



Rapport de stage

Assistante d'assurance

Enseignant encadrant : Mr. Slimane EDDAFALI

Superviseur de stage : Mr. Said Azzaoui

Entreprise d'accueil : SAHAM Assurance MRIRT

Etablissement : ENCG D'El-Jadida, Université
CHOUAÏB DOUKKALI

Année universitaire 2017-2018



SAHAM
Assurance

Meryem BEN LAHBIB

3ème année - Ecole

Nationale de Commerce et
de Gestion d'El-Jadida

Filière : Tronc commun

1^{er} juin au 30 juin 2018

Remerciements

Je tiens tout particulièrement à remercier mes maitres de stage Mme. Noura OUAZIZI et Mme. Fatima IKHIDER pour leur accueil chaleureux, ainsi que Mr. Said AZZAOUÏ, le directeur de SAHAM Assurance MRIRT, de m'avoir accepté en tant que stagiaire au sein de l'entreprise.

Je souhaite ensuite adresser mes remerciements au corps professoral et administratif de l'Ecole Nationale de Commerce et de Gestion d'El-Jadida, pour la qualité de l'enseignement.

Je remercie également Mr. Slimane EDDAFALI, mon encadrant, pour ses conseils sur la rédaction de mon rapport de stage.

Je voudrais enfin exprimer ma reconnaissance envers ma famille, mes amis et collègues qui m'ont apporté leur soutien moral et intellectuel tout au long de mon stage.

Table de matières

Remerciements	1
Table de matières.....	2
Liste de Figure	3
INTRODUCTION	4
GENERALITES.....	5
Définition du concept d'assurance :	5
Secteurs des assurances au Maroc	6
Le rôle des sociétés d'assurances dans l'économie :	8
PRESENTATION GENERALE DE LA SOCIETE SAHAM ASSURANCE.....	9
Historique de SAHAM Assurance.....	9
Organisations et activités de SAHAM Assurance	10
PRESENTATION DE LA SOCIETE D'ACCUEIL (SAHAM ASSURANCE MRIRT).....	12
Identification et missions	12
Description de l'organigramme de l'entreprise SAHAM Assurance MRIRT	13
Les opérations de SAHAM Assurance MRIRT.....	14
LES TRAVAUX EFFECTUES PENDANT LE STAGE.....	15
Remplissage des contrats d'assurance automobile (système Backup-Auto SAGIS)	15
Opérations sur logiciel NAFYS.....	21
Classement et archivage des dossiers	21
Bilan personnel	22
Difficultés rencontrées	22
Les apports de mon stage.....	22
Conclusion.....	23
REFERENCES BIBLIOGRAPHIQUES	24

Liste de Figures

Figure 1 : les parts de marché des entreprises d'assurances au Maroc au titre des affaires directes en 2016.....	8
Figure 2 : Historique de SAHAM Assurance.....	9
Figure 3 : l'organigramme de la société SAHAM Assurance.....	10
Figure 4 : les principaux actionnaires de SAHAM Assurance.....	10
Figure 5 : Le chiffre d'affaire de la société SAHAM Assurance en 2016 et en 2017.....	11
Figure 6 : l'organigramme de l'entreprise SAHAM Assurance MRIRT.....	13
Figure 7 : la base de données de l'application SAGIS (les informations du souscripteur et du conducteur).....	15
Figure 8 : la base de données de l'application SAGIS (les informations du véhicule assuré).....	16
Figure 9 : la base de données de l'application SAGIS (les informations de garanties).....	17
Figure 10 : exemple d'attestation d'assurance.....	19
Figure 11 : exemple de contrat d'assurance (conditions particulières signées).....	20
Figure 12 : interface logiciel NAFYS.....	21

INTRODUCTION

Du 01/06/2018 au 30/06/2018, j'ai effectué un stage au sein de l'entreprise SAHAM Assurance MRIRT, situé au BD Mohamed 5, Quartier OUM ERRABII MRIRT MAROC. Ce stage a été l'opportunité pour moi de comprendre le métier d'assurance et la vie professionnelle.

Le but de ce rapport n'est pas de faire uniquement de tous les aspects techniques que j'ai pu apprendre ou approfondir, mais aussi, de manière synthétique et claire, de faire un tour d'horizon des aspects techniques et humains auxquels j'ai été confronté.

Je vais exposer dans ce rapport en premier lieu une présentation générale sur le secteur des assurances au Maroc et une présentation précise sur la société SAHAM Assurance. Ensuite je vais présenter la société d'accueil, SAHAM Assurance MRIRT, dans laquelle j'ai effectué mon stage. Puis je vais expliquer les différents aspects de mon travail durant la période de mon stage, et enfin je vais résumer les apports et les acquis de ce stage.

GENERALITES

1. Définition du concept d'assurance :ⁱ

D'une manière générale, l'assurance peut être définie comme :

« Une réunion de personnes qui, craignent l'arrivée d'un événement dommageable pour elles, se cotisent pour permettre à ceux qui seront frappés par événement de se faire face à ces conséquences. »

D'une manière précise, selon *Joseph Hémard* :

« L'assurance est une opération par laquelle une personne, l'assuré, se fait promettre, moyennant **une rémunération (la prime)**, pour lui ou pour un tiers, en cas de réalisation **d'un risque, une prestation** par une autre partie, l'assureur, qui prenant en charge un ensemble **de risques, les compenses** conformément aux lois de la statistique »

- L'opération d'assurance met en présence au moins deux personnes : **l'assuré et l'assureur**. Il y a parfois l'intervention d'un tiers qui percevra la prestation : ce sera le bénéficiaire. Il convient de distinguer entre l'assuré qui est la personne exposée au risque et le souscripteur qui est celui qui signe la police et paie les primes.
- L'assurance est une opération qui comporte quatre éléments selon la définition de Hémard : le risque, la prime, la prestation de l'assureur et la compensation.

a. Le risque : est l'événement dommageable contre l'arrivée duquel on cherche à se prémunir. Les caractères du risque assurable sont :

- Etre futur
- Etre aléatoire et incertain dans sa survenance et dans sa date.
- L'arrivée de l'événement ne doit pas dépendre de la volonté de l'assuré.

b. La prime : la contribution qui verse à l'assuré à l'assureur en échange de la garantie qui lui accordé. Elle est payable au début de l'opération d'assurance ou de l'année d'assurance.

c. La prestation de l'assureur : l'engagement pris par l'assureur en cas de réalisation du risque consiste à verser une prestation. Il s'agit d'une somme d'argent destinée soit au souscripteur ou assuré, soit à un tiers ou soit à un bénéficiaire.

d. La compensation au sein de la mutualité : chaque souscripteur verse sa prime sans savoir si lui ou un autre qui en bénéficiera, mais conscient du fait que grâce à ses versements et à ceux des autres peut indemniser ceux qui auront été sinistrés. L'ensemble des personnes assurées contre un même risque et qui cotisent mutuellement constituent une mutualité. Cette solidarité est très forte ; si le risque s'aggrave, si le risque diminue et ses les assuré trichent.

L'idée de la compensation implique que tous les membres de cette mutualité soient traités sur pied d'égalité et avec équité.

ⁱ : Définition du concept de l'assurance : mémoire de Loubna OUAKKAF voir bibliographie.

2. Secteurs des assurances au Maroc

Historique sur le secteur d'assurance au Maroc :ⁱⁱ

Le secteur des assurances fait partie des secteurs introduits au Maroc à la suite de l'activité maritime qui a permis l'émergence d'agences des compagnies d'assurances étrangères dans les principaux ports marocains au cours du XIXe siècle.

Au Maroc, l'assurance n'a pas été une culture de nos ancêtres. Pendant longtemps, l'opération d'assurance a été considérée comme immorale car elle développait la négligence et la notion de pari. Elle a été rejetée par le système juridique islamique, hormis les impératifs du développement économique. L'assurance n'a pu voir le jour qu'après l'avènement du protectorat, d'une part par l'élimination des sociétés façades qui n'avaient de sociétés que le nom et qui en fait ne constituent que de simples agences, et d'autres parts par la marocanisation* entamée à partir de 1974.

De même que le pouvoir d'achat limité de certaines couches de la population qui considèrent l'assurance comme un produit de luxe, réservé aux marocains issus de la classe à revenu élevé, constituaient en partie un véritable handicap au développement naturel du secteur. Avec le temps, cette pratique a pu tisser une place dans la société marocaine. Les premières sociétés d'assurance étaient des compagnies étrangères qui travaillaient dans l'assurance maritime, et ce n'est qu'après, que cette activité a pu généraliser pour toucher d'autres secteurs. La transplantation de cette technique au Maroc se justifie à l'origine d'une part, par l'arrivée des étrangers, attirés par les richesses du pays et l'abondance de ses premières ainsi que les facilités administratives et fiscales que leur accordaient les autorités du protectorat, et d'autre part, par la volonté de se prémunir contre les aléas de l'avenir.

En 2004, le nombre des entreprises s'est ramené cette année à dix-huit dont quinze entreprises commerciales et trois mutuelles. Et en 2016, le marché marocain d'assurances compte vingt et une entreprises d'assurances et de réassurance, dont dix-sept entreprises commerciales et quatre mutuelles.

Après avoir donnée une vision générale de l'historique du secteur au Maroc, je vais essayer d'identifier les acteurs de ce secteur et son importance dans l'économie marocaine.

Les acteurs de la scène d'assurance :

1. **L'Etat :** dans un but de protection des assurés, l'Etat contrôle les activités d'assurances et de réassurance**. L'organisme chargé de cette fonction au Maroc est la Direction des Assurances et de la prévoyance Sociale (Ministère des Finances). L'Etat intervient également pour imposer obligatoirement certaines assurances.
2. **Les sociétés d'assurances :** ce sont les preneurs du risque qui encaissent les primes et paient les sinistres. Au Maroc, on distingue 4 formes de sociétés d'assurance.
 - Les sociétés commerciales ;
 - Les mutuelles ;
 - Les organismes de prévoyance sociale ;
 - Les organismes d'assistance ;
 - Les intermédiaires d'assurance.
 - a) **Les sociétés commerciales :** ce sont des sociétés à but lucratif. Elles doivent avoir un capital minimum légalement exigé. Elles sont dirigées par un conseil d'administration. Elles peuvent pratiquer toutes les branches d'assurance, n'ont pas de limitation territoriale au Maroc et travaillent avec des intermédiaires (agents généraux et courtiers)

*le système de la marocanisation : « adopté en 1973, faisait partie d'un plan économique (1973-1977) intégré, l'objectif de cette politique est de créer plus d'opportunités pour les marocains et générer plus d'emplois. Cependant cette politique a échoué, elle a consolidé les positions économiques et financières des personnalités nanties, enrichissant les riches et appauvrissant encore plus les pauvres. » MAROCPRESSE voir la bibliographie.

ⁱⁱ historique de l'assurance au Maroc : mémoire de Loubna OUAKKAF voir bibliographie.

b) **Les mutuelles d'assurances** : ce sont des associations. Les cotisations variables. Elles ne peuvent donc jamais pratiquer d'opérations impliquant une gestion en capitalisation. elles ne travaillent jamais avec des intermédiaires.

c) **Les organismes de prévoyance sociale** :

-les mutuelles de prévoyance sociale

- Caisse Mutuelle Interprofessionnelle Marocaine (CMIM)
- Caisse Nationale des Organismes de Prévoyance Sociale(CNOPS)
- Mutuelle de Prévoyance des Banques Populaires
- Caisse Médicale de l'Office Nationale des Transport, et d'autres...

-les autres organismes

- Caisse Nationale de Sécurité Sociale (CNSS)
- Régime Collectif d'Assurance et de Retraite (RCAR)
- Caisse Interprofessionnelle Marocaine de Retraite (CIMR)

d) **Les organismes d'assistance**

- ISAAF Mondial Assistance ;
- Maroc Assistance Internationale.

e) **Les intermédiaires en assurance**

- **Les agents généraux d'assurances** : l'Agent Général d'Assurance est une personne physique mandataire d'une seule société d'assurances qu'il représente dans une région déterminée en vertu d'un traité de nomination. Cet agent exerce une profession libérale et rémunéré par des commissions.
- **Les courtiers** : le courtier est le mandataire de l'assuré. Il n'est pas lié à aucune société d'assurance. Il place les contrats de ses clients auprès des sociétés de son choix. il est rémunéré par des commissions de courtage qui varient selon les branches
- **Les experts** : des personnes choisies en fonction de leur compétence pour déterminer la nature, la cause et l'importance des dommages en cas de sinistre. Il y a des experts Auto, Incendie, Transport, objets...
- **Les consultants** : ce sont des personnes indépendantes qui conseillent les assurés (essentiellement entreprises) pour l'élaboration de leur programme d'assurance en fonction d'une analyse de risque.

Après avoir donnée une vision générale sur les acteurs du secteur d'assurance, je vais essayer d'identifier la structure du marché d'assurance au Maroc.

La structure du marché d'assurance au Maroc^{*3}:

En 2016, le marché marocain d'assurances compte vingt et une entreprises d'assurances et de réassurance**, dont dix-sept entreprises commerciales et quatre mutuelles.

La structure du marché des assurances et de réassurance se présente comme suit :

** « **la réassurance** : est une opération par laquelle une société d'assurance s'assure elle-même auprès d'une autre société pour une partie des risques qu'elle a pris en charge. C'est en quelque sorte « l'assurance de l'assurance » l'assureur qui se réassure est appelé le cédant ou encore l'assureur direct. » Assurance et mutuelle voir bibliographie.

^{*3}**la structure du marché d'assurance au Maroc** : Rapport d'activité, Autorité de Contrôle des Assurances et de Prévoyance Sociale (ACAPS) voir bibliographie.

Figure 1 : les parts de marché des entreprises d'assurances au Maroc au titre des affaires directes en 2016

Variation du rang entre 2015-2016	Entreprises d'assurances et de réassurance	Part de marché		
		Vie	Non Vie	Total
	Wafa Assurance	28,3%	15,9%	21,0%
	Royale Marocaine d'assurance	20,0%	14,6%	16,8%
↑1	SAHAM ASSURANCE	5,4%	17,2%	12,4%
↓1	AXA ASSURANCE	8,4%	13,1%	11,2%
↑10	MUTUELLE ATTAMINE CHAABI	19,2%		7,8%
↓1	ATLANTA	1,7%	8,2%	5,6%
↓1	SANAD	2,1%	7,0%	5,0%
	MAROCAINE VIE	9,8%	0,4%	4,3%
↓2	MUTUELLE CENTRALE MAROCAINE D'ASSURANCE	5,0%	2,9%	3,8%
↓1	ALLIANZ MAROC	0,2%	5,8%	3,5%
↓1	MUTUELLE AGRICOLE MAROCAINE D'ASSURANCES		4,1%	2,4%
↓1	COMPAGNIE D'ASSURANCE TRANSPORT		3,1%	1,8%
	SAHAM ASSISTANCE		2,1%	1,3%
↓2	Maroc assurance international		2,1%	1,2%
↓1	MUTUELLE D'ASSURANCE DES TRANSPORTEURS UNIS		1,4%	0,8%
	WIA		0,9%	0,5%
↑1	ACMAR		0,6%	0,3%
↓1	AXA ASSISTANCE		0,5%	0,3%
	COFACE MAROC		0,2%	0,1%

Source : Autorité de Contrôle des Assurances et de Prévoyance Sociale (ACAPS), rapport des activités 2016

D'après la figure 1, les sociétés Wafa Assurance, Royale Marocaine d'assurance, SAHAM Assurance et AXA ASSURANCE détiennent ensemble 61.1% des parts de marché. On peut dire donc, que ces quatre sociétés sont les principales sociétés du secteur d'assurance au Maroc.

3. Le rôle des sociétés d'assurances dans l'économie *⁴ :

- **La protection du patrimoine et des personnes** : l'assurance permet aux assurés de se prémunir en cas de survenance de certains événements pouvant affecter leurs biens.
- **Utilité économique** : les assurances accompagnent le développement économique par la redistribution des risques et des capitaux. L'assurance est corrélée au développement économique en diminuant le coût du risque et en favorisant les transferts de capitaux entre les agents.
- **Rôle financier** : la collecte de l'épargne intérieure et le financement des besoins de l'économie.
- **L'emploi dans l'assurance***⁵ : la statistique sur l'effectif du personnel fait ressortir que le secteur de l'assurance est une branche employant un personnel nombreux dans le contexte international. En France, les assurances ont créé près de 220000 emplois. Ces emplois se répartissent ainsi :
 - 121700 salariés des sociétés d'assurance.
 - 19500 agents généraux employant 38000 salariés et travaillant avec 13000 sous agents
 - 2400 courtiers employant 16000 salariés
 - 4300 experts
 - 2100 collaborateurs.

*⁴ **source** : les grands principes d'assurance Couilbault François Constant Eliashberg, Micheal Latrasse ; préf. De M. de Vulpillières.-Paris : A édition 1992.

*⁵ **source** : l'assurance dans l'économie contemporaine un rôle clé, Daniel ZAJDENWEBER Directeur du master professionnel banque, finance, assurance, dossier n°247 page 59,60.

PRESENTATION GENERALE DE LA SOCIETE SAHAM ASSURANCE*⁶

1. Historique de SAHAM Assurance



SAHAM ASSURANCE est une Filiale de la holding SAHAM Finances, leader panafricain d'assurance engagé dans une dynamique de croissance et présent dans 26 pays en Afrique et au Moyen Orient, SAHAM Assurance Maroc est une entreprise cotée à la Bourse de Casablanca.

Elle est présentée sur le marché des assurances au Maroc depuis 1949, SAHAM Assurance est un acteur de référence actif sur la totalité des métiers de l'assurance Vie et Non-Vie. La Compagnie occupe aujourd'hui une position de leader dans le domaine de l'assurance Non-Vie, N°1 de l'Automobile et de la Santé.

Avec plus de 400 agents généraux, SAHAM Assurance dispose du réseau exclusif le plus étendu au Maroc, lui permettant d'assurer une présence régionale très forte et de développer au mieux une politique de proximité avec l'ensemble de ses clients.

Figure 2*⁷ : Historique de SAHAM Assurance

1949 : création de la Compagnie Nord-Africaine et Intercontinentale d'Assurance (CNIA)

2001 : la Compagnie Nord-Africaine et Intercontinentale change le nom pour devenir CNIA Assurance

2005 : Rachat de 67% de CNIA Assurance par SAHAM Group.

2006 : CNIA Assurance acquiert « Es saada Assurance », leader du réseau national de distribution depuis 50 ans.

2009 : Fusion CNIA Assurance et Es saada assurance à travers le lancement de la nouvelle marque CNIA saada Assurance.

2010 : Introduction en bourse de CNIA Saada

2014 : le groupe unifie toutes ses marques et crée la marque SAHAM Assurance qui regroupe toutes les filiales assurance du groupe.

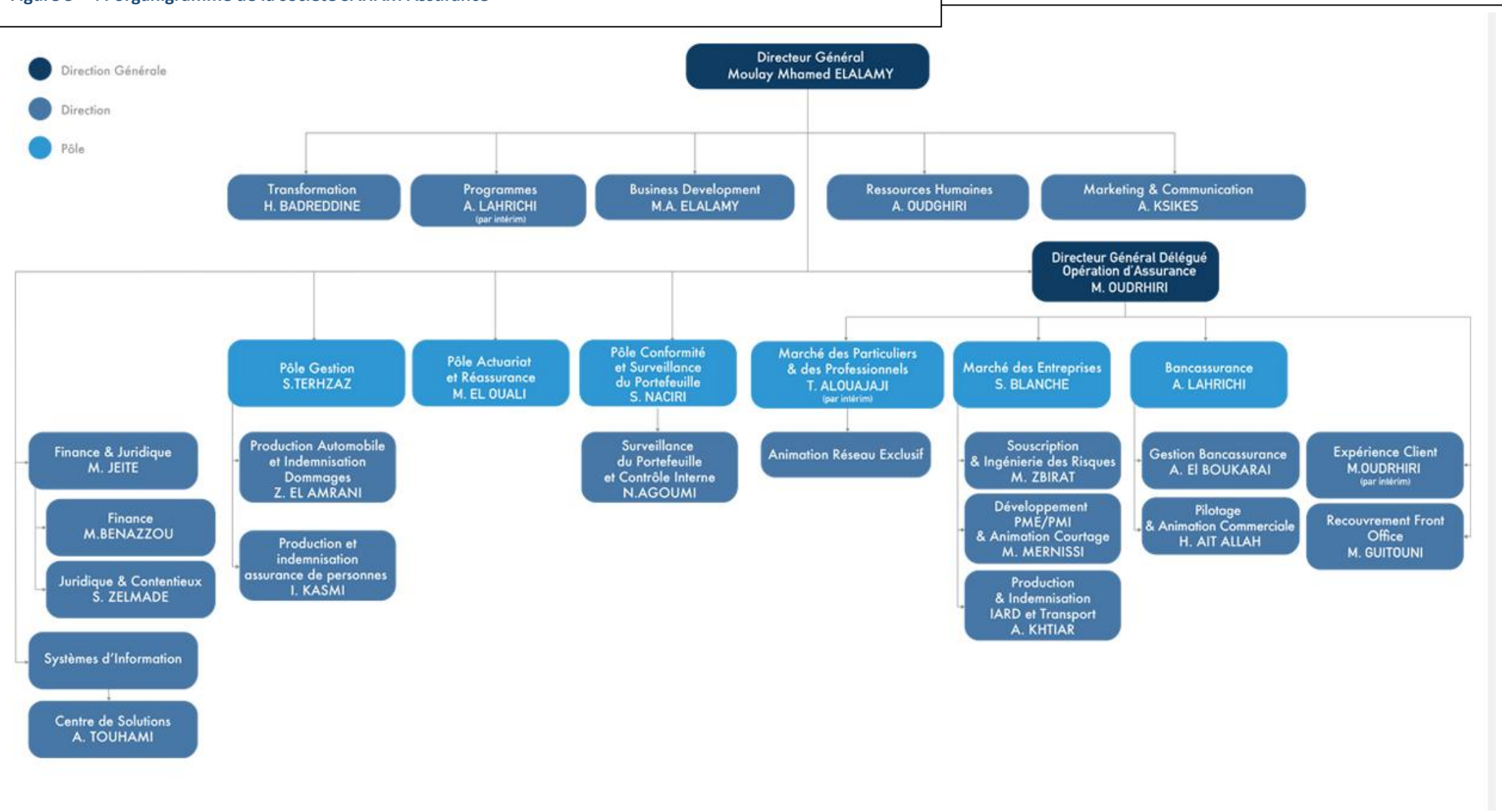
*⁶ « Présentation et historique de SAHAM Assurance » SAHAM ASSURANCE voir la bibliographie

*⁷ source SAHAM ASSURANCE voir la bibliographie

2. Organisations et activités de SAHAM Assurance

L'organigramme de la société SAHAM ASSURANCE :

Figure 3*⁸ : l'organigramme de la société SAHAM Assurance



Métier de SAHAM Assurance :

SAHAM Assurance figure parmi les principaux groupes d'assurance marocains. Son métier principal

- Réaliser des contrats assurance non vie (93,1% du chiffre d'affaire) : assurances automobile (n° 1 marocain), habitation, accident et dommages aux biens ;
- Réaliser des assurances vie (6,9% du chiffre d'affaire) : vente de contrats d'épargne, de retraite, de prévoyance et de santé.

Principaux actionnaires

Figure 4*⁹ : les principaux actionnaires de SAHAM Assurance

Actionnaires		
Nom	Actions	%
Saham Finances SA	2 407 741	58,5%
Saïd Alj	887 862	21,6%
First Commercial Estate Co.	55 063	1,34%
Deutsche Asset Management Investment GmbH	3 000	0,073%

*⁸ source SAHAM ASSURANCE voir la bibliographie

*⁹ source SAHAM ASSURANCE voir la bibliographie

Réseau de SAHAM Assurance

SAHAM Assurance compte un réseau de 3.500 points de vente. Le plus grand et le plus large réseau de distribution au Maroc. Elle tisse un bon partenariat avec tous ses partenaires dans le but ultime d'être proche de ses clients et de veiller à leur satisfaction.

Produits de SAHAM Assurance*¹⁰

- Addamane Auto A & C1 : un produit d'assurance automobile destiné à toutes les personnes possédant un véhicule de tourisme ou de commerce inférieur à 3.5t.
- SECURITA PRO : est une multirisque professionnelle qui a pour objet de garantir l'Assuré au titre des risques liés à son activité professionnelle.
- RC Chasse : est produits d'assurance qui a pour objet de couvrir les conséquences pécuniaires de la responsabilité civile que l'assuré pourrait encourir suite à la pratique de la chasse.
- Individuelles accidents ont pour objet de garantir l'assuré contre les conséquences réelles et directes de tout accident corporel dont il pourrait être atteint pendant la durée du contrat.
- Assur'Santé a pour objet, le remboursement d'une partie des frais de soins de santé engagé par l'assuré ou les membres de sa famille à charge.
- Temporaire décès : produit qui garantit le versement d'un capital aux bénéficiaires désignés, en cas de décès ou d'invalidité totale de l'assuré.
- RECORE : un produit d'épargne retraite complémentaire qui permet à l'assuré de constituer une retraite au terme du contrat.

Chiffre d'affaire en 2017

Ventes par activité					
	2016		2017		Delta
	MAD (en Millions)	%	MAD (en Millions)	%	
Insurance	4 392	84.8%	4 846	83.9%	+10.34%
Other Activities excluding Insurances	326,66	6.3%	362,19	6.3%	+10.88%

Figure 5*¹¹ : Le chiffre d'affaire de la société SAHAM Assurance en 2016 et en 2017

*¹⁰ source SAHAM ASSURANCE voir la bibliographie

*¹¹ source SAHAM ASSURANCE voir la bibliographie

PRESENTATION DE LA SOCIETE D'ACCUEIL (SAHAM ASSURANCE MRIRT)

1. Identification et missions

Diriger par Mr. Said AZZAOU
Intermédiaire d'assurance régi par la loi N° 17/99
Portant code des assurances décision
Du 25 septembre 2012
BD Mohamed 5, Quartier OUM ERRABII MRIRT MAROC
Tel/Fax : 05 35 39 05 07 Tel : 06 62 22 85 06
E-mail : mirtassur@gmail.com

L'agence SAHAM Assurance MRIRT a été créée le 25 septembre 2012 par l'agent général Mr. Said AZZAOU.

Définition d'un agent d'assurance*¹²

C'est la personne habilitée par une entreprise d'assurances et de réassurances dont il est le mandataire, a présenté au public les produits d'assurances concernant une personne, un bien ou une responsabilité.

L'agent d'assurances peut représenter au plus deux entreprises d'assurances et de réassurances à condition d'obtenir l'accord de l'entreprise avec laquelle il a souscrit le premier traité de nomination. Le traité de nomination d'un agent d'assurances doit spécifier l'étendue et la nature des opérations qu'il effectue pour le compte des compagnies qu'il représente.

La formation initiale de l'agent général d'assurances*¹³

Il n'y a pas de diplôme universitaire spécifique pour exercer cette profession. Cependant, une licence universitaire (Littéraire, économique, juridique...) est exigée afin de se présenter à l'examen organisé par l'ACAPS*¹⁴. Le profil d'un agent général exige également un stage d'une durée de 6 mois (le minimum) ou une expérience de deux années auprès d'une compagnie d'Assurances, d'intermédiaire ou au sein de la DAPS.

Un agent général est généralement une personne qui détient une capacité de négociation, des qualités relationnelles, un sens fort de communication et des connaissances financières de base.

Les missions d'un agent général*¹⁵

L'agent général fait partie du réseau commercial des compagnies d'assurances. Il est chargé de

- vendre des contrats d'assurance ;
- Conseiller et aider ses clients à trouver le contrat adapté à leurs besoins ;
- prospecter de nouveaux marchés.
- maîtriser toutes les techniques d'assurances

*¹² source les articles 291, 292 et 293 du code des assurances marocain

*¹³ et *¹⁵ source : SAHAM Assurance

*¹⁴ : Autorité de Contrôle des Assurances et de la Prévoyance Sociale.

2. Description de l'organigramme de l'entreprise SAHAM Assurance MRIRT

2 salariés travaillent au sein de l'entreprise SAHAM Assurance MRIRT. Ces deux personnes s'occupent des opérations de production, de secrétariat, d'archivage, de comptabilité et de sinistre.

L'organigramme de l'entreprise se présente comme suit :

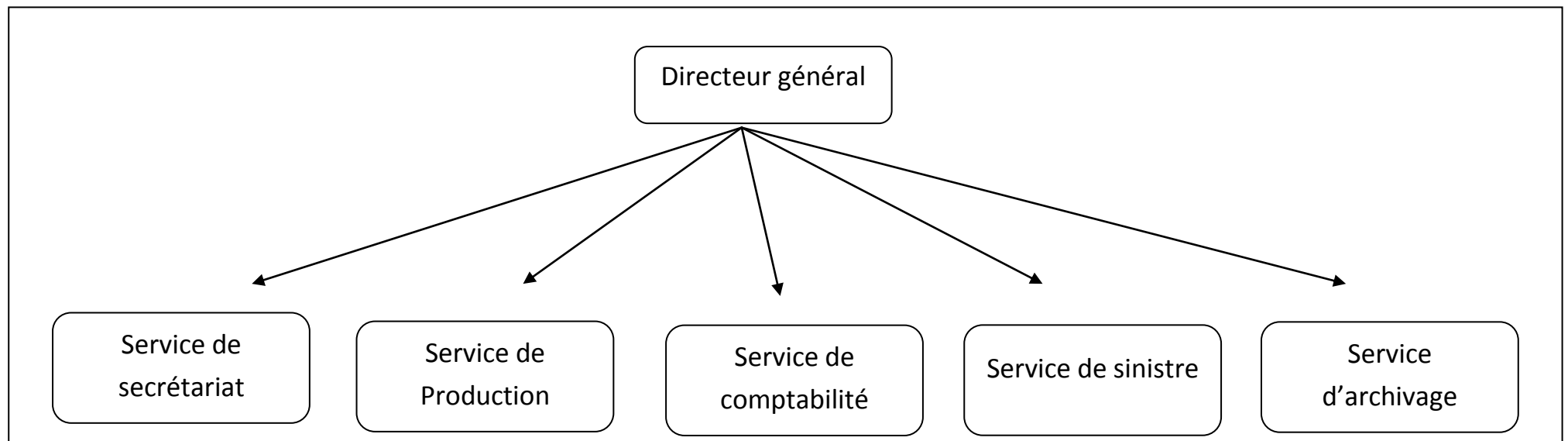


Figure 6 : l'organigramme de l'entreprise SAHAM Assurance MRIRT

Service de Secrétariat : il a pour missions

- D'accueillir les clients ;
- Classer les dossiers des clients ;
- Faire des photocopies sur les documents.

Service de Production : c'est un service très actif au sein de SAHAM Assurance MRIRT. Il a pour objectif de :

- Gérer les souscriptions des affaires nouvelles (automobile, cyclomoteurs, véhicules divers...) ;
- La production des assurances automobile ;
- Renouveler les contrats d'assurances ;
- Envoyer des courriers à la compagnie.

Service de comptabilité :

- comptabiliser et régulariser les actes de commerce effectués en les enregistrant dans la caisse et le cahier de la comptabilité ;
- calculer les gains de l'agence, ses propres recettes et ce qu'elle doit payer à la compagnie d'assurance.

Service de Sinistre :

- la réception des déclarations des sinistres ;
- traitement et la gestion des dossiers sinistrés ;
- vérification des déclarations
- identification de la démarche à suivre pour réparer les dommages subis par l'assuré.

Service d'Archivage :

- classer les dossiers ;
- achever les dossiers.

3. Les opérations de SAHAM Assurance MRIRT

Etablissement et renouvellement des contrats d'assurance

Pour souscrire un contrat d'assurance, SAHAM assurance MRIRT suit un certain nombre d'étapes

- **La recherche du dossier d'un ancien client :**

SAHAM Assurance MRIRT dispose les informations de ses anciens clients (CIN, carte grise, Permis de conduire...), ce qui facilite la gestion et la production des contrats d'assurance.

- **La souscription des nouveaux clients :**

L'entreprise collecte les informations de son nouveau client (CIN, carte grise, permis de conduire...), puis elle saisit ses informations sur une base de donnée dite backup-Auto SAGIS :

- **le calcul des tarifs : en utilisant un système de barème défini (CRM)**
- **la réalisation d'un nouvel contrat d'assurance**
- **l'impression de l'attestation d'assurance et les conditions particulière (contrat d'assurance)**

Annulation du contrat d'assurance

Annulation du contrat d'assurance dans un délai de 48h de son établissement. Cette opération consiste également à envoyer à la compagnie des pièces justificatives.

Résiliation du contrat d'assurance

En cas de vente de véhicule, l'assureur demande à l'agence la résiliation du contrat d'assurance. L'agence envoie après à la compagnie des pièces justificative contenant la signature et les informations de l'assureur. Après une semaine plus tard, l'assureur reçoit son chèque ristourne.

Changement de véhicule :

En cas de changement de véhicule, l'assureur est sensé de se présenter à l'agence muni de son nouvelle carte grise et la quittance d'assurance de l'ancien véhicule. Cette opération permet d'affecter l'assurance de l'ancien véhicule au nouveau véhicule.

Dans cette opération le client peut récupérer ou ajouter une somme d'argent dû à la différence entre les biens assurés (puissance fiscale....).

Changement d'immatriculation :

Cette opération est possible si le souscripteur garde le même véhicule et change son immatriculation..

Duplicata

Si le client perd sa quittance d'assurance il est sensé d'amener une déclaration de perte originale. L'agence lui offre une nouvelle quittance d'assurance.

LES TRAVAUX EFFECTUES PENDANT LE STAGE

Pendant la durée de mon stage, j'ai été amenée à effectuer plusieurs tâches :

1. Remplissage des contrats d'assurance automobile (système Backup-Auto SAGIS)

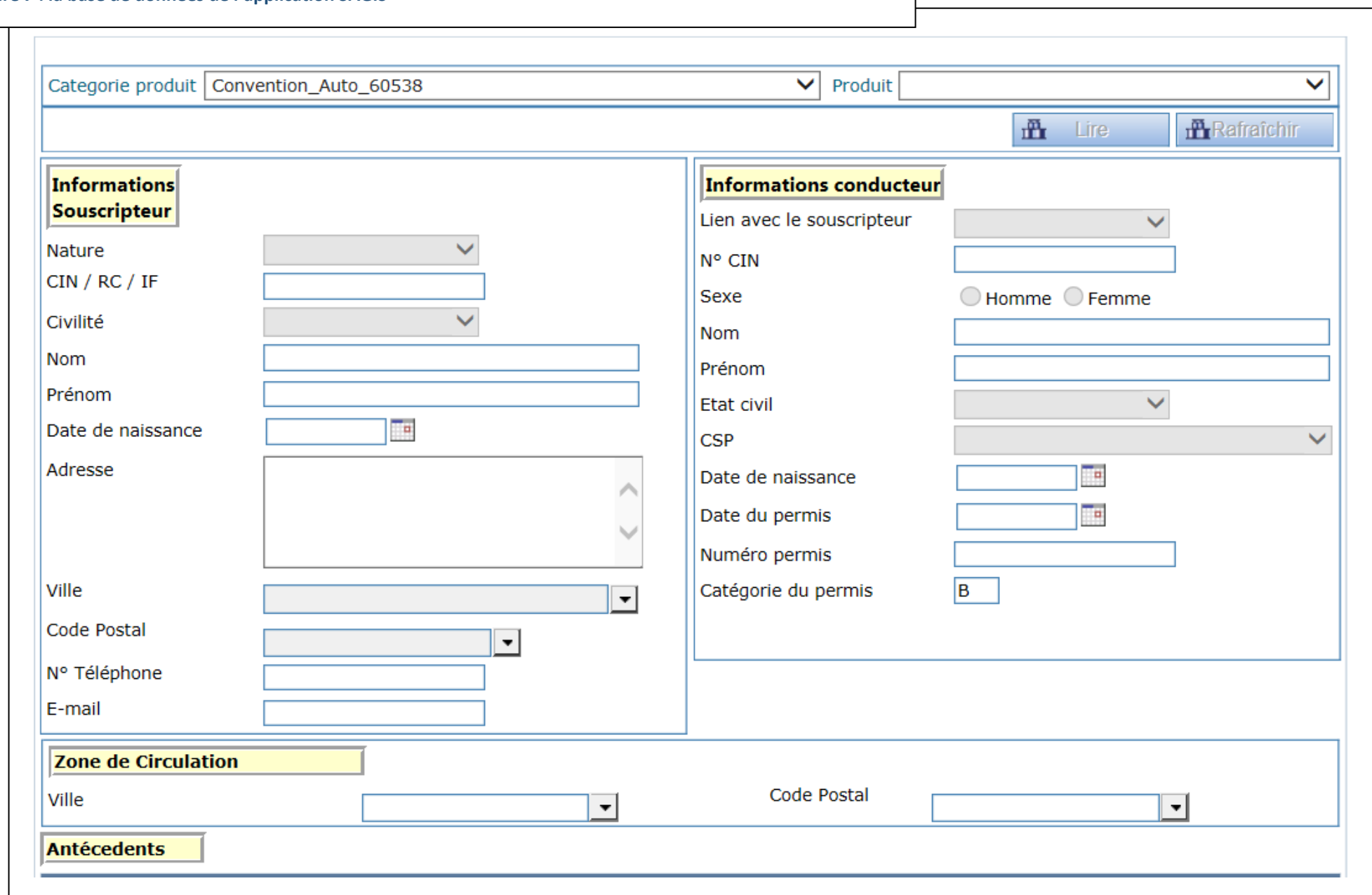
La compagnie SAHAM Assurance met à la disposition de ses agents, notamment SAHAM Assurance MRIRT, le système Backup-Auto SAGIS de production automobile. Ce système permet :

- La création et la maintenance des bases de données relationnelles ;
- Traitement de données et croisement de bases ;
- Mise à jour des bases de données des clients ;
- La production des contrats d'assurance.

Produire une assurance

Pour produire une attestation d'assurance, on commence par le remplissage d'une base de données sur le système Backup-Auto SAGIS. En premier lieu, Il faut choisir la catégorie de produit et le produit lui-même, et en deuxième lieu il faut remplir les informations du souscripteur et les informations du conducteur en se basant sur les informations dictées par le permis du client.

Figure 7 : la base de données de l'application SAGIS



The screenshot shows the SAGIS application interface for producing an insurance policy. It features two main sections: 'Informations Souscripteur' (Subscriber Information) and 'Informations conducteur' (Driver Information). The 'Informations Souscripteur' section includes fields for Nature, CIN / RC / IF, Civilité, Nom, Prénom, Date de naissance, Adresse, Ville, Code Postal, N° Téléphone, and E-mail. The 'Informations conducteur' section includes fields for Lien avec le souscripteur, N° CIN, Sexe (Homme/Femme), Nom, Prénom, Etat civil, CSP, Date de naissance, Date du permis, Numéro permis, and Catégorie du permis (B). At the bottom, there is a 'Zone de Circulation' section with fields for Ville and Code Postal, and an 'Antécédents' section.

Les informations du souscripteur :

- La nature du souscripteur (personne physique/ personne morale) ;
- CIN/RC/IF : carte nationale (si personne physique), registre de commerce (si personne morale) ;
- Le nom et prénom ;
- Date de naissance ;
- L'adresse, la ville et le code postale ;
- Numéro de téléphone (obligatoire) et l'e-mail (facultatif).

Les informations du conducteur :

- Si le souscripteur est le conducteur lui-même, il faut choisir l'option souscripteur dans la case de « lien avec le souscripteur », le système affecte automatiquement les informations du souscripteur au conducteur. Sinon il faut remplir les informations du conducteur.

L'étape suivante consiste à saisir les informations véhicules

Figure 8 : la base de données de l'application SAGIS (informations véhicule)

SAGIS - FRONT OFFICE

Espace Intermediaire
Code : 10226
Utilisateur : A_10226

Informations Vehicule

Usage: A-Tourisme | Catégorie: Tourisme | Type mine: 11538

Marque: ALFA ROMEO | Version: Essence

Poids en charge: 0 | Puis fiscale: 11 | Combustion: E | Groupe: A

Carrosserie: C.I | Cylindree: 0 | Nombre de places: 5 | Classe: 8

Format: NNNN-AA-NN | Immatriculation: 4567-A-7

Mise en circulation: 10/02/2016

Valeur neuve: 180000.00

Valeur vénale: 160000.00

☒ Tarification sur valeur conventionnelle

Valeur des glaces: 0.00

Nombre des places payantes: 0

Mode d'acquisition: | Organisme de crédit: | Montant financé: 0.00

Date fin de crédit: | Nombre des extincteurs: 0

Marque des extincteurs: |

Marque auto radio: | Valeur auto radio: 0.00

Marque audio-vidéo: ORG | Valeur audio-vidéo: 1000.00

Equipements additionnels: | Valeur équipements additionnels: 0.00

Vehicules tractes

Type	Marque	Type Veh Tract	Valeurs total	Valeur neuve	Valeur venale	Immatriculation	Actions
							Nouveau, Modifier, Supprimer, Consulter

Cette étape consiste à remplir les informations de véhicule en se basant sur les informations de la carte grise.

Les informations de véhicule nécessaires à saisir :

- Usage (tourisme ou utilitaire pour les automobile/ cyclomoteur à deux ou trois roues (les cyclomoteurs)/ agricole ou moissonneuse... (pour les véhicules divers)
- Marque ;
- Version (Diesel/ Essence/ Moteur...) ;
- Type Mine ;
- Poids en charge ;
- puissance fiscale ;
- Combustion (E si Essence, D si Diesel) ;
- Carrosserie (Genre)

- Cylindrée ;
- Nombre de places ;
- Format de l'immatriculation ;
- L'immatriculation ;
- Mise en circulation.

N.B : pour les véhicules divers (tracteur agricole...) il faut saisir encore les informations de Remorque (la marque, l'immatriculation...).
Pour ce faire, on clique sur la case « Nouveau » et on commence à saisir les informations qui concernent cette remorque.

Après avoir remplir les informations du souscripteur, du conducteur et les informations de véhicule on passe à l'étape suivante qui consiste à saisir les informations de garanties et des primes.

Figure 9 : la base de données de l'application SAGIS (informations garanties et primes)

Le CRM^{*16} (coefficient Réduction Majoration/ Bonus-malus) : c'est un système de tarification qui permet le calcul des primes, mis en place par la fédération marocaine des sociétés d'assurances et réassurances^{*17} (FMSAR). Tout simplement, c'est une base de données consultable par l'ensemble du réseau pour visualiser l'historique des assurés et enregistrer leur sinistre. Un bonus de 10% s'active durant les 24 mois et sans rupture de 48 heures du contrat d'assurance. Cette réduction demeure invariable. En revanche, en cas d'un sinistre engageant totalement ou partiellement la responsabilité du conducteur enregistré durant les douze derniers mois de la souscription, le renouvellement de l'assurance est majorée de 20% pour chaque accident matériel et 30% pour un sinistre corporel.

^{*16} **Source** l'ECONOMISTE voir la bibliographie

^{*17} **FMSAR** : association professionnelle créée en 1959, qui regroupe toutes les compagnies d'assurances et de réassurance en activité au Maroc (18 compagnies au total). Sa mission est de défendre les intérêts professionnels de ses membres et de représenter le secteur auprès des tiers (pouvoirs publics, associations professionnelles...). **Source** le ministère de l'Economie et des Finances voir la bibliographie.

Pour visualiser l'historique des assurés et enregistrer leur sinistre on clique sur la case de **CRM**, cela permet de calculer les réductions ou les majorations automatiquement. Puis on saisit la date d'effet (date à laquelle le contrat entre en vigueur), et la date d'échéance (date qui marque la fin du contrat d'assurance).

Ensuite on saisit les Garanties en se basant sur les choix de clients.

Il y a 9 différents types de garanties présentées dans le contrat d'assurance automobile^{*18} :

- Responsabilité Civile obligatoire : aussi appelé « assurance au tiers », c'est la garantie minimale à souscrire pour le véhicule. Elle couvre les dommages corporels et matériels qu'un matériel pourrait causer.
- Protection juridique : l'assureur prendra en charge les frais de justice, de défense ou d'expertise (dans une limite fixée) si l'assuré est convoqué devant les tribunaux ou la commission de retrait du permis de conduire ;
- Protection Conducteur et des passagers : protéger l'assuré ainsi que toutes les personnes transportées gracieusement à bord de son véhicule ;
- Vol : faire rembourser le véhicule en cas de vol ;
- Incendie : couvrir la destruction du véhicule par les flammes ;
- Bris de glace : elle couvre la réparation ou le remplacement des parties vitrées de véhicule ;
- Domage collision : couvrir les dommages causés au véhicule la suite de la collision avec un autre véhicule ;
- Domage au véhicule : couvrir les dommages accidentels subis par le véhicule assuré.
- Vol des rétroviseurs : être couvert en cas de vol isolé des rétroviseurs du véhicule assuré ;
- Bris de glace des rétroviseurs : prend en charge le bris du miroir des rétroviseurs du véhicule assuré ;
- Actes de Vandalisme : permet de couvrir les dommages subis par le véhicule assuré suite à des actes isolés de vandalismes ou de malveillance ;
- Inondation : prend en charge les dommages dus à une intensité anormale de l'eau ;
- Événements climatiques : couvre les dommages qui résultent de la survenance d'un événement climatique ou naturel, à dimension exceptionnelle, caractérisé par des dommages étendus à un ensemble de véhicules ou bâtiments se trouvant dans la zone où se situait le véhicule assuré ;
- Rachat de vétusté : il correspond à la dépréciation de véhicule du fait de son usure, son ancienneté ou de son mauvais entretien ;
- Domage collision étendue : prend en charge les dommages accidentels subis par le véhicule assuré lorsque ces derniers résultant d'une collision avec : un véhicule terrestre à moteur, un piéton identifié ou un animal ;
- Valeur majorée : le versement d'un complément d'indemnité à la suite d'un accident couvert dans le cadre de la garantie « dommages tous risques » ou de la garantie « dommages au véhicule », causant la perte totale du véhicule assuré ;
- Perte financière : rembourser, en cas de perte totale suite à un vol et incendie du véhicule assuré au premier événement, la différence entre le montant du capital restant dû au titre du crédit contracté pour l'achat du véhicule et la valeur vénale ;
- Aménagements professionnels et accessoires hors-série : cette garantie couvre les dommages causés aux aménagements professionnels et accessoires hors-série fixés au véhicule assuré, destinés à l'exercice d'une activité professionnelle du propriétaire du véhicule assuré ainsi qu'au matériel professionnel ;

^{*18} source SAHAM Assurance voir la bibliographie.


- Marchandises transportées : protège contre les dommages matériels survenant, en cours de transport terrestre au Maroc, aux marchandises transportées, et ce suite à un risque couvert ;
- Domage tous risque : la couverture complète qui permet de protéger le véhicule assuré contre les risques suivant : dommages au véhicule, incendie, vol et bris de glaces.

Après avoir saisir les informations de garanties, on clique sur la case de « recalculer les tarifs » pour obtenir le montant de l'assurance que le client doit payer. La dernière étape consiste à entrer le numéro de l'attestation dans la case de numéro d'attestation définitive (si le contrat est définitif) ou dans la case de numéro d'attestation provisoire (si le contrat est provisoire), puis valider l'attestation et l'imprimer.

Figure 10 : exemple d'attestation d'assurance

ATTESTATION D'ASSURANCE OBLIGATOIRE DES VEHICULES TERRESTRES A MOTEUR		شهادة التأمين الإجباري على العربات البرية ذات محرك	
(Article 2 de l'arrêté du ministre des finances et de la privatisation n° 213-05 du 26 janvier 2005)		(المادة 2 من قرار وزير المالية و الخصخصة رقم 213.05 الصادر في 26 يناير 2005)	
USAGE : TOURISME NUMERO D'ORDRE :		استعمال : سياحة الرقم الترتيبي :	
PROPRIETAIRE DU VEHICULE مالك العرببة			
Nom		الإسم	
N° de la carte d'identité nationale ou n° de registre de commerce		رقم بطاقة التعريف الوطنية أو رقم السجل التجاري	
Adresse		العنوان	
POLICE D'ASSURANCE		بوليصة التأمين	
Entreprise d'assurances		مقاولة التأمين	
SAHAM 216, Boulevard Zerktouni - Casablanca		216، شارع الزركطوني - الدار البيضاء	
Numéro de la police		رقم البوليصة	
Intermédiaire		الوسيط	
VEHICULE العرببة			
N° d'immatriculation		رقم التسجيل	
Marque et type		النوع و الشكل	
Type de carrosserie		نوع الهيكل	
Remorque		المقطورة	
PERIODE DE GARANTIE			
DU:		من:	
AU:		الى:	
Le présent document fait présumer que l'obligation d'assurance prévue à l'article 120 de la loi n° 17-99 portant code des assurances a été satisfaite pour la période de garantie indiquée ci-dessus.			
هذا الوثيقة أن إجبارية التأمين المتضمن عليها في المادة 120 من القانون رقم 17-99 المتعلق بمدونة التأمينات قد استوفيت لمدة الضمان المبينة أعلاه.			
A le		في	
Pour l'assuré,		عن المؤمن:	
QUITTANCE DE PRIME			
Numéro Quittance :		Date d'émission :	
Souscripteur :		Libellé Montrepreneur :	

Figure 11 : exemple de contrat d'assurance (conditions particulières signées)



Solution :
Avenant n° :
Intermédiaire:
Code de l'Intermédiaire

Conditions Particulières

Contrat d'Assurance Multirisque Automobile

ASSUR AUTO

Police N°
Libellé de l'avenant
Motif de l'avenant :
Formule Assistance :

N° Document :

Souscripteur

Nom et Prénom (s) ou Raison Social	N° de C.I.N ou R.C. ou IF:
Adresse de quérabilité:	Ville: Code Postal:

Titulaire de la carte grise

Nom et Prénom(s):	N° de C.I.N ou R.C. ou IF:	Condition d'éligibilité :
-------------------	----------------------------	---------------------------

Conducteur habituel

Nom et Prénom(s):	C.I.N:	Sexe:	Date de naissance:
Profession:			Situation matrimoniale:
Ville de résidence:	N° du permis:	Catégorie permis:	Date de délivrance:

Véhicule assuré

Marque et type:	Genre:	Immatriculation:	Cylindrée: P.T.C. :
Mise en circulation le:	Puiss. fiscale:	Combustion :	
Nbre de places:	Nbre de places payantes:		Organisme de crédit:
Valeur à neuf:	Valeur déclarée:	Valeur des glaces:	Montant de financement
Marque d'extincteurs:	Marque de Audio-vidéo:		Barème conventionnel de dégressivité (2):
Nbre d'extincteurs:	Valeur Audio-vidéo:		Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/>

Nature et montant des aménagements fixés au véhicule assuré

Nature:	Montant:
---------	----------

Remorque(s)

Marque	Poids total	Valeur à neuf	Valeur des glaces	Immatriculation

Caractéristiques de la police

Attestation définitive n°:	Attestation provisoire n°:	Carte verte n°:	CRM:
Durée: Ferme	Date d'effet:	Date d'expiration	Mode de fractionnement:

Garanties assurées et primes

Garanties	Limite de garantie	Franchise	Prime nette
Total :			507,35

Décompte de prime à payer en Dirhams

du	Automobile	PTA/PC
Prime nette		
Taxes		
Accessoires		
Taxe CNPAC & Frais		
Prime totale à payer		

2. Opérations sur logiciel NAFYS

NAFYS est un logiciel qui permet à la compagnie d'assurance de ^{*19} :

- être connectée et partager le même logiciel, les mêmes écrans, la même base de données en temps réel avec ses agents, de manière sécurisée, sur Internet, même dans le cas d'une bande passante à faible débit
- être capable de concevoir de nouveaux produits, packs, tarifs, promotions, conventions, écrans d'édition, imprimés, tableaux de bords, etc. de manière totalement autonome, par simple paramétrage, sans avoir recours à l'éditeur.

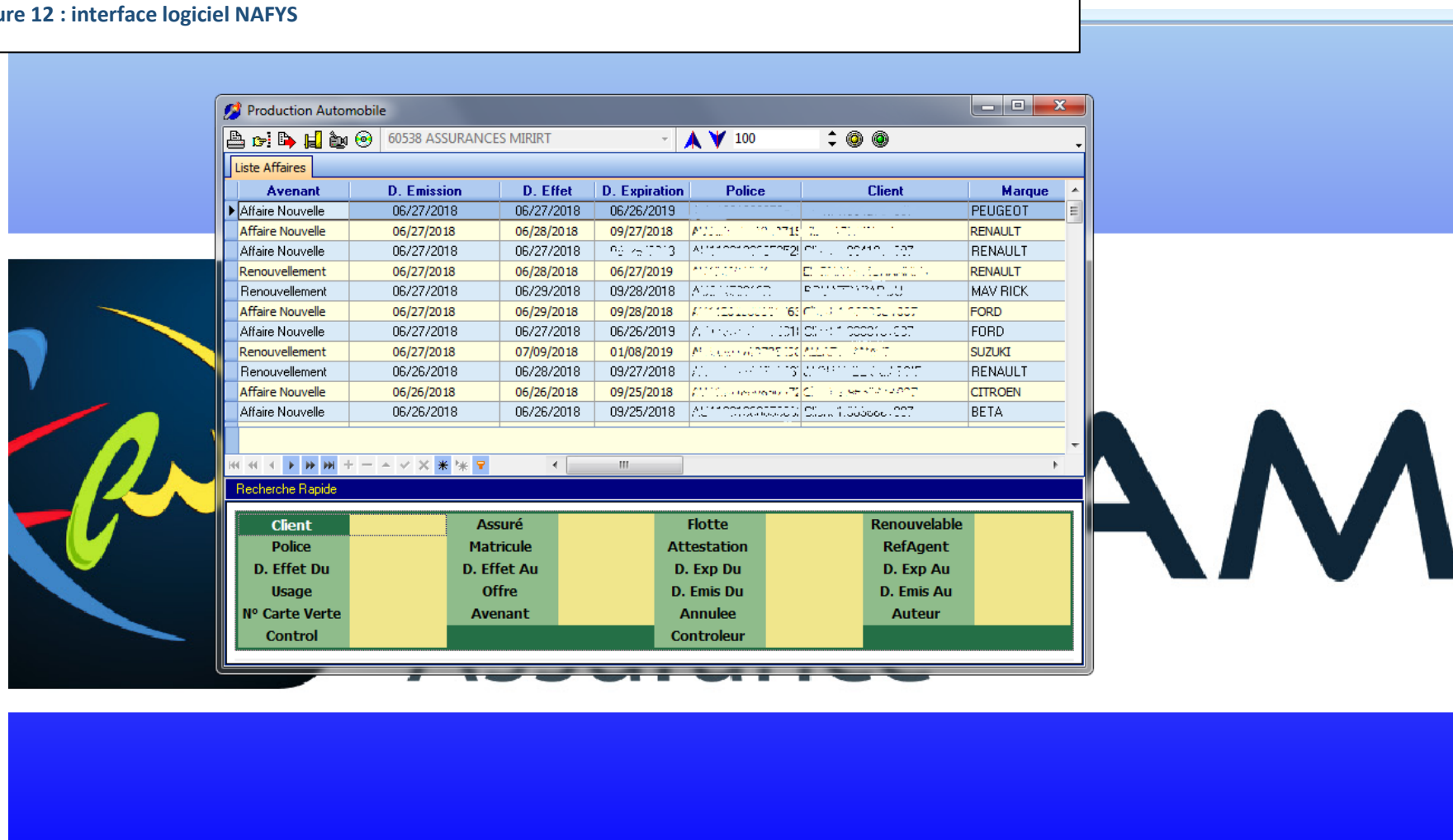
L'entreprise SAHAM Assurance MRIRT envoie les documents de productions numérisés (documents produits par le système backup-Auto SAGIS) via le logiciel NAFYS.

Après la réalisation des affaires nouvelles/avenants sur le système backup-Auto SAGIS, je scanne séparément l'ensemble des documents de production à savoir :

- conditions particulières signées par le client ;
- CIN recto verso ;
- Permis de conduire recto verso ;
- Etc....

J'enregistre ces documents numérisés pour les envoyer à la compagnie via NAFYS.

Figure 12 : interface logiciel NAFYS



3. Classement et archivage des dossiers

Le service d'archivage se charge de la gestion de l'archivage, c'est-à-dire la collecte des documents et des affaires des clients, le classement des documents et la conservation des documents dans les archives sur la base de leurs classement.

Durant mon stage, je me suis engagé de classer les dossiers et de les archiver. Ce service m'a permis de comprendre de plus l'existence et l'importance de service au sein de l'entreprise.

^{*19} source Network Technology Software voir la bibliographie.

Bilan personnel

1. Difficultés rencontrées

Au début de mon stage, j'ai rencontré quelques difficultés. En premier lieu, J'avais un problème de manque d'assurance, mais je pense que ma timidité est due à mon manque d'expérience professionnelle en particulier. En effet, le fait d'être nouvellement arrivé dans un milieu est un défi de taille pour la plupart des personnes. Toutefois, le temps que j'ai passé à l'agence et l'accueil chaleureux de Mme. Noura OUAZIZI et Mme. Fatima IKHIDER m'ont permis de me sentir bien et de m'investir. En deuxième lieu, j'ai rencontrée des problèmes techniques ; la production du contrat d'assurance (par exemple) est un travail complexe qui nécessite une maîtrise parfaite du secteur automobile. J'avais également des difficultés au niveau de service archivage, la multiplication des dossiers et des affaires à archiver est un travail assez difficile et nécessite beaucoup du temps et de concentration pour le faire.

2. Les apports de mon stage

Mon stage au sein de SAHAM assurance MRIRT a été très positif. Car il m'a permis de développer et d'acquérir des savoirs et des savoirs-être dans le domaine d'assurance qui sont utiles et indispensables dans le monde de travail.

Je résume les apports de mon expérience en trois points principaux :

- **Le travail en groupe** : les personnels de l'agence SAHAM Assurance MRIRT travaillent souvent en groupe pour accomplir une tâche demandée. Cette notion du travail est importante dans le monde de travail.
- **Le sens de l'organisation** : l'organisation a pour objectif de faciliter la circulation des flux et ainsi d'atteindre des objectifs déterminés
- **La responsabilité** : le secteur d'assurance en général est un secteur sensible. C'est pourquoi que le personnel de l'agence SAHAM assurance MRIRT responsabilise son travail afin d'accomplir parfaitement ses tâches et ses missions et d'éviter le maximum possible les erreurs et par la suite les conflits qu'ils peuvent engendrer.

Conclusion

Pendant le déroulement de mon stage, j'ai eu l'opportunité de travailler sur différents aspects. Le travail réalisé s'est avéré très enrichissant pour mon expérience professionnelle aussi bien en ce qui concerne le domaine technique que l'aspect humain. Le fait de travailler dans une agence d'assurance m'a permis d'avoir une vision détaillée sur le secteur d'assurance en général et sur la gestion des assurances automobile en particulier.

Pendant le stage, j'ai découvert comment réaliser des contrats d'assurance automobile, les garanties offertes par la compagnie d'assurance, utiliser le système et les applications d'assurances, les opérations ordinaires d'assurance et comment numériser et archiver les documents.

Le fait de travailler en équipe dans une agence d'assurance m'a permis de m'intégrer dans un groupe de travail et de voir en quoi consistait le travail dans le secteur d'assurance.

REFERENCES BIBLIOGRAPHIQUES

NT SOFT. **Network Technology Software** .NAFYS. 2012 Disponible sur : [http://www.nt-soft.ma/pages.php?pid=2 /](http://www.nt-soft.ma/pages.php?pid=2/) (Consulté le 25/06/2018) ;

« **Le rôle de l'assurance et de l'actuariat dans l'économie marocaine** » Melle Loubna OUAKKAF années 2008-2007, mémoire de fin d'étude, faculté des sciences économiques juridiques et sociales, université HASSAN 2. Pages 10-28 ;

« **La marocanisation de l'économie** » disponible sur <http://www.marocpress.com/fr/le-soir-echos/article-9152.html> (consulté le 26/06/2018) ;

« **La réassurance** » disponible sur <http://www.assurance-et-mutuelle.com/assurance/reassurance.html> (consulté le 26/06/2018);

« **La structure du marché d'assurance au Maroc** » Rapport d'activité, Autorité de Contrôle des Assurances et de Prévoyance Sociale (ACAPS) page 20. Disponible sur <http://www.acaps.ma/wp-content/uploads/2017/09/Rapport-EAR-2016.pdf> (consulté le 26/06/2018);

« **Les grands principes d'assurance** » Couilbault François Constant Eliashberg, Micheal Latrasse ; préf. De M. de Vulpillières.-Paris : A édition 1992 ;

« **L'assurance dans l'économie contemporaine un rôle clé** », Daniel ZAJDENWEBER Directeur du master professionnel banque, finance, assurance, dossier n°247 page 59,60 ;

« **Présentation et historique de SAHAM Assurance** » SAHAM ASSURANCE disponible sur <https://sahamassurance.ma/corporate/fr/la-compagnie/presentation-et-hisrorique> (consulté le 26/06/2018);

« **Equipe dirigeante et organigramme** » SAHAM ASSURANCE disponible sur <https://sahamassurance.ma/corporate/fr/la-compagnie/equipe-dirigeante> (consulté le 26/06/2018);

« **Zone bourse** » SAHAM ASSURANCE disponible sur <https://www.zonebourse.com/SAHAM-ASSURANCE-10792447/societe/> (consulté le 26/06/2018) ;

« **Catalogue produits marché des particuliers et professionnels** » SAHAM Assurance MRIRT ;

« **La marocanisation** » Maroc Presse disponible sur www.marocpress.com/-fr/le-soir-echos/-article-9152.html (consulté le 26/06/2018) ;

Code des assurances disponible sur www.droit-afrique.com/upload/doc/maroc/Maroc-Code-1999-des-assurances.pdf;

« **CRM- bonus/malus** » l'ECONOMISTE disponible sur www.leconomiste.com/-article/-1006086-assurance-aut-o (consulté le 27/06/2018) ;

« **La fédération marocaine des sociétés d'assurances et réassurances (FMSAR)** » le ministère de l'Economie et des Finances. Disponible sur www.finances.gov.ma/-fr/pages/stratégies/-stratégie-de-la-fédération-des-sociétés-d'assurance-et-de-réa-ssurance.aspx?m=Inve-stisseur&m2=Investis-ement (consulté le 27/06/2018) ;

« **Liste des garanties du produit Assur' Auto** » SAHAM Assurance disponible sur www.sahamassurance.ma/produit/assur-auto (consulté le 28/06/2018).

