	4.690.280,00 MAD	4.924.794 MAD
Part des actions de formation au profit des cadres	%	52%	70%	49%
Part des actions de formation au profit des non-cadres	%	48%	30%	51%
Part des employés couverts par les conventions collectives	%	100%	100%	100%
Nombre d'accords signés	nombre	0	0	0
Nombre de représentants du personnel	nombre	14	14	14
Nombre de réunions avec les représentants du personnel	nombre	5	5	0
Nombre de jours de grève	nombre	0	0	0
Nombre de litiges sociaux	nombre	3	3	1

Indicateurs environnementaux	Unité	2020	2021	2022
Consommation directe de papier	nombre de feuilles	2 049 500	2 651 000	3 300 000*
Consommation directe d'électricité	KW	1 230 059	1 278 166	1 396 730*
Consommation directe d'eau	m3	2 504	1 926	4 617*

* Hausse liée à la reprise des activités en présentiel

Indicateurs éthiques et de gouvernance	Unité	2020	2021	2022
Part des collaborateurs signataires du code de bonne conduite/code d'éthique	%	100	100	100
Nombre de collaborateurs formés au code de bonne conduite/code d'éthique	nombre	0*	0**	106
Nombre de personnes formées à la protection des données personnelles	nombre	0*	0**	106
Nombre de personnes formées à la lutte contre le blanchiment et le financement du terrorisme	nombre	0*	113	202
Nombre d'incidents déontologiques rapportés et traités	nombre	0	1	0
Cas de corruption traités	Nombre	0	0	0
Jetons de présence versés aux administrateurs	MAD	600 000	500 000	1 800 000
Rémunération globale des principaux dirigeants	MAD	22 495 755	21 200 046	25 387 309
Nombre total de membres au Conseil d'Administration	nombre	10	10	10
Part des femmes parmi les membres du Conseil d'Administration	%	20	10	10
% de membres indépendants au Conseil d'Administration	%	20	20	20
Nombre de mandats par administrateur	nombre	1	1	1***
Taux de présence des administrateurs aux séances du Conseil d'Administration	%	100	100	100
Nombre de réunions du Comité Audit, Actuariat et Risque	nombre	4	4	4
Taux de présence au Comité Audit, Actuariat et Risque	%	100	100	100
Nombre de réunions du Comité Ressources Humaines et Rémunération	nombre	2	2	2
Taux de présence au Comité Ressources Humaines et Rémunération	%	100	100	100
Nombre de réunions du Comité Stratégique	nombre	2	2	2
Taux de présence au Comité Stratégique	%	100	100	100
Nombre de réunions du Comité Asset Management	nombre	3	3	3
Taux de présence au Comité Asset Management	%	100	100	100

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

** Télétravail ; pas de rassemblements

*** 2 mandats pour M. Emmanuel Brule

• Table de concordance avec la circulaire

Exigence AMMC	Chapitre	Numéro de page
Éléments Généraux d'information		
Présentation de l'entreprise	Qui sommes-nous ?	8-9
Périmètre du reporting	A propos du rapport	38
Analyse de matérialité	Notre vision de la RSE	18-25
Méthodologie pour l'élaboration du rapport	A propos du rapport	39
Référentiels adoptés	A propos du rapport	39
Vérification externe	A propos du rapport	39
Comply or explain	A propos du rapport	39
Éléments spécifiques		
Informations Environnementales		
Activités ayant un impact environnemental et mesures d'atténuation	Pas de nouveauté	N/A
Litiges ou poursuites d'ordre environnemental	Aucun litige en 2022	N/A
Informations en matière de gestion des déchets	Indicateurs ESG	39-41
Informations en matière d'utilisation durable des ressources	Indicateurs ESG	39-41
Informations en matière d'atténuation du réchauffement climatique	Indicateurs ESG	39-41
Informations en matière de protection de la biodiversité	Non applicable	N/A
Informations sociales		
Présentation de la politique de gestion des ressources humaines	Nos réalisations en tant que partenaire et employeur de confiance	32-33
Informations en matière de recrutement	Nos réalisations en tant que partenaire et employeur de confiance	32-33
Informations en matière de rémunération	Nos réalisations en tant que partenaire et employeur de confiance	32-33
Informations en matière de gestion des carrières	Nos réalisations en tant que partenaire et employeur de confiance	32-33
Informations en matière de formation	Nos réalisations en tant que partenaire et employeur de confiance	32-33
Informations en matière d'handicap	Nos réalisations en tant que partenaire et employeur de confiance	32-33
Informations en matière d'égalité H/F	Nos réalisations en tant que partenaire et employeur de confiance	32-33
Informations en matière de dialogue social et négociation collective	Nos réalisations en tant que partenaire et employeur de confiance	32-33
Informations en matière de santé et sécurité	Nos réalisations en tant que partenaire et employeur de confiance	32-33
Indicateurs sociaux pour les 3 dernières années	Indicateurs ESG	39-41
Informations sur la gouvernance		
Informations sur la composition des organes de gouvernance	Nos organes de gouvernance	14-16
Données sur la rémunération des administrateurs et des dirigeants	Nos organes de gouvernance	14-16
Mesures en faveur de l'éthique, la déontologie et la prévention de la corruption	Nos réalisations en tant que partenaire et employeur de confiance	31-32
Informations sur les parties prenantes		
Informations sur l'impact économique et social de l'activité de l'entreprise sur les populations locales ou les riverains et développement régional	Notre vision de la RSE	18-25
	Nos réalisations en tant qu'acteur engagé auprès de la société	35-37
Impact des investissements en matière d'infrastructures et de services publics	Nos réalisations en tant qu'acteur engagé auprès de la société	35-37
Actions correctives mises en place au sein des activités comprenant des impacts négatifs significatifs potentiels ou avérés sur les communautés locales	Notre vision de la RSE	18-25
	Nos réalisations en tant qu'acteur engagé auprès de la société	35-37
Conditions de dialogue avec les parties prenantes	Notre vision de la RSE	18-25
Politiques et critères de sélection des parties prenantes	Notre vision de la RSE	18-25
Autres		
Présentation de la démarche RSE de l'entreprise	Notre vision de la RSE	18-25
Principales réalisations sur les 3 derniers exercices	Notre vision de la RSE	18-25
	Indicateurs ESG	39-41
Changement majeur au sein de l'entreprise	Aucun changement majeur	N/A



Sous le signe du changement
Rapport RSE





Assurance Non-Vie | Assurance Vie

Sanlam Maroc | 216, Bd Zerktouni | CP : 20000 | Casablanca, Maroc

Sanlam Maroc - société anonyme d'assurances et de réassurance au capital social de 411.687.400 de DH. Entreprise régie par la loi n° 17-99 portant code des assurances. RC Casablanca : 22.341. CNSS : 167.8541 - Taxe professionnelle : 355.11.249
IF : 01084025 - ICE : 000230054000034

T +212 522 42 06 06
F +212 522 20 60 81
sanlam.ma

