A repeating geometric pattern of interlocking lines forming star-like shapes, typical of Islamic art, in a light gray color.

RAPPORT ANNUEL

EXERCICE 2017

Allianz Maroc

CONSEIL D'ADMINISTRATION

La composition du Conseil d'Administration est la suivante :



Jacques RICHIER
PRÉSIDENT



Frédéric BACCELLI
ADMINISTRATEUR



Hicham RAISSI
ADMINISTRATEUR



Coenraad VROLIJK
ADMINISTRATEUR



Dirk DE NIL
ADMINISTRATEUR

Jacques RICHIER

Président - Échéance du mandat :

À l'issue de l'Assemblée Générale Ordinaire qui statuera sur les comptes de l'exercice clos le 31/12/2021.

Frédéric BACCELLI

Administrateur - Échéance du mandat :

À l'issue de l'Assemblée Générale Ordinaire qui statuera sur les comptes de l'exercice clos le 31/12/2021.

Hicham RAISSI

Administrateur - Échéance du mandat :

À l'issue de l'Assemblée Générale Ordinaire qui statuera sur les comptes de l'exercice clos le 31/12/2021.

Coenraad VROLIJK

Administrateur - Échéance du mandat :

À l'issue de l'Assemblée Générale Ordinaire qui statuera sur les comptes de l'exercice clos le 31/12/2018.

Dirk DE NIL

Administrateur :

Jusqu'au 7 décembre 2017.

A PROPOS DU GROUPE ALLIANZ SE

APERÇU DU GROUPE

Allianz SE et ses filiales (Allianz Group) proposent des produits et des services d'assurance Non Vie, d'assurance Vie/Santé et de gestion d'actifs dans plus de 70 pays, avec des activités particulièrement concentrées en Europe. Le Groupe Allianz assure 88 millions de personnes à travers le monde.

Le siège d'Allianz SE, société mère du Groupe Allianz est sis à Munich, en Allemagne. La structure du Groupe Allianz reflète à la fois ses segments d'activité et ses régions géographiques. Les opérations sont organisées autour de produits et des services, en fonction de leur gestion d'un point de vue stratégique : activités d'assurance, activités de gestion d'actifs et activités corporate et autres.

En raison des différences dans la nature des produits, des risques et de l'allocation des capitaux, les activités d'assurance sont divisées en branches : Non-Vie et Vie/Santé.

Conformément aux stipulations du Conseil d'Administration, chacune des branches dépend de segments de reporting régionaux. Le Corporate et les autres activités se répartissent entre 3 segments de reporting afin de différencier entre produits, risques et allocation de capitaux. En 2017, le Groupe Allianz comptait 14 segments de reporting.

STRUCTURE DU GROUPE - SEGMENTS D'ACTIVITÉ ET SEGMENTS DE REPORTING

Non-Vie	Vie / Santé
Pays Germaniques et Europe Centrale et Orientale	Pays Germaniques et Europe Centrale et Orientale
Europe de l'Ouest et du Sud, Moyen-Orient, Afrique, Asie-Pacifique	Europe de l'Ouest et du Sud, Moyen-Orient, Afrique, Asie-Pacifique
Ibérie et Amérique Latine	Ibérie et Amérique Latine
Lignes d'assurances globales et marchés anglo-saxons	Lignes d'assurances globales et marchés anglo-saxons
Allianz Partenaires Internationaux	Etats-Unis
	Allianz Partenaires Internationaux
Gestion d'actifs	Corporate et autres
Gestion d'actifs	Holding et Trésorerie
	Banque
	Investissements alternatifs

Présence sur le marché par activité 1

Assurance Europe de l'Est et de l'Ouest, Moyen Orient, Afrique et Inde				
Europe				
■ ■ ■	Italie	■ ■	Malaisie	■ ■
■ ■	Grèce	■	Pakistan	■
■ ■	Turquie	■	Philippines	■
■ ■ ■	France	■	Singapour ³	■
■ ■	Belgique	■ ■	Sri Lanka	■
■ ■	Pays-Bas	■	Taïwan	■
■ ■	Luxembourg	■ ■	Thaïlande	■ ■
Moyen Orient, Afrique du Nord et Inde		Assurance Ibérie et Amérique Latine Ibérie		
■ ■	Egypte	■ ■	Espagne	
■ ■	Liban	■ ■	Portugal	
■ ■	Arabie Saoudite	Amérique Latine		
Afrique		■	Argentine	
■	Bénin	■	Brésil	
■ ■	Burkina Faso	■ ■	Colombie	
■ ■	Cameroun	■ ■	Mexique	
■	Afrique Centrale	Assurance Pays Germanophones, assurance Europe Centrale et Europe de l'Est		
■	Congo Brazzaville	Pays Germanophones		
■	Ghana	■ ■ ■	Allemagne ²	
■ ■	Côte d'Ivoire	■ ■	Australie	
■ ■	Kenya	■ ■	Suisse	
■ ■	Madagascar	Europe Centrale et Europe de l'Est		
■	Mali	■ ■ ■	Bulgarie	
■	Maroc	■ ■	Croatie	
■ ■	Sénégal	■ ■	République Tchèque	
■	Togo	■ ■	Hongrie	
Inde		■ ■	Pologne	
■ ■	Inde	■ ■	Roumanie	
Asie-Pacifique		■ ■	Slovaquie	
■ ■	Chine	Assurance Vie Etats-Unis		
■	Hong Kong ³	■	Etats-Unis	
■ ■	Indonésie	Lignes d'assurances globales et marchés anglo-saxons		
■ ■	Japon ³	■	Royaume Uni	
■	Laos			
				■ ■
				Australie
				■
				Irlande
				■
				Allianz Global Corporate and Specialty
				■
				Assurance Crédit
				■ ■
				Réassurance
				■ ■
				Russie
				■
				Ukraine
		Allianz Partners		
		■ ■	Allianz Partners	
		Gestion d'actifs		
		Amérique du Nord et Amérique Latine		
■ ■	Etats-Unis			
■ ■	Canada			
■ ■	Brésil			
		Europe		
■ ■	Allemagne			
■ ■	Australie			
■ ■	France			
■ ■	Italie			
■ ■	Irlande			
■ ■	Luxembourg			
■ ■	Espagne			
■ ■	Suisse			
■ ■	Belgique			
■ ■	Pays-Bas			
■ ■	Royaume Uni			
■ ■	Suède			
		Asie - Pacifique		
■ ■	Japon			
■ ■	Hong Kong			
■ ■	Taïwan			
■ ■	Singapour			
■ ■	Chine			
■ ■	Australie			

■ IARD ■ Vie/Santé ■ Banque ■ Gestion des actifs pour les particuliers ■ Gestion des actifs Corporate

1 - Cet aperçu est basé sur notre structure organisationnelle en place au 31 décembre 2017.

2 - Oldenburgische Landesbank AG en Allemagne est classifié comme "retenu à la vente".

3 - Les activités IARD appartiennent à AGCS.

Nos revenus totaux ont augmenté de 5,0% sur une base interne¹ par rapport à 2016. Une grande partie de l'augmentation provient de notre branche d'activité Vie/Maladie. Ce résultat s'explique à la fois par la hausse des ventes de produits à haut rendement en Allemagne et par l'augmentation des primes en unités de compte en Italie et à Taïwan. La croissance interne des primes dans notre branche d'activité IARD a été largement soutenue par Allianz Partners, l'Allemagne et le Brésil. La croissance des revenus dans notre branche d'activité Gestion d'actifs a été stimulée par la hausse des commissions générées par les actifs gérés par des tiers.

Notre résultat de placements a diminué de 1 352 millions d'euros pour atteindre 23 923 millions d'euros, principalement en raison de la baisse des plus-values réalisées sur les titres de créance. Ceci a été partiellement compensé par des dépréciations plus faibles.

Notre bénéfice d'exploitation a augmenté de 0,4% par rapport à 2016 et se situait dans la moitié supérieure de notre cible 2017. Le résultat d'exploitation de notre branche d'activité Gestion d'actifs a connu une forte augmentation, principalement en raison de la hausse des commissions liées aux actifs gérés, grâce aux entrées nettes de tiers. Le résultat d'exploitation de notre activité Vie/Maladie a progressé en raison d'un certain nombre de facteurs, parmi lesquels l'amélioration de la marge technique en France et la hausse des commissions de gestion en unités de compte en Italie. Le résultat d'exploitation de l'activité Corporate et autres a également connu une amélioration.

Notre branche d'activité Non Vie a connu une sinistralité plus élevée en raison de catastrophes naturelles, ce qui entraîne une baisse du bénéfice d'exploitation. Un résultat d'investissement inférieur a également contribué à cette baisse.

Notre résultat non opérationnel a reculé de 306 millions d'euros pour atteindre une perte de 949 millions d'euros. Les gains nets réalisés ont diminué suite à l'action de rééquilibrage du portefeuille en 2016. Les amortissements ont diminué, l'exercice précédent ayant inclus des pertes de valeur sur les activités Vie/Maladie Sud-Coréennes et sur l'Oldenburgische Landesbank AG au moment de la vente. Le résultat d'imputation de 2017 inclut la comptabilisation d'un passif lié à la perte attendue de la vente d'Oldenburgische Landesbank AG².

Les impôts sur les bénéfices ont diminué de 144 millions d'euros à 2 941 millions d'euros, principalement en raison des avantages fiscaux liés aux exercices précédents et à la baisse de la provision pour moins-value des actifs d'impôts différés. Ces effets ont été en partie compensés par une charge unique résultant de la réévaluation des impôts différés suite à la réforme fiscale américaine.

Le taux d'imposition effectif est tombé à 29,0% (29,6% en 2016).

La baisse du résultat hors exploitation n'a pu être compensée qu'en partie par la diminution des impôts sur les bénéfices, ce qui s'est traduit par une diminution globale du bénéfice net.

Les fonds propres ont baissé de 1,5 milliards d'euros à 65 milliards d'euros. Au cours de l'année 2017, Allianz SE a acheté environ 16,8 millions d'actions propres dans le cadre de son programme de rachat d'actions annoncé en février 2017 pour un volume total de 3 milliards d'euros. Sur la même période, notre ratio capitalisation Solvency II est passé à 229 % (inclut le retour de fonds).

1 - La croissance interne du chiffre d'affaires total exclut les effets de change ainsi que les acquisitions et cessions.

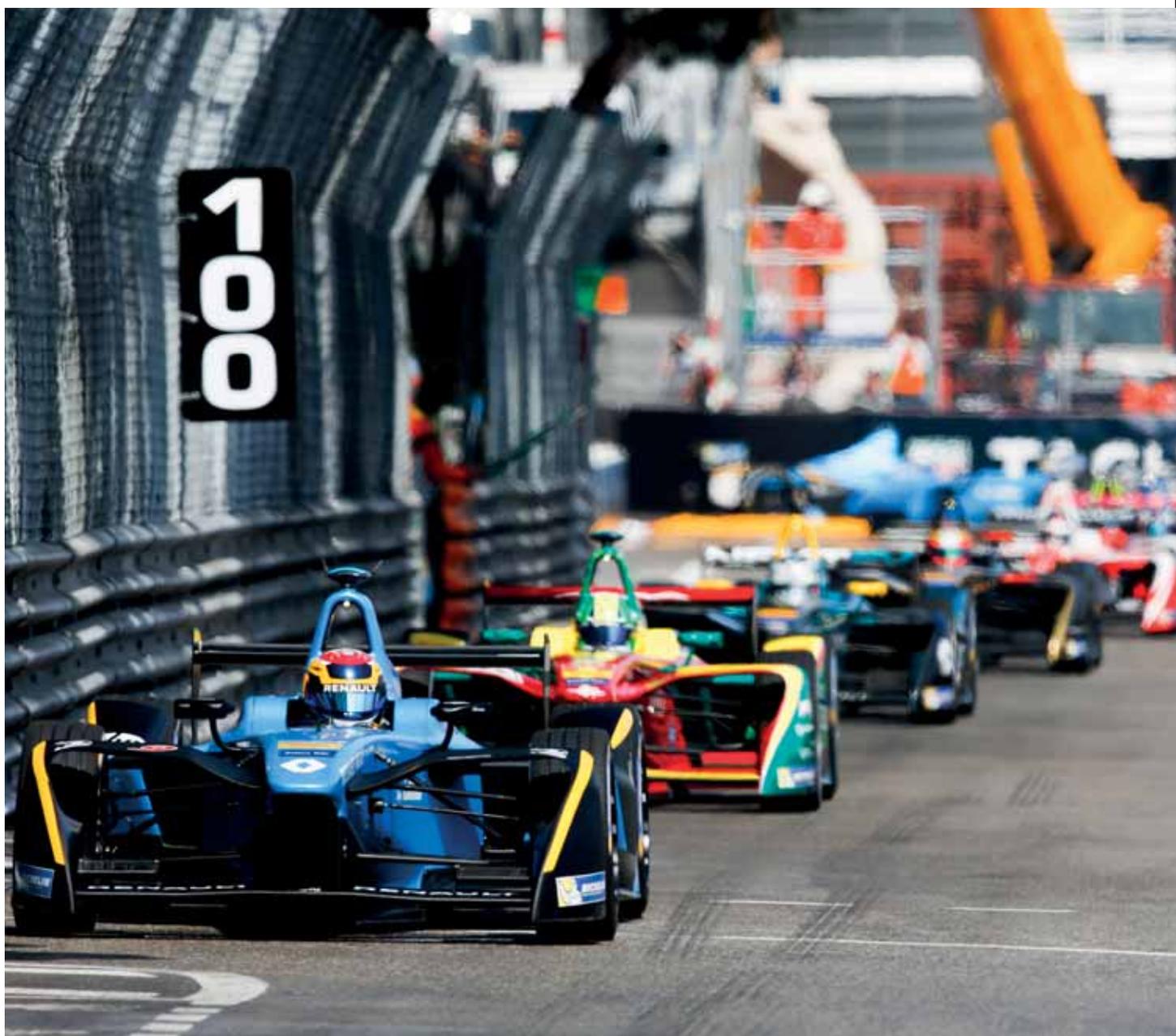
2 - Au 31 décembre 2017, toutes les exigences étaient encore remplies pour présenter Oldenburgische Landesbank AG, Oldenburg, affectée au segment d'activité Banking (Corporate et autres), en tant que groupe à céder, classé comme destiné à la vente. La clôture de l'opération était presque finalisée au 31 décembre 2017. Cependant, une perte de valeur et un passif de 233 millions d'euros ont été reconnus en rapport avec la perte attendue de la vente de l'Oldenburgische Landesbank AG. Les actions Allianz dans Oldenburgische Landesbank AG ont été transférées à l'acheteur le 7 février 2018.

SECTEUR DES ASSURANCES EN 2017

Le marché marocain de l'assurance a généré en 2017 un chiffre d'affaires de 38 920 millions MAD (4,17 milliards USD), en hausse de 11% par rapport aux 35 102 millions MAD (3,49 milliards USD) de 2016.

L'assurance vie qui représente 43,6% du volume total des souscriptions, progresse de 18,8%. Elle passe de 14 296 millions MAD (1,42 milliard USD) en 2016 à 16 985 millions MAD (1,82 milliard USD) en 2017.

Avec des souscriptions de 21 935 millions MAD (2,35 milliards USD) en 2017, l'activité non vie enregistre une progression plus modérée de 5,4%. Cette branche reste dominée à 26,9% par l'assurance automobile. On retrouve ensuite l'accident du travail et l'incendie avec des parts respectives de 10,1% et 5,7%.



SEGMENT MOYENNES ET GRANDES ENTREPRISES

Le chiffre d'affaires Entreprise s'est redressé tout au long de l'année 2017. Cette dernière s'est soldée par une légère progression par rapport à 2016. La baisse du chiffre d'affaires des Grands Courtiers, due essentiellement à la diminution des programmes internationaux, est compensée par la hausse du chiffre d'affaires des Moyens Courtiers, des Agents et des partenariats. Par branche, les évolutions sont contrastées : La Santé, l'Accident du Travail et les Flottes progressent tandis que les autres branches stagnent ou connaissent un léger recul.

2017 a constitué une année de transition et a permis de poser les fondations pour le développement futur du Segment.

Gouvernance et communication

Un Comité Commercial a été mis en place pour optimiser les prises de décision et piloter le business Entreprise. Une Communauté Commercial a été créée afin de fédérer l'ensemble des collaborateurs d'Allianz Maroc impliqués dans le marché Entreprise. Les échanges et ateliers organisés lors des journées Commercial ont contribué à une meilleure communication et à faire émerger les axes prioritaires qui vont orienter l'année 2018.

Développement Commercial

Une structure d'animation commerciale a été créée afin de dynamiser les relations et le volume d'affaires avec le Grand Courtage. Une animation spécialisée Entreprise a été mise en place pour accélérer le développement des affaires Entreprise avec les Agents. Dans ce sens, un Club Agents Entreprise a vu le jour, rassemblant les Agents les mieux positionnés sur le Segment. Il bénéficie d'un accompagnement spécifique sur 3 axes :

- Un programme de formation annuel.
- Un accompagnement personnalisé en souscription.
- Une démarche commerciale dédiée.

Proximité

Allianz Maroc a aussi renforcé sa proximité avec une présence terrain plus soutenue et l'organisation de nombreux évènements lors du second semestre (week-end incentive pour les courtiers, Evénements Construction et Mandataires Sociaux, etc.).

Efficacité opérationnelle

Le Segment a contribué à clarifier d'avantage les missions en interne entre les Départements. Les autorités des souscripteurs ont été consolidées afin de renforcer l'autonomie et accroître la réactivité vis-à-vis des intermédiaires.

Innovation

Toute l'année aura été marquée par la préparation d'une nouvelle offre Santé Entreprise inédite sur le marché, grâce à une forte mobilisation des équipes techniques, opérationnelles et commerciales.

STRATÉGIE DE SOUSCRIPTION

2017 est une année charnière qui nous a permis de nous focaliser sur la rentabilité de la Compagnie et d'améliorer les fondamentaux techniques tout en adoptant la philosophie Allianz en matière de Souscription et d'excellence technique. Il s'agit d'un parcours qui a commencé avec l'implémentation des bonnes pratiques et qui continuera dans les prochaines années conformément au plan triennal portant sur :

- La mise en place d'une stratégie par branche.
- L'amélioration et la sophistication des tarifs.
- La mise en place d'outils de tarification.
- La montée en compétences de la technicité des Souscripteurs à travers un plan de formation soutenu.
- L'amélioration de la gouvernance en matière de souscription.
- Le développement de la cellule "Surveillance du Portefeuille".

Parmi les réalisations de l'exercice précédent, nous pouvons citer :

- Mise en place d'une nouvelle structure tarifaire pour les garanties annexes automobile combinée à une révision de certains process au niveau du règlement de sinistres. Ces actions visent à améliorer le service au client et la rentabilité de la branche.
- Lancement du projet Data Quality avec comme première phase, l'analyse de l'existant et la mise en place d'un plan d'action avec l'objectif d'atteindre 90% de fiabilité des données à horizon 2019. La priorité a été donnée à la branche automobile.
- Re-Underwriting : Assainissement du portefeuille Entreprise basé sur la rentabilité afin d'améliorer les fondamentaux des branches à fortes sinistralité.
- Revue de l'offre maladie Groupe et lancement d'un produit d'hospitalisation à l'étranger Groupe et Individuel.
- Pricing : Certification du produit Motor selon les standards d'Allianz.



Inventaire

Pour une gestion efficace des sinistres et une meilleure mise à jour des réserves, un inventaire a été mis en place par la Direction Sinistre à partir de janvier 2017, avec un suivi étalé sur toute l'année, de manière hebdomadaire, pour évaluer la performance des gestionnaires par rapport aux cibles planifiées.

Les objectifs principaux de cet inventaire sont :

- Assurer une meilleure réactivité de traitement des dossiers ainsi qu'en matière de règlement des prestataires.
- Avoir un niveau de réserves mis à jour par rapport aux documents disponibles.
- Accroître le taux de clôture des dossiers sinistres.

À fin décembre 2017, le taux d'achèvement de l'inventaire atteint était de 90%.

Contrôle de la Fraude

Le Département continue ses efforts dans la lutte contre la fraude par :

- La fluidification des échanges entre le Responsable Fraude et les gestionnaires sinistre en matière de détection et de communication des cas douteux.
- Le suivi rigoureux des indicateurs fraude sur une base mensuelle.
- La communication des cas de fraude avérés aux différentes parties prenantes afin de mettre en place les actions nécessaires.

Gestion des Prestataires

Dans le cadre de la mise en place de la stratégie "Vendor", l'année 2017 s'est distinguée par la continuité du déploiement opérationnel de la gestion des prestataires :

- Renouvellement des listes des partenaires en convergence avec notre portefeuille et de nos impératifs en matière de gouvernance.
- Adoption d'un nouveau mode opératoire pour la gestion des prestataires juridiques.
- L'expansion de notre réseau de cliniques conventionnées, basée sur une approche de proximité avec nos assurés dans le cadre des assurances Accident de Travail et RC Scolaire.
- Extension du réseau de garages agréés.
- Enrichissement et renforcement du contrôle et des indicateurs de performance de nos prestataires.

Gestion des Recours

Dans un contexte marqué par la complexité des interactions inter-compagnies, l'équipe Sinistre a œuvré à favoriser la collaboration bilatérale avec les compagnies de la place. Ces efforts ont permis de renforcer les performances du recours amiable et de préserver les intérêts de nos clients.

Par ailleurs, un intérêt particulier a été consacré au suivi des dossiers de recours judiciaire pour contribuer à l'amélioration de notre marge opérationnelle.

Dans le même registre, le processus de maximalisation des épaves a permis de dégager des résultats très probants ayant contribué à la participation du Sinistre aux performances d'Allianz Maroc.



SERVICES GÉNÉRAUX

En 2017, les Services Généraux ont mené plusieurs projets de réaménagement des espaces de travail au niveau du siège de la Compagnie. Nous pouvons citer :

- Mise en place du plateau de bureau de la nouvelle plateforme régionale Allianz pour l'Afrique avec l'aménagement d'un espace de bureau clés en mains sur une superficie de 470 m².
- Aménagement de nouvelles Salles de Formation Conférence. Le siège est désormais doté d'un nouvel espace flexible et convivial d'une superficie de 400 m² réservé à la tenue des formations et d'évènements.
- Réaménagement du plateau du Segment Particuliers et Petites Entreprises pour répondre à la nouvelle organisation dudit segment. Le nouveau plateau comprend plusieurs espaces destinés à la réception de la clientèle dans de meilleures conditions.
- "Relooking" du restaurant de la Compagnie.

Les Services Généraux ont accompagné activement le Segment Particuliers et Petites Entreprises dans le projet des ouvertures de Bureaux Directs, notamment à travers :

- La mise en place d'une nouvelle charte d'aménagement des Agences et des Bureaux Directs.
- L'aménagement du Bureau Direct Type à Mohammedia.
- L'assistance architecturale pour le respect des standards d'aménagement.
- L'installation de la signalétique interne et externe.



Nouvelle famille, nouvelle identité et nouvel ADN !

L'année 2017 était une année charnière au cours de laquelle la Direction des Ressources Humaines s'est engagée avec le Groupe dans des projets stratégiques visant à mettre en place les processus et les standards globaux, à améliorer les pratiques RH et à engager la transformation digitale.

Le focus a notamment porté sur la promotion de la cohésion et du sentiment d'appartenance en mettant en exergue le 5^{ème} pilier de notre vision stratégique « *Méritocratie Inclusive* » et en prônant nos *Attitudes Clés*.

Allianz continue de recruter ...

Afin d'accompagner notre politique de croissance, l'effectif Allianz Maroc a connu une évolution significative. Au 31 décembre 2017, Allianz Maroc comptait 292 collaborateurs.

L'âge moyen des collaborateurs est de 35 ans et leur ancienneté moyenne est de 6 ans.

En matière d'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes, Allianz Maroc a compté un pourcentage de 56% de femmes de son effectif global. Quant au taux d'encadrement, il a atteint 20%.

Formation et développement des compétences

Nouveaux Processus

L'année 2017 a été caractérisée par l'implémentation de nouveaux processus RH et par la promotion de notre nouvelle culture d'entreprise. Outre les formations techniques, des sessions de formation

ont été organisées et ont porté principalement sur la démystification de notre vision stratégique « *Renewal Agenda* ».

D'autres formations ont porté sur la présentation du processus de la Gestion de la Performance et sur l'utilisation de la plateforme SuccessFactors pour familiariser les collaborateurs aux modules : Fixation des priorités, Evaluation continue et Evaluation de fin d'année.

Sales Academy

Dans le cadre du lancement de l'un des projets phares, la « *Sales Academy* » destinée à renforcer l'excellence commerciale de notre réseau, l'année 2017 a connu la mobilisation d'une équipe tripartite : RH, Segment Particuliers et Petites Entreprises et Allianz France afin de diagnostiquer l'état actuel et de mener la réflexion sur la démarche à adopter afin de réussir la mise en place de cette initiative.

Dans ce sens, des workshops avec les équipes d'Allianz France ont été tenus pour capitaliser sur leur expérience et appréhender les nouvelles méthodologies de vente du Groupe, avant de consolider un plan d'action regroupant les différentes phases d'implémentation du projet.

L'inauguration dudit projet s'est matérialisée par le déploiement en 2017 de formations en « *Management de l'Agence* » au profit des Managers Commerciaux. La deuxième phase sera déployée en 2018 pour servir tout le réseau.

AUDIT INTERNE

Dans l'objectif d'amélioration de l'environnement de contrôle de la Compagnie, de maîtrise des risques et de recherche de l'efficacité et de l'efficience, le Département Audit Interne a poursuivi sa dynamique au cours de l'année 2017, tant en termes de missions d'audit des processus internes qu'en termes de missions d'inspection effectuées au niveau du réseau Agences.

Audit Interne

Les missions d'audit ont été réalisées conformément au plan annuel approuvé par le Comité d'Audit et aux demandes de la Direction Générale.

Elles ont porté sur plusieurs processus traités au niveau de différentes directions. En chiffres, l'Audit Interne a été mandaté pour l'audit de 8 processus complets. Les missions effectuées ont donné lieu à l'élaboration de rapports d'audit présentant des conclusions et des recommandations.

Un suivi des actions d'audit est effectué avec une fréquence mensuelle auprès des initiateurs afin de s'assurer de la bonne mise en application des recommandations par l'entité auditée. Ledit suivi est communiqué à la Direction Générale par le biais d'un rapport « MCR : Monthly Controls Report ».

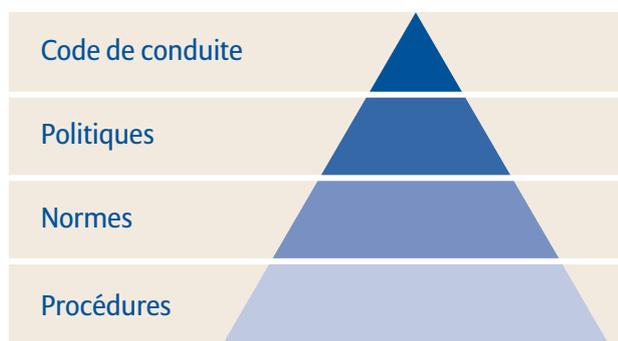
Inspection des Agences et des Bureaux Directs

Des missions d'inspection ont été effectuées au niveau de 63 Agences de la Compagnie. Après avoir atteint un taux de couverture de 100% du réseau à fin 2017, deux campagnes d'inspection ont été menées au niveau de nos bureaux directs.



Système de Gouvernance

Mise en place des politiques écrites relatives au Système de Gouvernance conformément aux exigences du Groupe Allianz : Code de Conduite, politiques, normes et procédures.



Protection des données à caractère personnel

APRP (Allianz Privacy Renewal Program)
Programme de renouvellement de confidentialité et protection des données

Implémentation de l'APRP par Allianz Maroc afin de répondre aux exigences minimales du Règlement Général sur la Protection des Données de l'Union Européenne. Ce règlement entrera en vigueur le 25 mai 2018.

Parmi ces exigences, on peut citer :

- Les processus de droits d'accès, droit à l'information, droit de rectification, droit d'opposition et droit de suppression des données à caractère personnel ;
- La protection des données dès la conception d'un produit ;
- La protection des données par défaut ;
- Le processus de gestion des incidents des données personnelles ;

- Le processus d'analyse d'impact concernant la protection des données ;
- Le registre des traitements ;
- Etc.

Clean Desk

Une sensibilisation des collaborateurs à la politique « Clean Desk » est effectuée à travers des contrôles inopinés de l'ensemble des bureaux de la Compagnie.

Les résultats sont ensuite communiqués avec un rappel des règles à suivre. Les résultats sont globalement satisfaisants.

Le but étant d'évaluer notre adhésion aux règles « Clean Desk », de maintenir un espace de travail sécurisé et de protéger les informations physiques et électroniques de nos clients et de nos collaborateurs.

GSSS (Global Sanctions Screening Solution) - Système de filtrage vis-à-vis des listes des Sanctions Economiques et Commerciales

Implémentation et surveillance du système de filtrage des personnes physiques et morales, vis-à-vis des principales listes des Sanctions Economiques et Commerciales Internationales (US, ONU, Europe, Suisse et UK).

GSSS permet :

- Un filtrage automatisé au niveau de la Souscription et des Sinistres ;
- Un filtrage manuel à la demande par batch (lot) au niveau de la Finance, Ressources Humaines et Achats ;
- Une recherche par nom à travers un outil disponible pour l'ensemble des collaborateurs sur Intranet.

Rebranding

Pour le département Marketing et Communication, 2017 a été l'année du Rebranding avec le passage de la marque Zurich à Allianz, à travers un ensemble de chantiers :

- Préparation et orchestration de la communication pour toutes les parties prenantes (Interne, Agents, Courtiers, Partenaires, Clients) concernant les étapes de séparation et d'intégration.
- Mise en place d'un module de formation et de supports de Gouvernance de Marque et communication continue aux collaborateurs et aux intermédiaires pour assurer une intégration réussie de la marque Allianz sur le marché.
- Initiation d'une vaste opération de récupération de tous les documents et supports de communication brandés Zurich au niveau du réseau.
- Création de canevas selon la charte Allianz pour 135 documents utilisés dans la Compagnie, tous départements confondus.
- Refonte de 412 documents selon la charte d'Allianz et mise en place des changements nécessaires sur 12 systèmes informatiques.
- Rebranding de 70 documents et impression de 120 000 exemplaires.
- Changement de 52 noms de produits.

Lancement de la marque Allianz

- Lancement d'une campagne de communication 360° pour annoncer l'arrivée d'Allianz sur le marché marocain en février à travers les canaux Télévision, Affichage, Presse et Digital.
- Lancement d'une campagne institutionnelle de rappel pendant le mois de Ramadan à travers une présence intensive sur les chaînes TV nationales.
- Organisation d'une conférence de presse pour le lancement de la marque avec 51 journalistes présents, 13 interviews, 27 articles publiés sur la presse écrite, plus de 60 articles sur les médias électroniques, des reportages TV et radios.

- Refonte du site web de la Compagnie.
- Lancement des plateformes Réseaux Sociaux.

Événementiel

Le Département a organisé plusieurs événements pour les autres départements au cours de l'année 2017 :

- Évènement Responsabilité Civile des Mandataires Sociaux : 100 participants entre courtiers, prospects et clients.
- Évènement annuel exclusif : Organisation du premier weekend incentive avec plus de 120 courtiers présents sur 2 jours.
- Évènement Construction : 80 participants entre courtiers, prospects et clients et plus de 10.000 personnes atteintes via les réseaux sociaux.
- Évènement de célébration de la signature d'une convention avec le Comité National des Propriétaires des Établissements de Conduite et du Code de la Route au Maroc.
- Évènement Bâtiment en partenariat avec la Fédération Nationale du Bâtiment et des Travaux Publics à Rabat : 70 participants des entreprises du secteur.

Communication Digitale

Pour soutenir le plan d'acquisition de notoriété à travers les médias, Allianz Maroc a mis en place une présence sur les réseaux sociaux, notamment sur Facebook, LinkedIn et Twitter via des posts réguliers, du Community Management et une gestion proactive des réclamations.

Les plans éditoriaux et d'achat média déployés ont permis de recruter plus de 82.000 fans sur Facebook à fin 2017.

Toujours dans le cadre de la communication digitale, plusieurs actions ont été menées :

- Création et déploiement de Landing Pages pour les partenaires Bancassurance.

OPÉRATIONS

Dans le Département Production, le service automobile a connu un début d'année plus actif que d'habitude en raison du projet de rebranding. En effet, une vaste opération de retrait et de déploiement des attestations sur l'ensemble du territoire et auprès de tous les intermédiaires a été menée, en parallèle aux renouvellements.

Ce projet a été étendu aux cartes vertes. Sa mise en place a nécessité une mobilisation importante du service pour accompagner les implémentations sur système ainsi que pour répondre aux demandes des intermédiaires.

La Production Auto a également participé activement dans le projet de migration d'AZOL, son outil informatique principal, vers le nouveau data center du Groupe Allianz.

Par ailleurs, un programme de formation sur la gestion automobile a été mené au profit des intermédiaires. Le service a aussi assuré des formations théoriques et pratiques pour les nouveaux Démarcheurs et Chargés de Clientèle des Bureaux Directs.

La mise en place d'un partenariat avec un Gestionnaire de Programme Santé avec le lancement du tiers payant figure parmi les faits marquants de l'année pour le Service DIM. En effet, ce partenariat a induit des changements au niveau des process de gestion des contrats Maladie Groupe. Le Service DIM a également contribué au lancement de l'offre d'hospitalisation à l'étranger Chifaa Monde en 2017.

Pour sa part, le Bureau d'ordre a mis en place une logistique spécifique dans le cadre du rebranding. En effet, il a initié une campagne ramassage nationale des supports de communication Zurich auprès du réseau. Le service a également apporté un grand soutien au niveau de la distribution des nouveaux supports contractuels et des matériels de communication Allianz auprès des intermédiaires.

De son côté, et suite à la mise en place d'Archivis (l'outil de gestion automatisé des archives en 2016), le service Archives a œuvré à l'assainissement et la liquidation des archives Production de 2015 et antérieures. Il a mené la même opération pour les dossiers sinistres de 2013 et antérieurs.



PERSPECTIVES

Un an après le démarrage officiel des activités d'Allianz au Maroc, nous pouvons être fiers d'avoir intégré avec succès les systèmes et processus d'Allianz Group.

Nous sommes ainsi extrêmement confiants de pouvoir mieux servir nos clients, nos intermédiaires et nos partenaires en mettant à leur disposition l'expertise, le réseau international ainsi que la solidité financière du géant mondial de l'assurance qu'est Allianz.

Avec une progression de 11% en 2017, le marché marocain démontre une forte dynamique de croissance d'année en année et constitue ainsi un gisement important d'opportunités pour Allianz Maroc.

Il est certain qu'en combinant « **Excellence client** » et « **Excellence technique** » - qui est l'une des forces majeures et différenciatrices d'Allianz - nous pourrions bénéficier de la dynamique du marché marocain tout en contournant les menaces que peuvent représenter certaines tendances observées en 2017, notamment en matière d'inflation des sinistres et de pratiques tarifaires anti-concurrentielles.

Pour nous, l'Excellence client passe par l'amélioration continue de l'expérience client à travers la simplification et la digitalisation de nos processus

et nos interactions au quotidien avec nos clients, intermédiaires et partenaires.

Allianz est présente pour ses clients sur toute l'Afrique. Le Maroc est considéré aujourd'hui comme un axe central de développement pour le continent, raison pour laquelle le Groupe a choisi d'installer son hub africain ici, à Casablanca. D'ailleurs, nous nous engageons à accompagner nos clients en Afrique à travers les 17 autres filiales d'Allianz sur le continent.

Tous nos atouts ne peuvent se traduire dans la réalité par une réussite concrète sans l'engagement de nos employés, qui continuent à faire preuve de dévouement, d'esprit d'équipe et d'initiative pour l'atteinte de nos objectifs communs.

Notre politique RH est basée sur le principe d'une **vraie « Méritocratie inclusive »** qui permet à chacun - sans égard à l'âge, au genre ou à l'origine - de s'épanouir, d'acquérir de nouvelles compétences et d'avancer, uniquement sur la base de la performance ! Par exemple, nous sommes fiers d'avoir 44% de femmes leaders dans l'ensemble de la Compagnie et 50% plus particulièrement au sein de l'équipe de Direction.

Joerg WEBER
Directeur Général

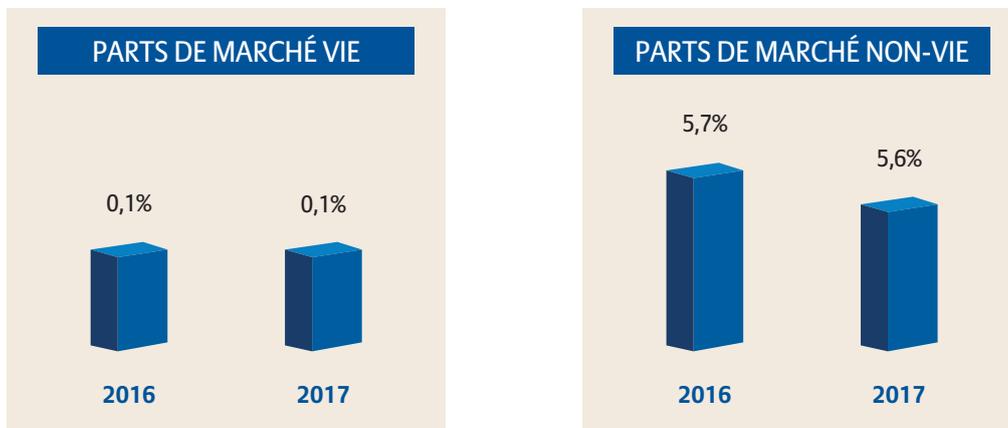


ACTIVITÉS DE LA COMPAGNIE

ACTIVITÉS DE LA COMPAGNIE

Le chiffre d'affaires de l'exercice 2017 s'est élevé à 1 246 DH en 2017, en hausse de 2,8% par rapport à 2016. Notre part de marché globale est de 3,2% en 2017 répartie comme suit par branche :

- **En vie** : 0,1%, stable par rapport à 2016.
- **En Non-vie** : 5,6%, en recul de 0,1 pts par rapport à 2016.



Globalement le niveau de notre part de marché est resté stable par rapport à 2016.

PERFORMANCES DE LA COMPAGNIE AU COURS DE L'EXERCICE 2017

Nous avons clôturé l'année 2017 avec un montant de primes brutes émises de 1 245 millions de Dirhams contre 1 212 millions de Dirhams en 2016, soit une augmentation de 2,8% par rapport à l'année précédente.

2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
913,	1 050,	1 081	1 105	1 169	1 249	1 212	1 246
11,3%	15,0%	2,9%	2,3%	5,8%	6,8%	-3,0%	2,8%

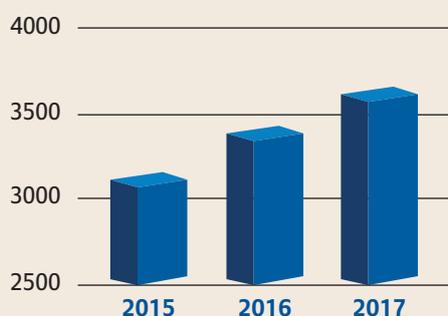
La ventilation des primes brutes émises par branche au titre de l'exercice 2017 se présente comme suit :

- **Branche Non-Vie** : 1 225 millions de Dirhams (soit 98% du chiffre d'affaires).
- **Branche Vie** : 20,9 millions de Dirhams (soit 2% du chiffre d'affaires).

PROVISIONS TECHNIQUE BRUTES DE RÉASSURANCE EN MILLIONS DE DIRHAMS



PLACEMENT ACTIF AFFECTÉ ET LIBRE EN MDH

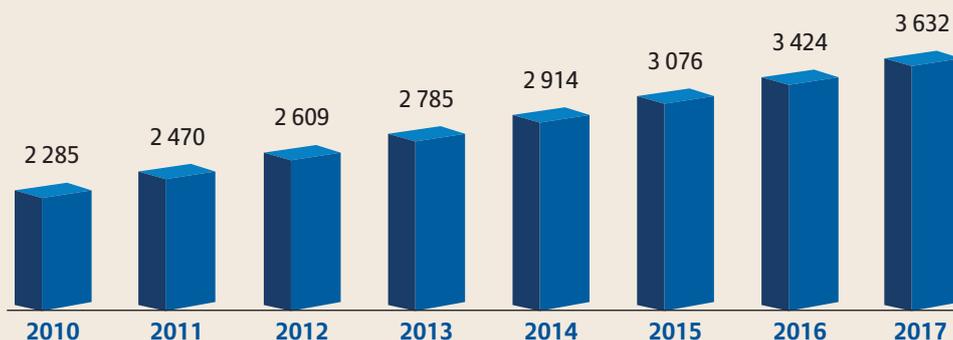


RENDEMENT DES ACTIFS

Le rendement de nos actifs en valeur marché au niveau de la branche Non-Vie s'est élevé à 10,5%. Celui de la branche Vie se chiffre à 4,7%.

Le résultat de placement s'est établi à 256,8 millions de dirhams en 2017, contribuant ainsi significativement à la formation du résultat technique de l'exercice.

Ce résultat est dû principalement à la pertinence des choix opérés et à l'anticipation de l'évolution du marché financier.



RÉSULTAT ET PROPOSITION D'AFFECTATION

Le bénéfice net de l'exercice 2017 s'élève à 103 826 853,37 de dirhams que le Conseil d'Administration propose d'affecter comme suit :

Dotation à la réserve légal	259 595,26
Dotation à la Réserve Générale	62 036 516,76
Dividendes aux actionnaires	41 530 741,35
Total	103 826 853,37

DESIGNATION	EXERCICE
RESULTAT TECHNIQUE VIE	18 111 897,10
RESULTAT TECHNIQUE NON VIE	105 091 681,30
RESULTAT NON TECHNIQUE	10 453 337,97
RESULTAT AVANT IMPOTS	133 656 916,37
IMPOTS SUR LES RESULTATS	29 830 063,00
RESULTAT NET	103 826 853,37

Les Commissaires aux Comptes feront part dans leur rapport spécial des informations relatives aux conventions réglementées visées à l'article 56 de la loi n°17-95 relative aux sociétés anonymes.

COMPTE DE PRODUITS ET CHARGES (CPC)

Exercice du : 01/01/2017 au 31/12/2017

I - COMPTE TECHNIQUE ASSURANCES VIE

LIBELLE	EXERCICE			EXERCICE PRECEDENT
	Brut 1	Cessions 2	Net 3 = 1 - 2	Net 4
1 PRIMES	20 870 307,06	1 526 663,15	19 343 643,91	20 239 717,81
• Primes émises	20 870 307,06	1 526 663,15	19 343 643,91	20 239 717,81
2 PRODUITS TECHNIQUES D'EXPLOITATION	0,00		0,00	0,00
• Subventions d'exploitation	0,00		0,00	0,00
• Autres produits d'exploitation			0,00	0,00
• Reprises d'exploitation; transferts de charges	0,00		0,00	0,00
3 PRESTATIONS ET FRAIS	25 407 221,43	8 788 877,31	16 618 344,12	17 986 585,24
• Prestations et frais payés	16 821 377,98	6 407 217,09	10 414 160,89	20 747 551,55
• Variation des provisions pour sinistres à payer	± 2 779 769,51	288 665,59	2 491 103,92	-1 167 190,29
• Variation des provisions des assurances-vie	± 4 493 592,60	2 092 994,63	2 400 597,97	-41 590 810,66
• Variation des provisions pour fluctuations de sinistralité	± -1 193 366,66		-1 193 366,66	-1 802 418,67
• Variation des provisions pour aléas financiers	± 0,00		0,00	0,00
• Variation des provisions techniques des contrats en U.C.	± 0,00		0,00	0,00
• Variation des provisions pour participation aux bénéfices	± 2 505 848,00		2 505 848,00	41 799 453,31
• Variation des autres provisions techniques	± 0,00	0,00	0,00	0,00
4 CHARGES TECHNIQUES D'EXPLOITATION	7 854 488,15		7 854 488,15	7 329 230,49
• Charges d'acquisition des contrats	1 861 032,32		1 861 032,32	2 140 713,04
• Achats consommés de matières et fournitures	282 691,19		282 691,19	73 812,81
• Autres charges externes	1 815 219,27		1 815 219,27	1 114 070,36
• Impôts et taxes	162 309,80		162 309,80	117 011,79
• Charges de personnel	2 810 255,18		2 810 255,18	1 897 670,11
• Autres charges d'exploitation	30 106,64		30 106,64	306 222,80
• Dotations d'exploitation	892 873,75		892 873,75	1 679 729,58
5 PRODUITS DES PLACEMENTS AFFECTES AUX OPERATIONS D'ASSURANCE	25 530 475,92		25 530 475,92	49 916 868,09
• Revenus des placements	25 232 768,04		25 232 768,04	25 789 273,59
• Gains de change	0,00		0,00	0,00
• Produits des diff. s/prix de remboursement à percevoir	297 707,88		297 707,88	298 614,46
• Profits sur réalisation de placements	0,00		0,00	23 828 980,04
• Ajustements de VARCUC (1) (+ values non réalisées)	0,00		0,00	0,00
• Profits provenant de la réévaluation des placements affectés	0,00		0,00	0,00
• Intérêts et autres produits de placements	0,00		0,00	0,00
• Reprises sur charges de placements; trsferts de charges	0,00		0,00	0,00
6 CHARGES DES PLACEMENTS AFFECTES AUX OPERATIONS D'ASSURANCE	2 289 390,46		2 289 390,46	25 872 260,18
• Charges d'intérêts	0,00		0,00	0,00
• Frais de gestion des placements	82 040,62		82 040,62	85 476,19
• Pertes de change	0,00		0,00	0,00
• Amortissement des différences s/prix de remboursement	2 207 349,84		2 207 349,84	1 963 570,99
• Pertes sur réalisation de placements	0,00		0,00	519 144,13
• Pertes provenant de la réévaluation des placements affectés	0,00		0,00	0,00
• Ajustements de VARCUC (1) (- values non réalisées)	0,00		0,00	0,00
• Autres charges de placements	0,00		0,00	0,00
• Dotations sur placements	0,00		0,00	23 304 068,87
RESULTAT TECHNIQUE VIE (1+2-3-4+5-6)	10 849 682,94	-7 262 214,16	18 111 897,10	18 968 509,99

(1) VARCUC : Valeurs des actifs représentatifs des contrats en unités de compte.

COMPTE DE PRODUITS ET CHARGES (CPC)

Exercice du : 01/01/2017 au 31/12/2017

III - COMPTE NON TECHNIQUE

LIBELLE	OPERATIONS		TOTAUX DE L'EXERCICE 3=1+2	TOTAUX DE L'EXERCICE PRECEDENT 4
	Propres à l'exercices 1	Concernant les exercices précédents 2		
1 PRODUITS NON TECHNIQUES COURANTS	17 547 542,01	0,00	17 547 542,01	13 086 870,68
• Produits d'exploitation non techniques courants	12 368 166,36	0,00	12 368 166,36	6 272 021,83
• Intérêts et autres produits non techniques courants	5 120 365,74	0,00	5 120 365,74	6 814 848,85
• Produits des diff. s/prix de remboursement à percevoir	59 009,91		59 009,91	0,00
• Autres produits non techniques courants	0,00	0,00	0,00	0,00
• Reprises non techniques, transferts de charges	0,00	0,00	0,00	0,00
2 CHARGES NON TECHNIQUES COURANTES	7 253 782,31	0,00	7 253 782,31	203 208,15
• Charges d'exploitation non techniques courantes	5 150 783,44	0,00	5 150 783,44	-696 257,07
• Charges financières non techniques courantes	539 047,65	0,00	539 047,65	171 111,57
• Amortissement des différences s/prix de remboursement	1 563 951,22		1 563 951,22	728 353,65
• Autres charges non techniques courantes	0,00	0,00	0,00	0,00
• Dotation non techniques	0,00	0,00	0,00	0,00
RESULTAT NON TECHNIQUE COURANT (1-2)			10 293 759,70	12 883 662,53
3 PRODUITS NON TECHNIQUES NON COURANTS	1 320 408,52	40 118 328,00	41 438 736,52	4 425,49
• Produits des cessions d'immobilisations	32 730,00	0,00	32 730,00	0,00
• Subventions d'équilibre	0,00	0,00	0,00	0,00
• Profits provenant de la réévaluation des éléments d'actif	0,00		0,00	
• Autres produits non techniques non courants	4 126,52	0,00	4 126,52	4 425,49
• Reprises non courantes; transferts de charges	1 283 552,00	40 118 328,00	41 401 880,00	0,00
4 CHARGES NON TECHNIQUES NON COURANTES	1 127 830,25	40 151 328,00	41 279 158,25	729 174,00
• Valeurs nettes d'amortis. des immobilisations cédées	1 126 576,94	0,00	1 126 576,94	114 287,00
• Subventions accordées	0,00	0,00	0,00	0,00
• Pertes provenant de la réévaluation des éléments d'actif	0,00		0,00	0,00
• Autres charges non courantes	1 253,31	40 151 328,00	40 152 581,31	-668 665,00
• Dotations non courantes	0,00	0,00	0,00	1 283 552,00
RESULTAT NON TECHNIQUE NON COURANT (3-4)			159 578,27	-724 748,51
RESULTAT NON TECHNIQUE (1 - 2 + 3 - 4)			10 453 337,97	12 158 914,02

BILAN (BL) au 31/12/2017

ACTIF	EXERCICE			EXERCICE PRECEDENT
	Brut	Amortissements et provisions	Net	Net
IMMOBILISATIONS EN NON VALEURS (A)	20 795 325,26	12 512 269,09	8 283 056,17	3 602 215,00
• Frais préliminaires	20 281 029,66	12 023 928,29	8 257 101,37	3 472 441,00
• Charges à répartir sur plusieurs exercices	514 295,60	488 340,80	25 954,80	129 774,00
• Primes de remboursement des obligations	0,00	0,00	0,00	0,00
IMMOBILISATIONS INCORPORELLES (B)	52 013 781,18	36 200 997,16	15 812 784,02	10 788 766,00
• Immobilisation en recherche et développement	0,00	0,00	0,00	0,00
• Brevets, marques, droits et valeurs similaires	52 013 781,18	36 200 997,16	15 812 784,02	10 788 766,00
• Fonds commercial	0,00	0,00	0,00	0,00
• Autres immobilisations incorporelles	0,00	0,00	0,00	0,00
IMMOBILISATIONS CORPORELLES (C)	301 935 750,46	86 826 406,43	215 109 344,03	217 690 395,52
• Terrains u Terrains	48 900 000,00	0,00	48 900 000,00	48 900 000,00
• Constructions	206 855 356,94	55 546 871,15	151 308 485,79	153 513 497,00
• Installations techniques, matériel et outillage	448 834,06	272 031,37	176 802,69	222 378,00
• Matériel de transport	0,00	0,00	0,00	0,00
• Mobilier, matériel de bureau et aménagements divers	45 134 279,67	31 007 503,91	14 126 775,76	14 457 240,73
• Autres immobilisations corporelles	0,00	0,00	0,00	0,00
• Immobilisations corporelles en cours	597 279,79	0,00	597 279,79	597 279,79
IMMOBILISATIONS FINANCIERES (D)	305 008 685,82	8 158 360,37	296 850 325,45	291 343 847,56
• Prêts immobilisés	75 976 781,00	8 158 360,37	67 818 420,63	61 832 150,62
• Autres créances financières	205 807 184,87	0,00	205 807 184,87	195 850 296,94
• Titres de participation	0,00	0,00	0,00	0,00
• Autres titres immobilisés	23 224 719,95	0,00	23 224 719,95	33 661 400,00
PLACEMENTS AFFECTES AUX OPERATIONS D'ASSURANCE (E)	3 361 019 572,25	1 561 734,73	3 359 457 837,52	3 177 609 600,65
• Placements immobiliers	0,00	0,00	0,00	0,00
• Obligations, bons et titres de créances négociables	2 606 499 715,28	0,00	2 606 499 715,28	2 258 949 617,05
• Actions et parts sociales	660 489 478,85	1 561 734,73	658 927 744,12	802 855 729,69
• Prêts et effets assimilés	0,00	0,00	0,00	0,00
• Dépôts en compte indisponibles	93 587 692,56	0,00	93 587 692,56	115 361 568,35
• Placements affectés aux contrats en unités de compte	0,00	0,00	0,00	0,00
• Dépôts auprès des cédantes	442 685,56	0,00	442 685,56	442 685,56
• Autres placements	0,00	0,00	0,00	0,00
ECARTS DE CONVERSION - ACTIF (F)	0,00	0,00	0,00	0,00
• Diminution des créances immobilisées et des placements	0,00	0,00	0,00	0,00
• Augmentation des dettes de financement et des provisions techniques	0,00	0,00	0,00	0,00
TOTAL I (A + B + C + D + E + F)	4 040 773 114,97	145 259 767,78	3 895 513 347,19	3 701 034 824,73
PART DES CESSONNAIRES DANS LES PROVISIONS TECHNIQUES (G)	416 187 030,49	0,00	416 187 030,49	373 996 815,38
• Provisions pour primes non acquises	77 416 711,16	0,00	77 416 711,16	86 354 484,15
• Provisions pour sinistres à payer	291 989 984,86	0,00	291 989 984,86	242 888 725,11
• Provisions des assurances Vie	45 827 284,17	0,00	45 827 284,17	43 734 289,54
• Autres provisions techniques	953 050,30	0,00	953 050,30	1 019 316,58
CREANCES DE L'ACTIF CIRCULANT (H)	1 188 706 174,40	283 573 379,98	905 132 794,42	924 800 779,12
• Cessionnaires et comptes rattachés débiteurs	25 809 956,71	0,00	25 809 956,71	56 698 134,39
• Assurés, intermédiaires, cédants, coassureurs et comptes rattachés débiteurs	911 621 158,62	282 051 446,47	629 569 712,15	668 777 298,62
• Personnel - débiteur	2 093 257,75	0,00	2 093 257,75	1 582 068,03
• Etat - débiteur	58 106 429,89	0,00	58 106 429,89	29 465 845,63
• Comptes d'Associés - débiteurs	0,00	0,00	0,00	0,00
• Autres débiteurs	58 227 866,80	1 521 933,51	56 705 933,29	39 674 700,28
• Comptes de régularisation-Actif	132 847 504,63	0,00	132 847 504,63	128 602 732,17
TITRES ET VALEURS DE PLACEMENT (non affectés aux opérations d'assurance) (I)	0,00	0,00	0,00	0,00
ECART DE CONVERSION - ACTIF (éléments circulants) (J)	0,00	0,00	0,00	0,00
TOTAL II (G + H + I + J)	1 604 893 204,89	283 573 379,98	1 321 319 824,91	1 298 797 594,50
TRESORERIE				
TRESORERIE - ACTIF	24 432 301,97	0,00	24 432 301,97	32 107 924,35
• Chèques et valeurs à encaisser	16 438 731,12	0,00	16 438 731,12	31 705 746,63
• Banques, TGR et C.C.P. (soldes débiteurs)	7 686 107,29	0,00	7 686 107,29	309 027,67
• Caisse, Régies d'avances et créditeurs	307 463,56	0,00	307 463,56	93 150,05
TOTAL III	24 432 301,97	0,00	24 432 301,97	32 107 924,35
TOTAL GENERAL = I + II + III	5 670 098 621,83	428 833 147,76	5 241 265 474,07	5 031 940 343,58

Arrêté l'Actif du bilan 2017 à la somme de :

Cinq milliards deux cent quarante un millions deux cent soixante cinq mille quatre cent soixante quatorze dirhams et sept centimes.

Allianz Maroc
166-168 Boulevard Mohamed Zerktouni
20060, Casablanca - Maroc

Téléphone : +212 (0) 522 49 97 00
Fax : +212 (0) 522 22 55 21
Site web : www.allianz.ma

CENTRE RELATION CLIENT 0801 00 18 18

Capital social : 147 000 000 Dirhams
entièrement versés

Registre du Commerce
Casablanca N° 23.041

