



L'Assureur Conseil de référence

Environnement Social Gouvernance

Rapport 2025





SOMMAIRE



- 08 Notre cœur de métier
- 09 Nos valeurs
- 10 Actionnariat et instances de gouvernance



- 14 Dialogue avec les parties prenantes



- 16 Notre approche
- 16 Nos piliers
- 17 Comité ESG



- 19 Impacts environnementaux
- 19 Maîtrise de l'empreinte environnementale
- 20 Réduction des émissions de carbone



- 22 Capital humain
- 29 Dispositif social
- 29 Diversité et inclusion
- 30 Engagement solidaire
- 30 Soutien à nos artisans marocains
- 31 Accompagnement par la prévention



- 33 Conformité et déontologie professionnelle
- 34 Qualité de la relation client
- 35 Transformation digitale et expérience client



PRÉAMBULE

Acteur de référence du courtage en assurance et réassurance au Maroc, AGMA intervient auprès d'un large éventail de secteurs économiques en s'appuyant sur une expertise approfondie couvrant l'ensemble des branches assurantielles.

Son modèle de développement s'inscrit dans une dynamique responsable, intégrant pleinement les principes Environnementaux, Sociaux et de Gouvernance (ESG) dans ses activités et dans sa création de valeur.

L'offre d'accompagnement s'étend sur l'ensemble du cycle assurantiel et repose sur une approche intégrée combinant analyse et conseil, structuration et gestion des programmes d'assurance, suivi des sinistres, ainsi qu'un accompagnement continu des clients en matière de prévention et de maîtrise des risques.

Dans ce cadre, la chaîne de valeur d'AGMA s'articule autour du conseil en amont, du placement et du suivi actif des programmes d'assurance, ainsi que de la gestion des sinistres en coordination avec les différents partenaires de l'écosystème (assureurs, réassureurs, experts, garages, entre autres). Elle inclut également des actions structurées de prévention visant à améliorer la gestion et la réduction de la sinistralité.

Certifiée ISO 9001 depuis 2008, AGMA s'appuie sur une démarche d'amélioration continue et une forte orientation client afin de garantir des services fiables, performants et durables. Cette performance repose sur une culture d'entreprise solide, portée par l'engagement des collaborateurs, une exigence élevée de résultats et un strict respect des principes d'éthique professionnelle.

Positionnée comme un acteur majeur du marché, AGMA bénéficie d'une présence significative sur les principales branches d'assurance, notamment sur le segment de l'assurance dommages, où elle détient plus de 31,2 % de part de marché. Son activité couvre les assurances dommages (incendie, automobile, transport), les assurances de personnes (santé, vie, retraite) ainsi que les assurances de responsabilité (accidents du travail, responsabilité civile).

NOTRE CŒUR DE MÉTIER

Notre approche repose sur une vision globale de la protection et de la gestion des risques, guidée par l'exigence, la proximité et la responsabilité.

En tant qu'Assureur Conseil, nous intervenons à chaque étape clé afin d'apporter des solutions pertinentes et durables :

- Nous analysons en profondeur la situation de chaque client afin d'identifier précisément les risques et de bâtir des couvertures sur mesure.
- Nous anticipons les évolutions et les besoins futurs en mobilisant notre expertise et notre connaissance du marché de l'assurance.
- Nous sélectionnons et structurons les meilleures offres en collaboration avec nos partenaires assureurs, en veillant à l'équilibre entre protection, coût et performance.
- Nous assurons un suivi continu des contrats, en restant disponibles à tout moment pour conseiller, ajuster et accompagner nos assurés dans la durée.
- Nous assumons enfin pleinement notre rôle de mandataire, en portant la responsabilité des démarches engagées dans l'intérêt exclusif de nos clients.



NOS VALEURS

Portées par une culture d'entreprise forte, les valeurs d'AGMA orientent son développement et structurent l'ensemble de ses métiers.



La satisfaction client

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



L'engagement

Notre implication et engagement permanents constituent un véritable moteur de performance.



La rigueur

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



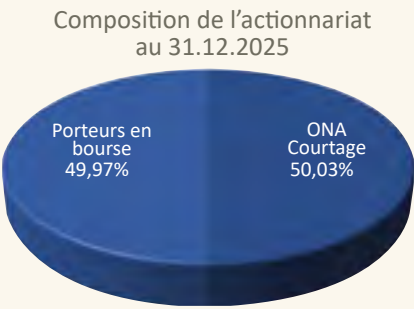
Le sens de l'éthique

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

ACTIONNARIAT ET INSTANCES DE GOUVERNANCE

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

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



Le conseil d'administration

Au 31/12/2025, neuf administrateurs composent le Conseil d'Administration d'AGMA SA qui se réunit deux fois par an afin de procéder à une analyse collective des performances de la société, faire le point sur les comptes

semestriels et annuels et définir les orientations stratégiques pour le développement des activités du cabinet.

Le Conseil d'Administration d'AGMA SA compte 3 femmes.

MEMBRE	FONCTION	DURÉE DES MANDATS EN COURS (AU 31.12.2025)	TAUX DE PRÉSENCE EFFECTIVE EN 2025
M. Ali CHRAIBI	Président Directeur Général	2025-2030	100%
Mme Sanaa BAKKAL	Administrateur, représentant ONA Courtage	2022-2027	50 %
M. Karim CHBANI	Administrateur, représentant SFGP	2025-2030	100%
Mme Houria BOUAZZA	Administrateur	2023-2028	100%
M. Abed OUAZZANI	Administrateur	2020-2025	100%
M. Mohamed SAIDI	Administrateur indépendant	2020-2025	100%
Mme Meriem RIADI	Administrateur	2020-2025	100%
M. Badre ATLASSI	Administrateur	2020-2025	0 %
M. Abdelhadi EL OMARI	Administrateur indépendant	2022-2027	100%

Le Conseil d'Administration :

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

Les comités spécialisés

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

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

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

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

Le Comité ESG a pour mission de superviser la mise en œuvre de la stratégie ESG d'AGMA, en assurant le suivi de la feuille de route associée. Il surveille les risques ESG identifiés par le management. Le Comité peut également solliciter des diagnostics externes afin de suivre les tendances mondiales et les meilleures pratiques du secteur, garantissant ainsi l'alignement d'AGMA avec les normes et exigences en matière d'ESG.

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





COMITÉS SPÉCIALISÉS	MEMBRES
LE COMITÉ DES RISQUES ET DES COMPTES (CRC)	M. Mohammed SAIDI (Président CRC) Mme Sanaa BAKKAL (membre) M. Karim CHBANI (membre) INVITÉS PERMANENTS : Le DGA du pôle Administratif et Financier d'AGMA Le Responsable Audit Interne et Risk Management d'AGMA Le Responsable Audit Interne et Risk Management AI Mada Le Responsable Consolidation et Comptabilité AI Mada Les deux Commissaires aux comptes de la société
LE COMITÉ DE NOMINATIONS ET DE RÉMUNÉRATIONS (CNR)	M. Ali CHRAIBI (Président du CNR) Mme Sanaa BAKKAL (membre) M. Karim CHBANI (membre) INVITÉS PERMANENTS : Le Directeur Capital Humain AI Mada Le DGA du pôle Administratif et Financier AGMA Le Responsable Rémunération et Recrutement AI Mada
LA BUSINESS REVIEW	M. Ali CHRAIBI (membre) Mme Sanaa BAKKAL (membre) M. Karim CHBANI (membre) INVITÉS PERMANENTS : Le DGA du pôle Administratif et Financier d'AGMA
LE COMITÉ ESG	M. Ali CHRAIBI (Président du Comité ESG) Mme Houria BOUAZZA (Membre) Mme Meriem RIADI (Membre) INVITÉS PERMANENTS : M. Karim CHBANI Mme Sara CHAQROUNI Mme Douae SBAI Comité interne AGMA

Le comité de direction

Le Comité de direction est composé, au 31 décembre 2025, de quatre membres : le PDG, le DGA commercial groupe et développement Afrique, le DGA en charge du pôle Administratif et Financier, le Directeur Exécutif Technique.

Il a pour principales missions de :

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

En 2025, la rémunération fixe chargée de l'ensemble des cadres dirigeants d'AGMA s'est élevée à 8.595 KDH.

Aucun cadre dirigeant ne bénéficie de stock-options.

PARTIES PRENANTES

Dialogue avec les parties prenantes

TYPE DE PARTIE PRENANTE	PRINCIPAUX CANAUX DE DIALOGUE	FRÉQUENCE DU DIALOGUE
COLLABORATEURS & REPRÉSENTANTS DU PERSONNEL	➤ Communication interne ➤ Intranet ➤ Enquêtes internes de satisfaction Moyens Généraux & Systèmes d'Information ➤ Évaluation annuelle	En continu, trimestrielle ou annuelle selon les canaux
CLIENTS	➤ Gestionnaires / Chargés de comptes dédiés ➤ Réunions périodiques ➤ Emailing / Communiqués ➤ Enquête de satisfaction ➤ Rapport annuel et plaquette institutionnelle ➤ Site web ➤ Réseaux sociaux	En continu, trimestrielle ou annuelle selon les canaux
PARTENAIRES ASSUREURS & COURTIER INTERNATIONALS	➤ Conventions de partenariat ➤ Réunions ➤ Correspondances ➤ Interlocuteurs métiers par domaine ➤ Évaluation des compagnies	En continu, régulière ou annuelle selon les canaux
AUTRES FOURNISSEURS	➤ Contrats, bons de commande ➤ Ordonnateurs ➤ Consultations, réunions	Au besoin et selon l'importance
ACTIONNAIRES ET ADMINISTRATEURS	➤ Assemblée générale ➤ Publications réglementaires ➤ Organes de gouvernance (CA, CRC, CNR, Business Review) ➤ Portail digital	Une à quatre fois par an selon la charte de gouvernance et la périodicité des publications
SOCIÉTÉ CIVILE & ASSOCIATIONS	➤ À travers la Fondation Al Mada	Annuelle
MÉDIA, ANALYSTES & AGENCES DE NOTATION	➤ Site web ➤ Plateforme SESAM AMMC ➤ Bourse de Casablanca ➤ Communiqués réglementaires ➤ Publications réglementaires (Rapports annuel et financier, Rapports ESG)	Une à plusieurs fois par an selon les canaux
ORGANISMES DE RÉGULATION ET D'ACCRÉDITATION	➤ Plateforme Webinter (ACAPS) ➤ Portail ANRFNET (ANRF) ➤ Plateforme SESAM (AMMC) ➤ Réunions et échanges écrits	Trimestrielle, semestrielle, annuelle et au besoin selon les canaux
FÉDÉRATIONS PROFESSIONNELLES	➤ Conseil Fédéral FNACAM / AG ➤ Communiqués FNACAM	Plusieurs fois par an
ORGANISMES DE PRÉVOYANCE ET POUVOIRS PUBLICS	➤ Portails des organismes ➤ Échanges officiels	Mensuelle, trimestrielle ou annuelle selon les déclarations et au besoin



STRATÉGIE ESG

Fidèle à la vision « Positive Impact » du groupe Al Mada, AGMA intègre les enjeux environnementaux, sociaux et de gouvernance au cœur de ses activités, avec l'ambition de contribuer durablement au développement de ses parties prenantes et de son écosystème.



NOTRE APPROCHE

Chez AGMA, l'engagement en faveur du développement durable s'inscrit dans une approche stratégique visant à concilier performance économique, responsabilité sociétale et préservation de l'environnement. En cohérence avec la signature « Positive Impact » du groupe Al Mada, AGMA œuvre à maximiser sa contribution positive auprès de ses parties prenantes tout en intégrant les principes de durabilité au cœur de ses activités.

Cette ambition se traduit par l'adoption de pratiques responsables favorisant une utilisation efficiente des ressources, la maîtrise de l'empreinte environnementale et la création de valeur durable. AGMA veille ainsi à inscrire ses actions dans une logique de progrès continu, en tenant compte des enjeux environnementaux, sociaux et de gouvernance (ESG) qui façonnent son environnement d'affaires.

Convaincue que la performance durable constitue un levier essentiel de création de valeur à long terme, AGMA s'attache à générer des retombées positives et pérennes pour ses clients, ses collaborateurs, ses partenaires et la société dans son ensemble. En alignant sa stratégie sur les grands défis contemporains et les attentes croissantes en matière de durabilité, AGMA renforce sa résilience, sa compétitivité et sa capacité à contribuer à un développement plus responsable.

NOS PILIERS

PILIERS	ENGAGEMENTS
ENGAGEMENT ÉTHIQUE & GOUVERNANCE	Respect des principes de déontologie professionnelle
	Promotion des valeurs d'éthique dans nos relations commerciales
	Protection des données personnelles de nos collaborateurs et de nos clients
DÉVELOPPEMENT DU PERSONNEL	Traitement équitable et égalité des chances
	Promotion du développement des collaborateurs afin de maximiser leur potentiel
RELATIONS SOCIALES	Renforcement de la confiance et la collaboration avec nos clients
	Développement de l'économie locale
	Promotion d'un engagement social actif

COMITÉ ESG

Au cœur du dispositif de gouvernance durable d'AGMA, le Comité ESG pilote les engagements et initiatives liés aux enjeux environnementaux, sociaux et de gouvernance. Il assure la définition des priorités stratégiques, le suivi de leur déploiement et l'évaluation des progrès réalisés.

MEMBRES

M. Ali CHRAIBI
Président du Comité ESG

Mme Houria BOUAZZA
Membre

Mme Meriem RIADI
Membre

INVITÉS PERMANENTS

M. Karim CHBANI
Mme Sara CHAQROUNI
Mme Douae SBAI
Comité interne AGMA



ENVIRONNEMENT



IMPACTS ENVIRONNEMENTAUX

En raison de la nature de ses activités, AGMA présente une empreinte environnementale principalement associée à la consommation de ressources et à l'utilisation de ses infrastructures. Les enjeux identifiés concernent essentiellement les consommations énergétiques liées aux espaces de travail et aux équipements numériques, ainsi que les émissions générées par les déplacements professionnels.

La gestion des déchets constitue également un axe d'attention, en particulier pour les consommables de bureau et les supports papier. Dans une logique d'amélioration continue, AGMA met en œuvre des initiatives visant à promouvoir une utilisation plus responsable des ressources, à limiter les impacts environnementaux de ses opérations et à renforcer sa contribution à la transition vers une économie plus durable.

INDICATEUR	UNITÉ	2024	2025	ÉVOLUTION
Consommation d'eau	M³	837	1422	585
Consommation d'électricité	kWh	121 170	93 494	-27 676
Consommation de carburant	Litres	37 409	40 174	2 765
Consommation de papier	Kg	4 250	4 200	-50
Consommation de toners	Nb.	60	55	-5

L'évolution des consommations d'eau et de carburant observée en 2025 doit être appréciée au regard de certains éléments de contexte. La hausse de la consommation d'eau s'explique principalement par le blocage du compteur d'un étage durant une partie de l'exercice 2024, ayant entraîné une sous-estimation de la consommation réelle sur cette période. Le niveau enregistré en 2025 reflète ainsi une mesure plus complète et plus fiable des consommations.

Par ailleurs, l'augmentation de la consommation de carburant est liée à l'élargissement du nombre d'utilisateurs des véhicules professionnels, en réponse aux besoins opérationnels du cabinet. Ces évolutions font l'objet d'un suivi attentif et s'inscrivent dans une démarche continue de maîtrise de l'empreinte environnementale, à travers la sensibilisation des collaborateurs, l'optimisation des usages et le recours progressif à des solutions de mobilité plus responsables.

MAÎTRISE DE L'EMPREINTE ENVIRONNEMENTALE

Consciente de sa responsabilité environnementale, AGMA s'engage à maîtriser les impacts liés à ses activités en favorisant une utilisation raisonnée des ressources et en renforçant les pratiques durables au sein de son organisation. Cette démarche s'accompagne d'actions de sensibilisation visant à promouvoir des comportements écoresponsables auprès des collaborateurs.

Actions mises en place

- ✓ ÉCLAIRAGE ÉCO-ÉNERGÉTIQUE

✓ SENSIBILISATION DU PERSONNEL

✓ ROBINETTERIE ÉCOLOGIQUE

✓ SYSTÈMES D'ALLUMAGE AUTOMATIQUE

✓ ÉNERGIE RENOUVELABLE
- ✓ VÉHICULES HYBRIDES

✓ RÉDUCTION DES ÉMISSIONS

✓ RÉDUCTION DES DÉCHETS

✓ DON D'ORDINATEURS

✓ RECYCLAGE DES ARCHIVES PAPIER



RÉDUCTION DES ÉMISSIONS DE CARBONE

La maîtrise de l'empreinte carbone constitue un axe central de la stratégie environnementale d'AGMA et s'inscrit dans sa volonté de contribuer activement aux efforts de lutte contre le changement climatique. Consciente de l'importance de mesurer et de piloter ses impacts environnementaux, AGMA a mis en place un dispositif de collecte et de suivi des données environnementales permettant d'assurer une meilleure visibilité sur les principales sources d'émissions de gaz à effet de serre générées par ses activités.

Cette démarche repose sur l'analyse régulière de plusieurs postes significatifs, notamment les consommations énergétiques des sites, l'utilisation des moyens de transport, les déplacements professionnels et domicile-travail des collaborateurs, ainsi que les émissions indirectes associées aux équipements techniques et à la gestion des déchets. La centralisation et le suivi de ces données permettent d'améliorer la qualité de l'information environnementale, de renforcer le pilotage des performances et de disposer d'une base fiable pour orienter les décisions et les plans d'action.

L'évaluation de ces différentes sources d'émissions permet à AGMA d'identifier les principaux leviers de réduction de son impact carbone et de définir des actions ciblées visant à améliorer continuellement sa performance environnementale. Cette approche favorise également une meilleure intégration des enjeux climatiques dans les processus de gestion et dans les choix opérationnels de l'entreprise.

Dans cette dynamique, AGMA s'inscrit progressivement dans une trajectoire de transition bas carbone en encourageant le recours à des solutions énergétiques plus durables et en accompagnant l'évolution des pratiques de mobilité vers des alternatives moins émettrices. Ces orientations traduisent l'engagement de l'entreprise à réduire son empreinte environnementale tout en contribuant à la construction d'un modèle de développement plus responsable et résilient.

À travers cette démarche de mesure, de pilotage et d'amélioration continue, AGMA renforce sa capacité à anticiper les enjeux climatiques, à répondre aux attentes de ses parties prenantes et à créer de la valeur durable dans le respect de ses engagements environnementaux.



SOCIAL

CAPITAL HUMAIN

Le capital humain d'AGMA se caractérise par une forte stabilité et un ancrage durable des compétences. Au 31 décembre 2025, les 180 collaborateurs de l'organisation bénéficient tous d'un contrat à durée indéterminée, reflétant un modèle d'emploi fondé sur la pérennité et la continuité des parcours professionnels.

Cette stabilité s'accompagne d'un niveau significatif d'expérience au sein des équipes. Plus de la moitié des collaborateurs disposent d'une ancienneté supérieure à cinq ans, tandis qu'une part importante dépasse douze années de présence. Cette structure témoigne de la fidélisation des talents et de la consolidation progressive du capital de compétences au sein d'AGMA.



Gestion des talents et parcours professionnels

Le processus de recrutement constitue un levier essentiel de renforcement des compétences au sein d'AGMA et contribue à l'adéquation des ressources humaines avec les besoins des différentes entités.

Ce processus est encadré par une procédure interne structurée, garantissant une approche homogène et transparente à chaque étape, depuis l'identification du besoin jusqu'à l'intégration des nouveaux collaborateurs. Il comprend notamment l'analyse des besoins en recrutement, la définition des modalités de recherche, la sélection des candidatures, la conduite des entretiens, la prise de décision ainsi que l'accueil et l'intégration des nouveaux arrivants.

Au cours des dernières années, AGMA a enregistré un dynamisme soutenu en matière de recrutement, en lien avec l'évolution de ses activités. Par ailleurs, le taux de démission observé sur les trois dernières années s'établit autour de 10 %, traduisant un niveau de turnover globalement en ligne avec les pratiques du secteur.

INDICATEUR	2023	2024	2025
PART DES FEMMES DANS L'EFFECTIF GLOBAL			
Part des femmes parmi les Cadres dirigeants	0	0	0
Part des femmes parmi les Cadres	59%	57%	57%
Part des femmes parmi les Agents de maîtrise/Employés	25%	30%	30%
Part de la catégorie Cadres dirigeants chez les femmes	0%	0	0
Part de la catégorie Cadres chez les femmes	82%	80%	80%
Part de la catégorie Agents de maîtrise/Employés chez les femmes	18%	20%	20%

La diversité de genre constitue une composante significative du capital humain d'AGMA. Au 31 décembre 2025, les femmes représentent 47,22 % de l'effectif total.

La présence féminine est particulièrement marquée au sein des fonctions d'encadrement, où elles occupent majoritairement des postes de cadres. Elles constituent ainsi 80 % de la population féminine et 54,84 % de l'effectif cadre global, illustrant une représentation équilibrée et une intégration notable dans les responsabilités managériales.

INDICATEUR	2023	2024	2025
NOMBRE DE RECRUTEMENTS PAR CATÉGORIE	32	33	20
Cadres dirigeants	0	0	0
Cadres	24	25	12
Agents de maîtrise	6	5	5
Employés	2	3	3
NOMBRE DE DÉMISSIONS PAR CATÉGORIE	20	16	12
Cadres dirigeants	0	0	0
Cadres	16	11	6
Agents de maîtrise	4	3	5
Employés	0	2	1

Une relation sociale fondée sur l’écoute et l’échange

Le dialogue social repose sur des échanges réguliers avec les représentants du personnel, permettant un traitement continu des sujets abordés et un suivi progressif des différentes thématiques sociales.

En complément de ces instances, l’équipe Capital Humain assure une disponibilité permanente afin de recueillir et traiter les sollicitations des collaborateurs, contribuant ainsi à un climat social fondé sur l’écoute et la réactivité.



Rémunération et bénéfices sociaux

POLITIQUE SALARIALE

La politique de rémunération d’AGMA repose sur un équilibre entre composante fixe et variable, en cohérence avec la performance individuelle et les résultats globaux.

Les collaborateurs en contrat à durée indéterminée bénéficient d’une rémunération fixe versée sur treize mois, complétée par une part variable annuelle. Cette dernière est déterminée sur la base d’un dispositif d’évaluation des performances, permettant d’apprécier l’atteinte des objectifs fixés dans le cadre d’un processus d’évaluation annuel conduit par les responsables hiérarchiques.

Pour les cadres dirigeants et cadres suivis, les éléments de rémunération fixe et variable sont définis et validés par le Comité de nomination et de rémunération (CNR), garantissant un cadre de gouvernance structuré et aligné avec les pratiques de supervision.

PRÉPARATION DE LA RETRAITE

L’ensemble des collaborateurs en contrat à durée indéterminée bénéficie du régime de retraite de la Caisse Interprofessionnelle Marocaine de Retraite (CIMR), selon des taux de cotisation différenciés en fonction du statut et de l’ancienneté.

Au-delà du régime de base, certains collaborateurs répondant à des critères d’éligibilité définis bénéficient d’un dispositif de retraite complémentaire adossé à la CIMR. Ce dispositif est cofinancé, AGMA prenant en charge 50 % de la cotisation globale, contribuant ainsi au renforcement de la protection sociale et à la sécurisation des parcours professionnels.

AVANTAGES SOCIAUX

Au-delà des éléments de rémunération fixe et variable, AGMA met à disposition des collaborateurs un ensemble d’avantages sociaux contribuant à leur bien-être et à l’équilibre de leur vie professionnelle et personnelle.

Ces dispositifs comprennent notamment l’accès à des infrastructures de vacances à conditions préférentielles, des aides ponctuelles à l’occasion d’événements sociaux et familiaux, ainsi qu’une participation aux frais liés aux activités sportives.

Des mesures de soutien financier sont également proposées, notamment sous forme de conditions avantageuses pour certains prêts. Par ailleurs, un accompagnement spécifique est prévu pour des démarches personnelles importantes, traduisant l’attention portée au bien-être global des collaborateurs.

SANTÉ ET SÉCURITÉ AU TRAVAIL

Médecine du travail

Le suivi médical des collaborateurs est assuré par un médecin du travail intervenant à fréquence régulière, à travers des consultations planifiées et des visites spontanées.

Ce dispositif vise à évaluer l'aptitude médicale des salariés à leur poste et à prévenir les risques professionnels. Chaque visite donne lieu à l'établissement d'une fiche d'aptitude, pouvant inclure, le cas échéant, des recommandations d'aménagement du poste de travail.

Un suivi médical est réalisé lors de l'embauche, puis périodiquement selon la réglementation en vigueur. Des visites de reprise sont également organisées après certaines absences prolongées, notamment en cas de maladie, d'accident, de maternité ou d'absentéisme répété.

Une surveillance médicale renforcée est par ailleurs mise en place pour les collaborateurs nécessitant une attention particulière, notamment les femmes enceintes, les personnes en situation de handicap ainsi que les mères d'enfants en bas âge. Enfin, les collaborateurs peuvent solliciter à tout moment une consultation auprès du médecin du travail, garantissant ainsi un suivi de santé accessible et continu.

COUVERTURE SOCIALE ET SÉCURITÉ

AGMA met en place un dispositif de protection sociale visant à garantir aux collaborateurs un niveau de couverture adapté aux principaux risques de la vie professionnelle et personnelle.

L'ensemble des collaborateurs bénéficie ainsi de garanties couvrant la maladie, le décès ainsi que l'incapacité ou l'invalidité. Ce dispositif est complété par une assurance dédiée aux risques lourds, offrant des niveaux de prise en charge renforcés en cas de pathologies ou d'événements nécessitant des soins importants.

Des couvertures spécifiques viennent s'ajouter pour certaines catégories de personnel exposées à des risques particuliers, notamment à travers des garanties décès accidentel et accidents corporels individuels. Par ailleurs, une assurance couvrant les accidents du travail s'applique à l'ensemble des collaborateurs, contribuant à renforcer la sécurité globale du dispositif de protection sociale.

INDICATEUR	2023	2024	2025
Nombre d'accidents du travail	3	1	6

DÉVELOPPEMENT DES COMPÉTENCES ET ÉVOLUTION DES PRATIQUES MANAGÉRIALES

Dans un contexte de transformation continue des métiers et des exigences du marché, AGMA fait de la formation un levier essentiel d'adaptation et de progression des compétences. Cette dynamique vise à accompagner l'évolution des pratiques professionnelles tout en renforçant l'expertise des équipes.

Les actions de formation s'inscrivent dans une logique de développement durable des compétences, combinant montée en qualification, adaptation aux évolutions techniques et renforcement des capacités managériales. Elles contribuent également à soutenir la qualité de service et la performance globale des activités.

Le dispositif de formation est structuré autour d'un cycle annuel comprenant l'identification des besoins, la planification des actions, la sélection des intervenants, la mise en œuvre des programmes et l'évaluation des acquis et de la pertinence des actions réalisées.

INDICATEUR	2023	2024	2025
Part des salariés ayant bénéficié d'une formation	52%	42,5%	70%



ACTIONS DE FORMATION 2025

THÈMES DE FORMATION	OBJECTIFS DE LA FORMATION	NB. DE PARTICIPANTS	NB. DE JOURS
LUTTE CONTRE BLANCHIMENT & FINANCEMENT DU TERRORISME (LBC-FT)	➤ Connaître le contexte national et international des évolutions légales et réglementaires ➤ Sensibiliser les participants sur l'importance et la criticité du sujet ; ➤ Avoir une vue d'ensemble sur l'organisation du dispositif de LBC-FT ; ➤ Identifier les acteurs et les responsabilités des intervenants sur le sujet ; ➤ Savoir comment mettre en œuvre le dispositif de vigilance et de veille interne ; ➤ Avoir une vue d'ensemble sur le dispositif de gestion des risques à mettre en place ; ➤ Connaître les exigences en termes d'identification et de vérification des identités ➤ Cerner les obligations du courtier vis-à-vis de l'ACAPS sur le sujet et les sanctions éventuelles ; ➤ Étudier des cas pratiques	31	1J
RÉASSURANCE	➤ M1: Les principes juridiques et contractuels ➤ M2: Les contrats de la réassurance facultative ➤ M3: Notation internationale, solvabilité et exigences réglementaires ACAPS ➤ M4: Les nouvelles tendances en réassurance financière: Applications pour le courtage et gros comptes clients ➤ M5: La réglementation et les exigences légales en courtage dans la Zone CIMA	14	7J
MANAGEMENT DE LA DIVERSITÉ & INCLUSION PROFESSIONNELLE	➤ Sensibiliser sur les enjeux de diversité et d'inclusion ➤ Favoriser un environnement de travail inclusif ➤ Renforcer la cohésion d'équipe ➤ Améliorer les performances de l'entreprise ➤ Respecter les normes légales et les engagements éthiques ➤ Développer les compétences des managers	29	3J
CYBERSÉCURITÉ	➤ Comprendre les risques majeurs en cybersécurité. ➤ Adopter les bonnes pratiques au quotidien. ➤ Identifier les comportements à risque.	181	5J

DISPOSITIF SOCIAL

La mise en place du dispositif social, matérialisée par la création d'une commission dédiée, traduit la volonté d'AGMA de renforcer sa gouvernance sociale et d'inscrire son engagement sociétal dans une démarche structurée, pérenne et mesurable. Cette instance joue un rôle central dans l'identification des besoins sociaux, la définition des priorités d'intervention ainsi que le suivi et l'évaluation des initiatives mises en œuvre.



En favorisant une approche collaborative et concertée, la commission contribue à assurer la cohérence des actions engagées avec les valeurs de solidarité, d'inclusion et de responsabilité portées par AGMA. Elle permet également de mieux coordonner les efforts déployés, d'optimiser l'allocation des ressources et de garantir une plus grande transparence dans la conduite des projets à impact social.

À travers ce dispositif, AGMA entend renforcer son rôle d'entreprise citoyenne en développant des actions à forte valeur ajoutée sociale, répondant aux attentes de ses parties prenantes et contribuant au bien-être des collaborateurs ainsi qu'au développement des communautés concernées. Cette démarche s'inscrit pleinement dans la stratégie ESG du Groupe, en faisant du capital humain et de l'engagement sociétal des leviers essentiels de création de valeur durable.

DIVERSITÉ ET INCLUSION

La charte de diversité mise en place au sein d'AGMA s'inscrit pleinement dans notre démarche ESG et constitue un cadre structurant de notre engagement en faveur d'un environnement de travail inclusif et responsable. Elle reconnaît la pluralité des talents et des perspectives comme un levier essentiel de performance durable, d'innovation et d'adaptabilité face aux évolutions de notre environnement.

Fondée sur des principes forts de diversité et d'inclusion professionnelle, cette charte vise à promouvoir un cadre de travail ouvert, respectueux et équitable, où chaque collaborateur peut évoluer et contribuer pleinement. Elle réaffirme également notre engagement en matière d'égalité des chances, en garantissant un accès juste et équitable aux opportunités professionnelles et en consolidant une culture d'entreprise fondée sur la non-discrimination.

Dans le prolongement de cette démarche, une formation dédiée au management de la diversité et de l'inclusion a été déployée afin d'accompagner sa mise en œuvre opérationnelle. Elle permet de sensibiliser les managers et de leur fournir des outils concrets pour intégrer ces principes dans leurs pratiques quotidiennes, contribuant ainsi à ancrer durablement une culture inclusive au sein de l'organisation.



ENGAGEMENT SOLIDAIRE

Campagne de don de sang

Dans le cadre de son engagement en faveur de l'intérêt général et de la solidarité, AGMA a organisé une campagne de don de sang afin de contribuer à un enjeu majeur de santé publique et de soutenir les besoins croissants des établissements de santé en produits sanguins. Cette initiative reflète sa volonté de s'impliquer concrètement dans des actions à impact positif au bénéfice de la collectivité.

Cette campagne a permis de sensibiliser les collaborateurs à l'importance du don de sang et de promouvoir les valeurs de solidarité, d'engagement et de responsabilité qui animent AGMA. En encourageant la participation volontaire, elle a également favorisé la mobilisation des équipes autour d'une cause commune, renforçant ainsi l'esprit de solidarité au sein d'AGMA.

Au-delà de son impact immédiat, l'initiative a constitué une occasion de renforcer la cohésion interne et de valoriser l'engagement citoyen des collaborateurs. Elle témoigne de la volonté d'AGMA de soutenir des actions à forte utilité sociale et de contribuer, à son niveau, à des enjeux essentiels pour la société.

À travers cette démarche, AGMA confirme son ambition d'intégrer pleinement les dimensions humaines et sociétales dans sa stratégie ESG, en développant des initiatives créatrices de valeur durable pour ses collaborateurs, ses parties prenantes et la communauté.



SOUTIEN À NOS ARTISANS MAROCAINS

AGMA inscrit son action dans une logique de soutien à l'économie locale et de valorisation des compétences artisanales marocaines. Cette démarche privilégie l'intégration de créateurs et d'artisans issus de différentes régions du Royaume, notamment des territoires ruraux et du sud.

En collaborant avec des professionnels des métiers de l'artisanat — notamment dans les domaines du textile, de la céramique, du bois et des arts décoratifs — AGMA contribue à la préservation de techniques traditionnelles tout en encourageant l'émergence de nouvelles expressions créatives.

Cette dynamique participe au renforcement des chaînes de valeur locales et à la promotion du savoir-faire marocain, dans une perspective de développement durable et d'ancrage territorial. Elle s'inscrit également dans une volonté de soutenir des opportunités économiques inclusives et de favoriser la reconnaissance des talents locaux.



ACCOMPAGNEMENT PAR LA PRÉVENTION

La gestion des risques et des aléas constitue un pilier fondamental de notre activité. Dans une logique d'analyse dynamique des couvertures, nous réalisons des études actuarielles prospectives permettant de modéliser les risques et d'accompagner les clients dans la définition de stratégies d'optimisation adaptées.

Dans ce cadre, notre département « Prévention » intervient auprès des clients exposés à des niveaux de risque élevés à travers la mise en place de programmes de redressement dédiés, généralement déployés sur une période de deux ans. Ces dispositifs couvrent l'ensemble des typologies de risques — accidents du travail, dommages aux biens, maladies et risques environnementaux — et visent à réduire durablement leur exposition tout en assurant un suivi dans la durée.

Par ailleurs, un dispositif spécifique est consacré à la prévention des accidents du travail. Il repose sur l'accompagnement des clients via des actions de formation ciblées, visant à renforcer la maîtrise et la réduction de ces risques, notamment à travers la sensibilisation au cadre réglementaire des accidents du travail ainsi que la formation aux procédures de gestion associées.

ACTIONS DE PRÉVENTION EN CHIFFRES

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

Capacité experte dans l'analyse et la gestion des risques de pointe

AGMA s'appuie sur une expertise solide et reconnue dans l'appréhension et la couverture des risques les plus complexes et évolutifs. Cette maîtrise se traduit notamment par la protection d'une part significative du parc éolien national au moyen de solutions d'assurance « Tous Risques Sauf », adaptées aux spécificités de ce type d'infrastructures.

AGMA s'est également distinguée en étant parmi les premières à proposer des solutions de couverture dédiées aux risques cyber, anticipant ainsi l'émergence des enjeux liés à la cybersécurité et à la digitalisation des activités économiques.

Un réseau étendu favorisant la proximité et la réactivité auprès des clients

Dans une logique d'expansion et d'ancrage territorial, AGMA a progressivement structuré son réseau afin de mieux couvrir les principales régions du pays. L'ouverture d'implantations à Rabat, Tanger et Marrakech en 2019 a marqué une étape importante dans cette stratégie de décentralisation. L'organisation de la zone de Marrakech a ensuite été réajustée en 2023 avec la création du Centre-Sud, permettant une meilleure lisibilité opérationnelle.

Cette évolution s'inscrit dans une volonté continue de rapprochement avec les clients et de valorisation des dynamiques économiques régionales, en s'appuyant sur des structures locales pleinement intégrées au fonctionnement de l'entreprise.

GOUVERNANCE



CONFORMITÉ ET DÉONTOLOGIE PROFESSIONNELLE

Déontologie applicable aux sociétés cotées

Dans le respect du cadre réglementaire applicable aux sociétés cotées à la Bourse de Casablanca, AGMA s'inscrit dans une démarche rigoureuse de transparence et d'intégrité. À ce titre, l'entreprise a instauré un dispositif interne de déontologie visant à encadrer les comportements professionnels et à prévenir les situations de conflits d'intérêts.

Ce dispositif définit également les obligations spécifiques des personnes susceptibles de détenir des informations sensibles non publiques, afin d'assurer une gestion conforme et sécurisée de l'information financière, en ligne avec les exigences de l'Autorité Marocaine du Marché des Capitaux.

Dispositif de protection des données personnelles

Un dispositif de conformité à la loi n°09-08 relative à la protection des données à caractère personnel a été mis en place afin d'assurer un traitement sécurisé, licite et transparent des données personnelles dans le cadre des activités d'AGMA. Ce dispositif encadre l'ensemble du cycle de vie des données, depuis leur collecte jusqu'à leur conservation, en passant par leur utilisation et leur sécurisation, conformément aux exigences réglementaires en vigueur.

Dans ce cadre, les traitements de données font l'objet des déclarations requises auprès de la Commission nationale de contrôle de la protection des Données à caractère Personnel (CNDP). Par ailleurs, les droits des personnes concernées sont garantis, notamment le droit d'accès, de rectification, d'opposition et, le cas échéant, de suppression de leurs données, conformément aux dispositions de la loi.

Des mesures organisationnelles et techniques sont également déployées afin de renforcer la sécurité des données et de prévenir tout accès non autorisé, perte ou divulgation. Enfin, des actions de sensibilisation sont menées auprès des collaborateurs afin de diffuser une culture de conformité et de protection des données personnelles au sein d'AGMA.



Dispositif de lutte contre le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme (LBC-FT)

Dans le cadre de son engagement en matière de conformité et de prévention des risques financiers, AGMA a mis en place un dispositif de lutte contre le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme (LBC-FT), conformément à la réglementation en vigueur.

Ce dispositif s'appuie notamment sur la loi n° 43-05 relative à la lutte contre le blanchiment de capitaux, la circulaire relative aux obligations de vigilance et de veille interne applicables aux entreprises d'assurance et de réassurance ainsi qu'aux intermédiaires, ainsi que sur les différentes décisions de l'Autorité Nationale du Renseignement Financier (ANRF) encadrant les déclarations de soupçon et les obligations des personnes assujetties.

Afin de renforcer la culture de conformité au sein de l'organisation, AGMA organise chaque année des actions de formation et de sensibilisation à la LBC-FT destinées à l'ensemble des collaborateurs.

Par ailleurs, le dispositif de contrôle est régulièrement consolidé à travers des vérifications des opérations atypiques ainsi qu'un suivi renforcé des dossiers clients classés à haut niveau de risque, contribuant ainsi à une meilleure maîtrise des risques de blanchiment et de financement du terrorisme.



QUALITÉ DE LA RELATION CLIENT

AGMA place la satisfaction de ses clients au cœur de ses priorités, en s'engageant à fournir un service professionnel, efficace et durable. Dans cette perspective, l'entreprise s'est inscrite dans une démarche qualité structurée, certifiée ISO 9001, renouvelée annuellement depuis lors. Cette norme internationale encadre les exigences relatives au Système de Management de la Qualité et vise l'amélioration continue des performances organisationnelles ainsi que le renforcement de la satisfaction client.

Dans ce cadre, un dispositif formalisé de gestion des réclamations a été mis en place et fait l'objet d'une attention particulière. L'analyse annuelle des réclamations est présentée lors de la revue de Direction Qualité, permettant d'identifier les axes d'amélioration et de déployer des actions correctives et préventives visant l'optimisation continue des processus.

Par ailleurs, des enquêtes de satisfaction sont réalisées chaque année auprès des clients, qu'ils soient entreprises ou particuliers, afin d'évaluer la qualité de la relation client et d'orienter les actions d'amélioration. En 2025, les résultats font ressortir un taux de satisfaction global de 86 %, confirmant la qualité du service délivré et la pertinence des dispositifs mis en œuvre.

TRANSFORMATION DIGITALE ET EXPÉRIENCE CLIENT

Digitalisation de la circulation des documents physiques au sein du cabinet

L'accélération de notre transformation digitale se concrétise par le déploiement de l'e-parapheur, une solution structurante visant à dématérialiser intégralement la circulation des documents. Au-delà de la simple fluidification des circuits, cet outil

permet d'optimiser nos processus internes grâce à l'introduction inédite d'indicateurs de performance (KPI), offrant ainsi un pilotage précis des délais de validation et de signature.

Amélioration du pilotage de la relation client

Afin de placer l'efficacité au cœur de notre relation client, nous avons déployé des tableaux de bord de pilotage dynamiques dédiés au suivi de l'activité et de la qualité de service. Ces outils de monitoring permettent une vision en temps réel de nos performances, nous offrant la capacité d'évoluer d'une gestion réactive vers une posture proactive.

En identifiant les signaux faibles, nous optimisons en continu la qualité de l'accompagnement fourni. Cette maîtrise des indicateurs clés garantit non seulement une meilleure réactivité de nos équipes, mais assure également une amélioration constante du service délivré à nos clients, en parfaite adéquation avec nos engagements d'excellence.

Poursuite des projets de la roadmap digitale - Data & IA

Dans le cadre de la mise en œuvre de sa feuille de route de transformation digitale, AGMA a poursuivi l'effort de digitalisation en lançant la 2^e vague des projets dont l'objectif est de :

- Étudier l'opportunité de déployer des use cases de GenIA ;
- Structurer la gouvernance DATA à travers des initiatives d'amélioration de la qualité des données et l'exploration des indicateurs de pilotage.





L'Assureur Conseil de référence

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

Intermédiaire d'Assurances régi par la loi n° 17.99 portant Code des assurances.

Autorisation de l'ACAPS N° C1352RR202381 du 10/02/2023 - RC : 29351 CASA.

Siège Social : 102, Rue Abderrahmane Sahraoui - 20 070 Casablanca.

Tél.: 05 22 48 80 50 - E-mail: contact@agma.co.ma

IMPLANTATIONS RÉGIONALES

AGMA Rabat :

Avenue Patrice Lumumba, appartement N° 3, place Piétri, 1^{er} étage - Rabat

Tél. : 05 37 66 08 08 - E-mail : agmarabat@agma.co.ma

AGMA Tanger :

Avenue Beethoven Leonore Office, bureau N° 26 - Tanger

Tél. : 05 39 32 12 97 - E-mail : agmatanger@agma.co.ma

AGMA Centre-Sud :

Imm. Technopole 1, B332, Imm. E, n° 305, 3^{ème} étage, Founty Agadir

Tél. : 05 28 23 39 70 - E-mail : agmacentresud@agma.co.ma



www.agma.ma

CONTACT

Douae SBAI

Responsable ESG

d.sbai@agma.co.ma

05 22 48 80 93