

**SCR  
LE**

**SPOT**

L'actualité de l'assurance et de la réassurance



الشركة المركزية لإعادة التأمين

*Société Centrale de Réassurance*

GRUPE CDG

Reinsurer since 1960

**LA SCR: UNE GRANDE  
OUVERTURE AUX ÉVÈNEMENTS  
INTERNATIONAUX**

## CHERS CLIENTS ET PARTENAIRES,



**Youssef FASSI FIGHRI**  
Directeur Général

À travers ce deuxième numéro de notre lien de communication « LE SPOT », nous avons le plaisir de vous présenter les actualités et les faits qui ont marqué la SCR durant le dernier trimestre.

Parmi les sujets sur lesquels nous mettons l'accent dans ce numéro figure la participation de la SCR à de grandes manifestations nationales et internationales et son ouverture sur l'Afrique.

Leader sur le marché de l'assurance et de la réassurance au Maroc, la SCR se démarque par l'expertise pointue qu'elle a développé dans le domaine au fil des années. L'entreprise s'est toujours montrée attachée à ses racines marocaines tout en restant ouverte sur les marchés internationaux, notamment avec sa politique d'expansion vers les pays d'Afrique et du Moyen-Orient. Cela s'exprime pleinement à travers les différents projets de partenariats et les actions qui ont été mis en œuvre ces dernières années en faveur d'implantations à l'international de la SCR.

Citons dans ce cadre la 44<sup>ème</sup> Conférence et Assemblée Générale de l'Organisation des Assurances Africaines, cet événement d'envergure qui a permis à notre société de marquer sa présence sur le marché africain de la réassurance.

Aussi, la politique de notre société porte sur des valeurs sociales et solidaires vis-à-vis de nos collaborateurs internes. De nombreuses actions sont menées régulièrement afin de renforcer leur sentiment de cohésion et leur esprit d'équipe. Notamment l'opération de don de sang qui a été organisée par la SCR pour ses collaborateurs internes et le tournoi de football inter compagnies d'assurance durant le mois de Ramadan. Ces événements permettent de valoriser la culture de la SCR à la fois en interne et en externe et de renforcer le sentiment d'appartenance.

Notre métier est essentiellement basé sur une relation de confiance avec nos clients et partenaires. Nous accordons une grande importance à la perception de ces derniers, et cela constitue un leitmotiv de notre conduite de changement. Et c'est dans ce sens que nous avons lancé le Baromètre de

Satisfaction Client, l'outil de mesure de la satisfaction des clients.

Considérée comme étant un incubateur de son marché de référence, la SCR continue de bâtir ses projets d'avenir, via une démarche stratégique qui allie développement sur de nouveaux marchés et diversification de son offre. De nouveaux produits sont d'ailleurs en cours de promotion et seront dévoilés dans les prochaines éditions du SPOT.

Nous espérons que ce numéro répondra au mieux à vos attentes et vous souhaitons une bonne lecture.

## LA SCR LANCE LA 1<sup>ÈRE</sup> ÉDITION DU BAROMÈTRE DE SATISFACTION CLIENT- CÉDANTES MAROCAINES



### LA SCR SPONSOR INSTITUTIONNEL DE LA 4<sup>ÈME</sup> ÉDITION DU RENDEZ-VOUS DE CASABLANCA DE L'ASSURANCE

Sous le Haut Patronage de Sa Majesté le Roi Mohammed VI, la SCR a participé en tant que Sponsor Institutionnel à la 4<sup>ème</sup> édition du Rendez-vous de Casablanca de l'Assurance qui a eu lieu les 19 et 20 Avril 2017.

Cette rencontre de grande envergure, organisée par la Fédération Marocaine des Sociétés d'Assurances et de Réassurance (FMSAR), a rassemblé plus de 900 personnes de 40 nationalités différentes, dont 25 Africaines.

Deux jours durant, les participants ont débattu autour du thème : « Réinventer l'Expérience Client au Digital ». Six conférences plénières animées par 40 intervenants nationaux et internationaux ont fait le tour de la question.

Cet événement a également été marqué par de nombreuses rencontres entre les acteurs du monde de l'assurance, de la réassurance et de la finance. La SCR a profité de cette occasion pour entretenir son réseau relationnel B to B et renforcer son image.

Pour immortaliser ces agréables moments, la SCR a mis à la disposition des participants une sharingbox, leur permettant de garder des photos souvenirs personnalisées SCR.



Soucieuse de mieux répondre aux attentes de ses clients et partenaires, la Société Centrale de Réassurance a lancé la 1<sup>ère</sup> édition de son Baromètre de Satisfaction Client. Cette étude d'évaluation biannuelle a été mise en place en collaboration avec le cabinet international d'études de marchés TNS, et ambitionne de consolider la position de la SCR en tant que leader du marché marocain de la Réassurance.

Les premiers résultats de l'étude ont été révélés par Monsieur Youssef Fassi Fihri, Directeur Général de la SCR, lors d'une réunion donnée le vendredi 12 mai 2017. L'étude a été menée dans un 1<sup>er</sup> temps auprès des cédantes marocaines et sera

bientôt complétée par les partenaires internationaux. Par la même occasion, Monsieur Youssef Fassi Fihri a sollicité les équipes management et l'ensemble de ses collaborateurs internes de mettre en place un plan d'actions issu de l'écoute active des clients et de l'analyse de leurs besoins. Cela vise l'amélioration continue de la qualité des prestations de la SCR. Le Baromètre de Satisfaction Client réalisé porte notamment sur:

- Les appels d'offres ou demandes de cotation ;
- La négociation commerciale ;
- L'expertise métier ;
- La gestion des sinistres ;
- La gestion comptable et financière ;
- La gestion administrative.

### UNE MOBILISATION DES COLLABORATEURS INTERNES DE LA SCR AU DON DE SANG

Sous le thème: «Partagez la vie, donnez votre sang», la SCR a lancé une campagne volontaire de don de sang auprès de ses collaborateurs internes le 30 Mars 2017. L'opération a été organisée en partenariat avec le Centre Régional de Transfusion Sanguine de Casablanca, en vue de soutenir ce dernier dans ses efforts d'augmenter les réserves disponibles au niveau de la banque du sang casablancaise.

Une salle dans les locaux de la tour Atlas a été spécialement aménagée pour accueillir cette opération, qui s'est déroulée en présence d'un médecin et de 4 infirmiers. Avant chaque collecte de sang, le donneur passe un entretien



individuel avec le médecin pour évaluer son aptitude à donner son sang.

Cette initiative s'inscrit dans le cadre des actions sociales menées par la SCR, et souligne son engagement citoyen pour promouvoir le don du sang et sauver des vies.

Un grand merci à toutes les belles âmes qui ont participé !

# LA SCR ORGANISE SON PREMIER TOURNOI DE FOOTBALL INTER-COMPAGNIES D'ASSURANCE



Dans le cadre de sa politique de développement de ses activités extra-professionnelles, la SCR a organisé son premier tournoi de football inter-compagnies d'assurance durant tout le mois de Ramadan 2017. Une équipe sportive de la SCR a été constituée à cet effet. Tous les matchs de cette édition se sont déroulés, simultanément de 16h à 17h, à l'Atlantique Football Club, au quartier EL Hank à Ain Diab.

La SCR a saisi cette opportunité pour consolider son image de marque ainsi que pour améliorer son ouverture vers les collaborateurs internes mais aussi externes. La convivialité et la bonne ambiance étaient les mots clés de ces rencontres, qui ont permis de renforcer les liens entre les joueurs de la SCR et ceux des différentes

compagnies d'assurance autour du jeu commun et de la compétition.

Le tournoi a réuni 5 équipes composées de joueurs appartenant aux compagnies d'assurance et de réassurance de la place. L'édition s'est clôturée le jeudi 22 juin, par la victoire de l'ACECA. À cet effet, une cérémonie a été organisée sous la présidence du Directeur Général de la SCR, Monsieur Youssef FASSI Fihri. Les joueurs méritants des 3 premières équipes se sont vu décerner des médailles et trophées.

Cette initiative a rencontré un très beau succès et sera donc renouvelée par la SCR pour les années à venir, avec une plus large participation des opérateurs du secteur de l'assurance et de la réassurance.

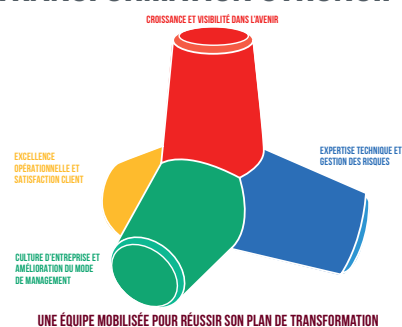
## LA SCR PARTICIPE À LA 44<sup>ÈME</sup> CONFÉRENCE ET ASSEMBLÉE GÉNÉRALE DE L'ORGANISATION DES ASSURANCES AFRICAINES

Dans le cadre des efforts du renforcement de sa position d'acteur de référence sur le marché africain, la SCR a participé à la 44<sup>ème</sup> Conférence et Assemblée Générale

de l'Organisation des Assurances Africaines tenue du 21 au 24 mai 2017 à Kampala, la capitale d'Ouganda. Cet événement a permis de nombreux et fructueux échanges avec l'ensemble

des professionnels du secteur qui étaient présents. Ce fut également l'occasion pour la SCR pour diversifier et développer ses relations avec ses partenaires africains.

## L'ÉQUIPE SCR EN ACTION POUR RÉUSSIR SON PLAN DE TRANSFORMATION STRONGII



Dans le cadre de la concrétisation de son projet de transformation STRONGII, la SCR a mis en place un ensemble d'actions stratégiques en faveur de ses collaborateurs internes. En ce sens, une Convention 2017 a réuni l'ensemble des collaborateurs, les 04 et 05 mars 2017 au Mazagan, dans le but de mobiliser ces derniers sur les principaux enjeux de l'application de ce plan.

Rappelons que STRONGII est un projet global de changement lancé par la SCR. STRONGII implique les collaborateurs internes et vise une meilleure satisfaction des clients de notre société. Ledit plan est axé sur 4 piliers fondamentaux :

- **Croissance et Visibilité dans l'Avenir**
- **Expertise Technique & Gestion des Risques**
- **Excellence Opérationnelle & Satisfaction Client**
- **Culture d'Entreprise & Amélioration du Mode de Management**

Cette rencontre fut l'occasion de revenir sur les objectifs et résultats attendus des 4 axes de STRONGII. À cet effet, des vidéo-capsules portant sur la SCR et son plan de développement ont été diffusées aux participants.

Parallèlement, la SCR a organisé plusieurs ateliers en vue de faire coopérer ses équipes et de réfléchir ensemble sur les lignes de conduite à adopter pour atteindre les objectifs escomptés. Ces ateliers ont généré des échanges fructueux et de nombreuses propositions ont été données par les collaborateurs. Esprit d'équipe, créativité, performance et engagement ont été au rendez-vous tout au long de cette Convention qui a permis de définir les priorités d'action STRONGII.

**Les vidéos capsules sont à télécharger sur le Site Web de la SCR : [www.scrmaroc.com](http://www.scrmaroc.com)**



**M. Mohamed EL AZIZ,**  
Consultant

## PAROLE D'EXPERT

Soucieuse de mieux servir l'ensemble de ses partenaires et être à leur écoute, la SCR place le capital humain au cœur de ses valeurs et l'associe à son expertise technique. La SCR dispose actuellement d'une équipe pluridisciplinaire ayant une grande expérience diversifiée.

Dans le cadre de sa politique de développement à l'international, la SCR a opté pour une politique de proximité en Afrique. À cet effet, un bureau de représentation a été ouvert à Abidjan et bientôt une autre ouverture suivra en Afrique de l'Est.

Dans la même optique, la SCR continue de développer ses partenariats et fructifier les échanges avec certains réassureurs régionaux en Afrique, au Moyen Orient et en Asie avec en plus la participation en permanence de ses souscripteurs aux grands événements régionaux.

Son Académie « SCR Academy RE » vient renforcer ces initiatives en assurant des formations et stages adressés aux partenaires marocains et internationaux du secteur de l'assurance et de la réassurance.

## NOUS ONT REJOINT

*L'équipe de la SCR s'est renforcée avec deux nouveaux collaborateurs : Atif SAHRAOUI et Abdelhadi EL OMARI. Nous leur souhaitons la bienvenue !*



Le 15 mai 2017, M. Atif SAHRAOUI a pris ses fonctions au sein de la SCR en tant que Directeur Délégué, en charge du Pôle Marché International.

Lauréat de l'Ecole Mohammedia d'Ingénieurs (EMI), il bénéficie de plus de

26 ans d'expériences dans le secteur de l'assurance et de la réassurance. Durant son parcours professionnel, M. SAHRAOUI a occupé plusieurs postes de responsabilité dans de grandes compagnies d'assurances marocaines: AXA et SAHAM.



M. Abdelhadi EL OMARI a rejoint la SCR le 17 Juillet 2017 pour occuper le poste de Directeur Délégué, en charge du Pôle Marché Marocain.

M. EL OMARI est lauréat de l'Ecole Mohammedia

d'Ingénieurs (EMI). Son parcours professionnel est riche d'expériences cumulées en 24 ans de pratique, dans plusieurs postes de responsabilité au sein de grands organismes d'assurances marocains: AXA et Ex CNIA Assurances.

## HOMMAGE À NOS FIDÈLES COLLABORATEURS



Pour célébrer ses 40 années passées au sein de la Société Centrale de Réassurance, un vibrant hommage a été rendu à M. Abdelhak TAHA en gage de reconnaissance pour ses bons et loyaux services tout au long de ces années.

Cette initiative vient saluer le travail

ardu, l'engagement et le dévouement de notre cher collaborateur à la SCR.

Un mot chaleureux lui a été adressé par M. le Directeur Général, au nom de toute l'équipe de la SCR, lui souhaitant beaucoup de succès et de prospérité dans ses futurs projets au sein de la société.



الشركة المركزية لإعادة التأمين  
Société Centrale de Réassurance  
GROUPE CDG

### Contact :

Marketing et Communication  
Mouna BOUANANE BERRADA  
mberrada@scr.com