



Rapport RSE 2023 AXA Services Maroc Impact Positif





Sommaire :



AXA Services Maroc



Fédérer à la RSE



Employeur de référence



Protecteur de l'Environnement



**Acteur engagé
en faveur de la Société civile**



Edito

Eric BERGER
Directeur Général d'ASM

Depuis des années, AXA Services Maroc s'engage à être une référence en qualité de service pour ses clients tout en mettant son capital humain dans les meilleures conditions de travail.

Au-delà de nos engagements envers nos clients et nos collaborateurs, notre société est profondément investie pour apporter sa contribution aux défis sociétaux et environnementaux. Fidèles à la raison d'être d'AXA, « agir pour le progrès humain en protégeant ce qui compte », nous œuvrons à renforcer la diversité et l'inclusion, à optimiser la consommation des ressources malgré la croissance de nos effectifs, et à apporter une aide précieuse à notre communauté locale.

Ces engagements illustrent notre détermination à agir en faveur d'un futur plus inclusif et plus durable. Nous croyons fermement que chaque action compte et que notre rôle en tant qu'entreprise responsable est crucial pour bâtir un avenir meilleur. Nous sommes ainsi très heureux de vous présenter notre premier rapport synthétisant nos actions en ce qui concerne notre responsabilité sociétale. À travers ce document, vous découvrirez un aperçu des initiatives que nous menons dans le cadre de nos engagements RSE. Nous espérons sincèrement que ces efforts feront la différence de manière progressive et positive.

Ensemble, continuons à protéger ce qui compte et à promouvoir le progrès humain.

Eric Berger

Directeur Général, AXA Services Maroc



Le Groupe AXA

AXA a construit en plus de 30 ans un leader mondial de l'assurance et de la gestion d'actifs, avec une marque valorisée au top du secteur financier.

Ses expertises s'expriment à travers une offre de produits et de services adaptés à chaque client dans quatre activités principales :

1. Assurance dommages
2. Santé
3. Produits d'assurance vie, d'épargne et de retraite
4. Gestion d'actifs

AXA opère principalement à travers cinq hubs : France, Europe, Asie, AXA XL et International. AXA s'est montré attentif à son environnement social et a ressenti une responsabilité en tant qu'assureur : celle d'agir en amont afin de mieux appréhender les risques. Dans un seul but : mieux protéger.

Le Groupe AXA en quelques chiffres :

- **147 000 collaborateurs** à travers le monde
- **94 millions** de clients dans 50 pays
- **102,7 milliards €** de chiffre d'affaires en 2023



“Notre raison d'être est d'agir pour le progrès humain en protégeant ce qui compte.”



AXA Services Maroc

AXA Services Maroc, installé à Rabat depuis 2004, est le centre d'expertise en relation client au Maroc des sociétés du Groupe AXA en France : AXA France, AXA Direct France et AXA Assistance France. ASM est présent sur deux sites : le site de Technopolis à Sala El Jadida et le site de Hay Riad à Rabat, rassemblant près de **3800** collaborateurs.

Nous visons à être une référence en qualité de service pour ses 6 millions de clients, plaçant le client au centre de notre stratégie et de nos valeurs. Nous nous engageons à maintenir notre efficacité pour répondre aux besoins évolutifs des clients, en proposant des services et des solutions adaptées pour assurer un service de qualité.

Nous souhaitons :

- **Engager nos collaborateurs** car ce sont eux qui délivrent au quotidien notre promesse à nos clients.
- **Être une entreprise agile et innovante**, en laissant la place aux initiatives et en étant toujours plus rapide pour nos clients.
- **Renforcer notre efficacité**, pour continuer à assurer le développement de nos activités au service de nos clients.

Nos métiers

Nos équipes maîtrisent les aspects clés de l'assurance, incluant la vente de contrats, la gestion des contrats d'assurance pour les dommages et les personnes, le traitement des sinistres auto et habitation, les prestations santé, l'assistance, la planification des rendez-vous pour nos agents généraux, ainsi que la gestion des contrats d'épargne.

Chaque jour, nous traitons des dizaines de milliers de demandes de clients d'AXA en France.

Mot d'Éric Berger, Directeur Général d'AXA Services Maroc : *“Il n'y a qu'un patron : le client. Aujourd'hui, AXA Services Maroc et l'ensemble de ses équipes sont non seulement au cœur de la stratégie de développement d'AXA en France, mais représentent aussi un atout clé dans sa volonté d'être une référence en matière de service aux clients.”*



Nos Valeurs

Les quatre valeurs fondamentales adoptées par le Groupe AXA depuis 2016 sont centrées sur Customer First, Intégrité, Courage et One AXA. Elles incarnent son engagement envers les clients, l'intégrité dans ses actions, le courage pour innover et la collaboration en tant qu'équipe unifiée.

- **Customer First** place la satisfaction des clients au centre en anticipant leurs besoins.
- **L'intégrité** établit la confiance avec les clients et les partenaires
- **Courage** stimule l'innovation et le progrès
- **One AXA** met en avant l'importance de la collaboration de tous pour atteindre des objectifs communs.



Customer first



Intégrité



Courage



One AXA

Notre implantation



Rabat
Site Hay Riad



Rabat
Agence recrutement Agdal



Sala Al Jadida
Site Technopolis



Une conformité réglementaire renforcée

Le pilotage de la conformité réglementaire repose sur une approche proactive qui anticipe les évolutions législatives et normatives, qu'elles soient marocaines ou françaises. Cela implique l'adaptation des processus internes pour répondre aux nouvelles obligations réglementaires, ainsi que la sensibilisation et la formation de l'ensemble des collaborateurs aux exigences réglementaires notamment celles liées à lutte contre la corruption et la protection des données à caractère personnel.

Ces mesures prises par notre Département Conformité, Contrôle Interne et Sureté (DCCIS) ont permis à AXA Services Maroc de démontrer son agilité et sa proactivité dans la gestion des risques liés à la conformité, ce qui s'est traduit par :

Le renforcement de sa crédibilité auprès de toutes ses parties prenantes, notamment les clients, les maisons mères et les employés.

L'intégration de la culture de la conformité au sein des équipes opérationnelles et fonctionnelles d'ASM.

La préservation de sa réputation en évitant les sanctions des différentes entités de régulation.

Chiffres clés :

E-learning sécurité et confidentialité des données

100% des collaborateurs formés

Formation DATA PRIVACY

800 nouvelles recrues formées





AXA Services Maroc

La lutte contre le blanchiment des capitaux et le financement du terrorisme (LCB-FT)



Lutte Contre la Corruption :

Afin de mieux maîtriser le cadre réglementaire de la loi Sapin II et partager quelques cas emblématiques de corruption, une formation SMART Anticorruption a été déployée pour nos équipes et, plus spécifiquement, pour ceux qui peuvent être les plus exposés aux risques de sollicitations externes. En plus de la formation, un Code de conduite anticorruption AXA Services Maroc, et un logigramme de la procédure cadeaux ont été communiqués en interne. En tant qu'entreprise citoyenne, la Lutte contre la corruption est un enjeu majeur pour protéger nos clients, nos distributeurs, nos opérations et notre entreprise.

Lutte contre le blanchiment des capitaux et le financement du terrorisme :

Également la lutte contre le blanchiment des capitaux et le financement du terrorisme (LCB-FT) est au cœur des priorités d'AXA en appliquant la procédure KYC (Know Your Customer) et en étant vigilant à toutes les transactions atypiques qui pourraient nous orienter vers du blanchiment des capitaux.

Sécurité & Confidentialité des données :

La protection des données est vitale pour l'entreprise, c'est ainsi que chaque année, nos collaborateurs passent l'E-learning sur la sécurité et la protection des données. L'objectif est que chaque collaborateur puisse agir comme un maillon fort dans la première ligne de défense d'AXA afin de garder en tête trois mots :

« Détecter, Protéger, Alerter » !

Fédérer à la RSE



Une Stratégie Coconstruite avec nos collaborateurs



Mot de Saad Alami, Directeur des Affaires Générales

« Notre stratégie de Responsabilité Sociétale, lancée en juin 2022, a été conçue de manière participative, impliquant près de 450 de nos collaborateurs, soit environ 15 % de nos effectifs. Cette démarche collective a permis de définir trois axes principaux et treize engagements, parmi lesquels trois se démarquent par leur importance :

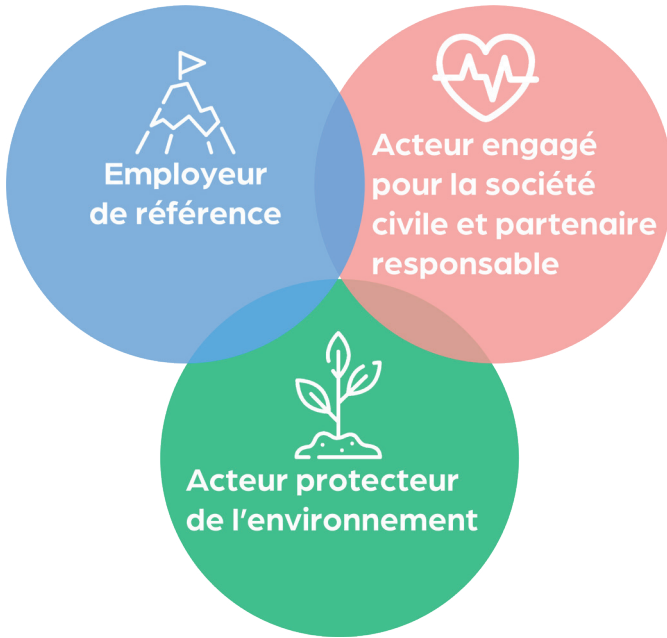
- **Être un employeur de référence : Nous nous engageons à favoriser la diversité et l'égalité professionnelle, et à développer l'emploi des personnes en situation de handicap.**
- **Être un acteur environnemental responsable : Nous œuvrons à réduire notre empreinte carbone, à intégrer des pratiques éco-responsables et à gérer nos déchets de manière plus responsable.**
- **Être un acteur engagé pour la société civile : Nous renforçons notre engagement sociétal et humanitaire envers les communautés locales, en agissant en tant que partenaire responsable.**

La réussite de cette stratégie repose sur l'implication de tous les acteurs. Elle est portée par notre engagement collectif à faire d'AXA Services Maroc un modèle de responsabilité sociale et environnementale, reconnaissant que notre succès ne peut être atteint sans le soutien et la participation active de chacun d'entre nous.

Pour conclure, à travers ce rapport RSE, nous souhaitons vous présenter un bilan à date de nos engagements RSE, en mettant particulièrement en lumière nos priorités. Nous espérons que ce rapport reflètera non seulement les actions que nous avons entreprises mais aussi l'impact positif et durable que nous aspirons à avoir sur notre communauté et notre environnement. »



Nos axes



Nos engagements

3 Grands Axes

13 Engagements

3 Priorités de progrès



Sensibiliser et fédérer les collaborateurs aux enjeux RSE



Promouvons la diversité, notamment l'égalité professionnelle, et développons l'emploi des personnes en situation de handicap

Attirons et développons les talents

Améliorons la satisfaction et la fidélisation des salariés

Valorisons et reconnaissons équitablement les collaborateurs

Assurons la santé et sécurité, améliorons la qualité de vie et les conditions de travail

Favorisons le dialogue, la sensibilisation et l'implication des collaborateurs dans les engagements de l'entreprise



Réduisons notre consommation d'énergie et gérons nos déchets de manière responsable

Promouvons les offres et initiatives durables et responsables du groupe



Développons notre engagement sociétal et humanitaire envers les communautés locales

Favorisons la création d'emplois et le développement économique local

Agissons en respectant l'éthique des affaires : lutte contre la corruption et le blanchiment, protections des données

Favorisons les achats locaux et responsables

Employeur de référence

Acteur protecteur de l'environnement

Acteur engagé pour la société civile et Partenaire responsable



La Communauté des Ambassadeurs RSE

La communauté des Ambassadeurs RSE d'AXA Services Maroc, composée de 60 collaborateurs et collaboratrices engagés, joue un rôle essentiel dans l'ancrage de la responsabilité sociétale au cœur de notre entreprise.

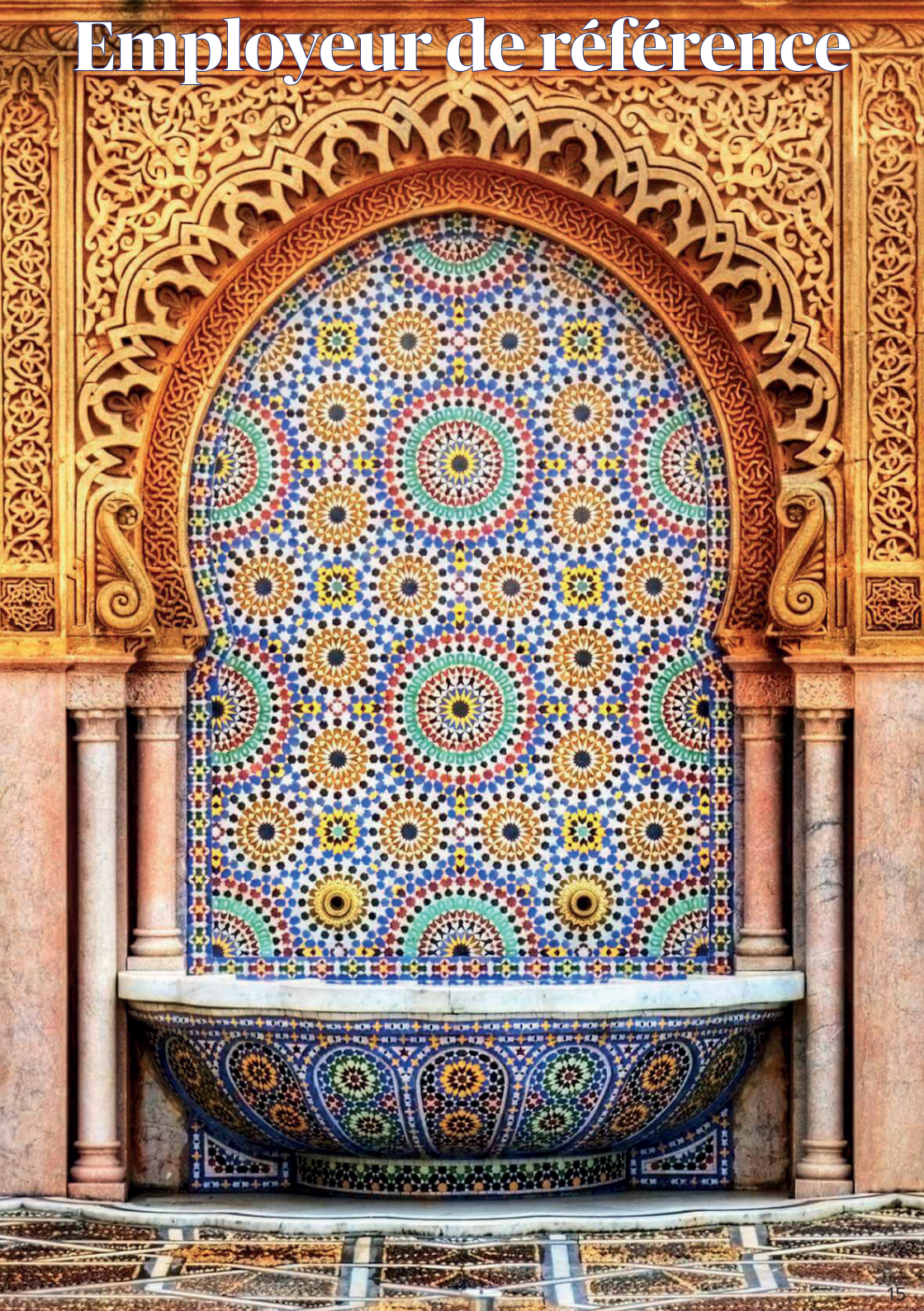
Les Ambassadeurs agissent comme porte-parole de la voix RSE, assurant une liaison vitale entre le département RSE et l'ensemble des collaborateurs pour une communication fluide et une remontée efficace des feedbacks et des idées. En véritables champions de la diversité et de l'inclusion sociale, ils encouragent et promeuvent ces valeurs fondamentales au sein de leurs équipes, contribuant à un environnement de travail plus inclusif et respectueux. Actifs dans la genèse des initiatives sociétales, ils participent également au développement et à la mise en œuvre d'actions solidaires qui renforcent notre engagement communautaire. De plus, ils valorisent et diffusent les bonnes pratiques en matière de protection de l'environnement, sensibilisant leurs collègues à l'importance de réduire notre empreinte écologique.

Leur rôle est crucial pour dynamiser notre stratégie RSE et en faire une réalité quotidienne au sein d'AXA Services Maroc.





Employeur de référence





Diversité & Inclusion

Avec près de 3 800 collaboratrices et collaborateurs, AXA Services Maroc continue à accueillir tous les talents qui feront sa réussite de demain, quels que soient leur genre, leur handicap, leur âge, leur origine sociale ou culturelle. Pour cela, ASM s'engage à développer un environnement inclusif et diversifié où tous les collaborateurs se sentent pleinement engagés et inclus. Cet engagement est au cœur de nos valeurs. Ainsi en septembre 2022, les membres du Comité de Direction Générale se sont engagés lors du séminaire des managers autour de 4 axes actant la politique diversité & inclusion :

- 1 - **La mixité de genre** en ayant comme objectifs de garantir l'égalité professionnelle dans tous nos processus de gestion et rééquilibrer la représentation féminine à tous les niveaux de l'entreprise, jusque dans les équipes de direction.
- 2 - **L'inclusion des personnes à besoin spécifique** avec un engagement fort d'agir sur la compensation du handicap afin d'offrir à chacun(e), les mêmes chances de réussir et de progresser au sein de l'entreprise.
- 3 - **La diversité sociale et culturelle** en voulant être le reflet de la société marocaine pour mieux concevoir les réponses adaptées à leurs besoins et attentes.
- 4 - **La collaboration intergénérationnelle** qui favorise les échanges d'expériences et l'enrichissement mutuel entre les générations afin de stimuler l'innovation





« Nous sommes convaincus que la diversité et l'inclusion sont véritablement sources de performance durable d'une entreprise. Elles sont également de véritables leviers d'efficacité et d'innovation. C'est en étant soi-même, pleinement intégré, que l'on se sent véritablement partie prenante de la stratégie de l'entreprise »

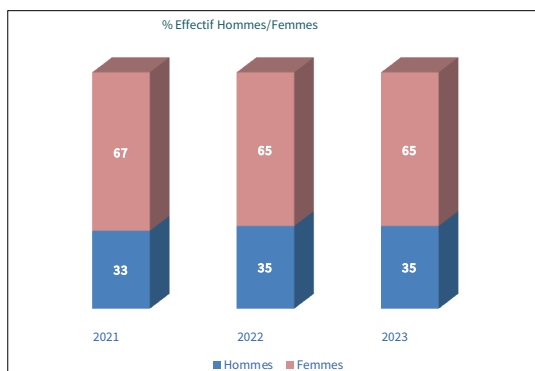
Bertrand Gaulandeau
Directeur du Capital Humain

L'importance de la parité au sein d'AXA Services Maroc

La présence féminine a toujours été une constante au sein de l'effectif d'ASM. En 2023, les femmes représentent **65% de notre capital humain**. Cette représentativité est également visible dans nos structures de management, avec **63% de nos managers** et **46% des membres de nos comités de départements** étant des femmes. Ces chiffres soulignent notre culture d'entreprise profondément marquée par l'égalité professionnelle.

Une étude récente menée par notre Département outils RH et Data n'a révélé **aucun écart significatif de rémunération entre nos collaboratrices et collaborateurs**, ce qui renforce notre position en tant qu'employeur équitable.

Toutefois, il est clair que des efforts supplémentaires sont nécessaires pour atteindre une parité totale au sein de certains comités de direction, et nous restons déterminés à renforcer cet aspect de notre engagement envers l'égalité des genres.

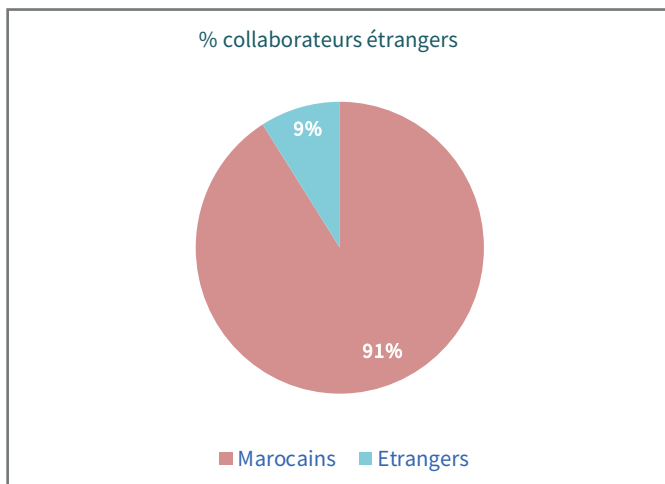
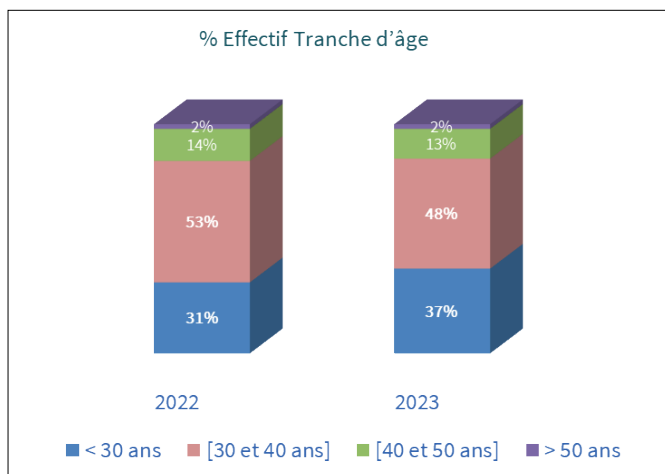




AXA Services Maroc, une entreprise qui prône la diversité culturelle & intergénérationnelle

La diversité culturelle est une richesse que nous cultivons avec fierté. À la fin de l'année 2023, notre **effectif compte 8% de collaborateurs** issus de divers horizons culturels, marquant une augmentation de 2 points par rapport à l'année précédente. Notre entreprise est également fière de sa composition multinationale, regroupant des collaborateurs de 8 différentes nationalités, incluant une importante **communauté sénégalaise de 273 collaborateurs**.

Cette diversité enrichit notre environnement de travail, stimule l'innovation et renforce la compréhension mutuelle parmi nos équipes, ce qui est essentiel pour notre succès global.



Vers une démarche inclusive renforcée en faveur de l'intégration des personnes à besoin spécifique

1. La Formation & la Sensibilisation pour comprendre et appréhender au mieux la thématique du handicap :

- Formation destinée à 14 formateurs internes sur les différents types de handicap.

- Lancement d'une formation E-learning en collaboration avec Handicap International. L'initiative vise à **favoriser l'inclusion et à briser les stéréotypes liés au handicap** au sein de notre communauté ASM. Afin de briser les barrières, à éduquer et à sensibiliser. L'E-learning a également pour vocation de créer un environnement où tout un chacun est reconnu pour ses compétences, indépendamment de ses différences.

- Communication régulière sur la thématique du handicap à destination de nos collaborateurs notamment lors des journées internationales.





2. La mise en place de partenariats avec des associations et des institutions afin de bénéficier de leur expertise :

- **Association Marocaine de Soutien et d'Aide aux personnes Trisomiques (AMSAT)** : avec notre partenaire, nous avons travaillé à l'intégration, en février 2023, d'un jeune du centre en tant que chargé des moyens généraux au sein du Département Facility Management.

Handicap International Maroc (HI) : un partenariat signé qui a pour objectifs : à la sensibilisation de collaborateurs, à l'accompagnement au recrutement de personnes en situation de handicap afin de favoriser leur intégration au sein de nos équipes et au partage des bonnes pratiques pour garantir une intégration harmonieuse.

Avec HI, en 2023, 6 initiatives de mécénat de compétences ont été menées au profit des bénéficiaires de l'Association CLIO notamment l'accompagnement de jeunes à besoin spécifique à la rédaction de leur CV, à la bonne posture durant les entretiens ...



3. L'Intégration active et équitable des Personnes en Situation de Handicap :

En 2023, nous avons formalisé un processus d'intégration dédié, créant une synergie entre les équipes de Facility Management et de recrutement dont l'objectif est de mettre en œuvre aménagements raisonnables au travail, du mobilier et des équipements. Ces initiatives visent à garantir que nos locaux et nos méthodes de travail sont pleinement accessibles, offrant ainsi un environnement inclusif où chaque collaborateur peut exceller sans barrière.



Khalid

Métier : Conseiller
en Assurance
Entité : Direct Assurance

Oumaima

Métier : Conseillère
en Assurance
Entité : DVDM

Uni(e)s, dans la diversité,
pour satisfaire le client

L'inclusion pour le progrès

4. La recherche de personnes à besoin spécifique répond aux compétences requises par ASM :

Face à la difficulté de trouver des candidats en situation de handicap répondant aux profils recherchés, AXA Services Maroc a constaté que le manque de formation supérieure parmi cette population est un obstacle significatif, reflétant une tendance observée à l'échelle nationale où peu de personnes handicapées disposent d'une formation supérieure. Pour pallier cette lacune de sourcing, AXA Services Maroc a pris une initiative proactive **en lançant son premier salon de recrutement** dédié aux personnes handicapées.

Cet événement a permis de rencontrer directement des candidats motivés, ouvrant ainsi de nouvelles voies pour l'intégration professionnelle.

Le premier salon de recrutement organisé à l'hôtel Marriott Rabat Agdal, en collaboration avec Handicap International, a permis de rencontrer plus de **100 candidats dont 15 candidats retenus** pour passer des entretiens.





Bertrand Gaulandau, Directeur du Capital Humain d'AXA Services Maroc, assure que « **Pour favoriser l'insertion des personnes à besoin spécifique, nous avons lancé, en 2023, des premières initiatives avec nos associations partenaires pour le recrutement inclusif.**

Notre engagement envers la diversité et l'inclusion est fort, et nous nous concentrons pour réussir notre démarche inclusive »

Depuis décembre 2022, les partenariats nous ont **permis d'intégrer 6 collaborateurs présentant un handicap visible.**

L'Association Clio de Bouregreg a décerné le Trophée de l'Entreprise Inclusive de l'Année 2023 à AXA Services Maroc pour ses efforts dans sa démarche inclusive et sociale.



Développement des talents

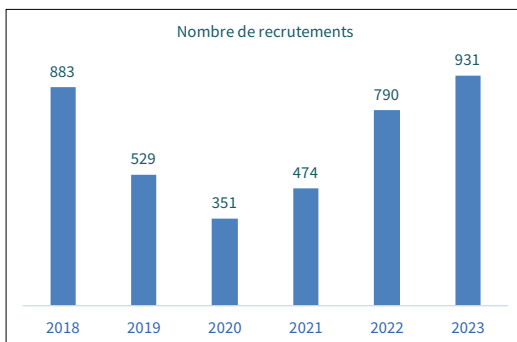
Afin de coopter et de fidéliser les meilleurs talents, AXA Services Maroc se base sur une stratégie de capital humain qui repose sur deux piliers : une politique de recrutement fluide et la montée en compétences des collaborateurs.

Du recrutement à l'intégration

Un processus de sourcing qui se base sur plusieurs canaux :

le Job Board, le parrainage, les réseaux sociaux et la borne interactive au sein de l'agence de recrutement. Un modèle de recrutement fluide et rapide qui permet, dès la réception du CV, de faire un retour au candidat après 1 heure. Les chargés de recrutement s'assurent lors de l'entretien téléphonique du niveau de français et invitent les candidats à un entretien à l'agence de recrutement pour finaliser le processus de recrutement : test de langue française à l'oral et à l'écrit, entretien de validation avec un manager opérationnel.

Grâce à l'équipe recrutement, nous avons pu réussir l'intégration, en 2023, de **plus de 900 candidats faisant d'ASM l'un des premiers recruteurs de l'axe Kénitra-Rabat.**





Une intégration renforcée débutant par un séminaire d'intégration pendant les deux premiers jours.

Durant cette période, le nouveau collaborateur s'imprègne de la culture de l'entreprise et fait davantage connaissance des métiers ASM, ses différents départements et services.

Un séminaire clôturé par la remise d'un Kit de bienvenu.

À la suite du séminaire, nos nouveaux collaborateurs intègrent un programme de formation métier dont le parcours varie entre trois et six semaines.

Il s'agit d'un programme renforçant les compétences dans l'un des métiers tels que, la commercialisation de produits d'assurance, la gestion de sinistre Automobile et Habitation, l'Assistance de client en panne, accident... La gestion de contrats Epargne et Santé... selon l'affectation.

Notre principal objectif au sein d'AXA Services Maroc est de donner une première expertise à nos futurs talents avant de renforcer leurs compétences via **un accompagnement terrain, formation continue...**



ASM'inaire à l'agence de recurement d'Agdal

Nos avantages : une Politique Sociale se positionnant bien au-delà des normes du marché

- ✓ Formation initiale rémunérée dès le 1er Jour
- ✓ Prime de Bienvenue
- ✓ Indemnité repas
- ✓ Protection sociale (retraite complémentaire, assurance maladie, prévoyance)
- ✓ Prime d'Aïd Al Adha
- ✓ Avance sur Salaire
- ✓ Mariage : 4 jours de congés rémunérés
- ✓ Transport du personnel ou parkings dédiés aux collaborateurs
- ✓ Congés sans solde
- ✓ Travail à domicile
- ✓ Politique parental : avantages sociaux à tous les nouveaux parents.
- ✓ Un congé maternité de 16 semaines et un congé paternité de 8 semaines avec maintien de 100% du salaire
- ✓ Décès 2 à 3 jours rémunérés selon le lien de parenté
- ✓ Actions citoyennes et environnementales
- ✓ Actionnariat salarié : Shareplan, AXA Miles





Le développement des compétences de nos talents

Afin de développer les compétences de nos collaborateurs, notre stratégie de formation est basée sur 3 piliers : l'adaptation aux exigences spécifiques du secteur de l'assurance, l'excellence dans la relation client et le respect des normes de conformité. Des piliers qui comprennent plusieurs thématiques de formation :

- La technicité permettant d'acquérir une connaissance approfondie des produits ou services offerts ainsi que des compétences spécifiques liées à chaque situation de travail.
- La gestion de la relation client axée sur la compréhension des besoins des clients, l'établissement de relations durables et la gestion de l'expérience client dans la durée.
- Le management visant à renforcer les compétences en leadership, en gestion des performances et en développement personnel des responsables et futurs managers.
- Le développement personnel destinée à renforcer la confiance en soi, améliorer la gestion du temps, développer la résilience au stress, etc.
- La conformité réglementaire sensibilisant les collaborateurs aux lois, règlements et normes en vigueur dans leur domaine d'activité.
- La sécurité et protection des données assurant la formation des collaborateurs sur la sécurité des données, la confidentialité des informations et les mesures de protection à respecter.

Chiffres clés :

Nombre de collaborateurs formés

3 796

Nombre de formations par collaborateur

1.73

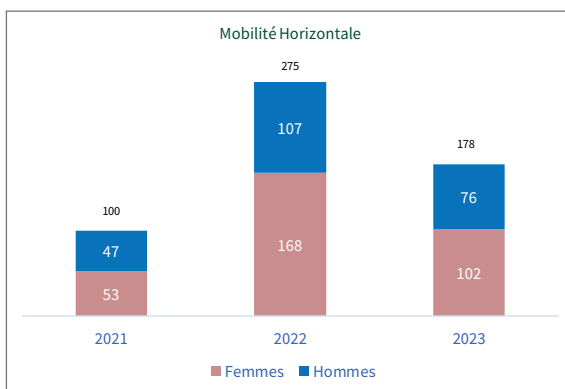
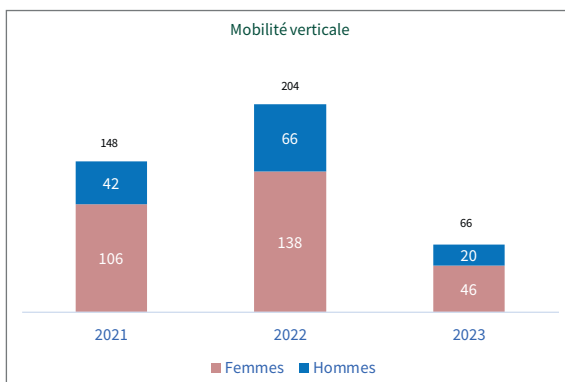
Nombre d'heures de formations suivies

259 455



Développement des carrières, l'évolution c'est possible

A AXA Services Maroc, nous valorisons l'évolution professionnelle de nos collaborateurs à travers la mobilité verticale et horizontale, offrant à chacun la possibilité d'apprendre un nouveau métier et d'élargir ses compétences. En 2023, nous avons enregistré 244 mobilités (vs 500 en 2022) au sein de notre entreprise, dont 66 promotions vers des postes managériaux (vs 204 en 2022). Notamment, nous sommes fiers de souligner que **70% des collaborateurs promus à ces postes de leadership sont des collaboratrices**, reflétant notre engagement envers l'égalité des chances et la valorisation du potentiel féminin. Cette approche enrichit le parcours professionnel de notre capital humain et favorise une culture d'apprentissage continu.





Développer les Soft Skills de nos managers via le Leadership Impact

En novembre 2023, nous avons lancé notre tout nouveau programme «Leadership Impact», conçu spécifiquement pour soutenir nos managers dans l'art de la gestion d'équipe avec bienveillance.

Ce programme innovant se concentre sur trois axes fondamentaux : **l'intelligence émotionnelle, l'intelligence sociale, et l'intelligence organisationnelle**. Chacun de ces axes est crucial pour développer des compétences de leadership efficaces et empathiques dans notre environnement professionnel en constante évolution.

Au total, **384 managers participeront à ce programme**, qui comprendra plusieurs modules animés par le cabinet Vieva.

Ces sessions de coaching collectif visent à outiller nos leaders avec les compétences nécessaires pour mieux comprendre et répondre aux besoins de leurs équipes, améliorer la collaboration interne et optimiser les processus organisationnels. En mettant l'accent sur ces trois formes d'intelligence, nous espérons non seulement améliorer l'efficacité individuelle et collective, mais aussi renforcer la culture de bienveillance et de soutien qui caractérise notre entreprise.

De plus, un système de mesure et d'évaluation continu est mis en place pour permettre à chaque manager d'évaluer ses progrès et d'identifier ses principales opportunités d'amélioration.





La satisfaction de nos collaborateurs au cœur de nos préoccupations

Nous accordons une grande importance aux préoccupations et à la satisfaction de nos collaborateurs. Conscients de l'importance de leur bien-être et de leur engagement, nous mettons en place des enquêtes régulières pour recueillir leurs avis et suggestions.

Parmi ces initiatives, nous utilisons l'ENPS (Employee Net Promoter Score) à travers l'enquête Pulse pour mesurer l'engagement et l'implication des collaborateurs vis-à-vis de l'entreprise. Cette démarche nous permet de capter les feedbacks essentiels pour continuer à améliorer nos pratiques.

De plus, l'enquête Inclusion nous aide à évaluer et à promouvoir un environnement de travail inclusif et diversifié, tandis que l'enquête Transport du personnel recueille des retours sur les conditions de transport et la qualité du service associé.

Ces outils sont cruciaux pour nous permettre d'ajuster nos actions et de renforcer notre culture d'entreprise, centrée sur le respect et le développement personnel de chaque collaborateur.

Pulse Inclusion 2023

Résultats globaux ASM - 2023

29%



48%
sept 22



Taux de participation

9%



14%
sept 22



Ont subi des comportements non-inclusifs.

85%



81%
sept 22



Se sentent inclus et acceptés

12%



14%
sept 22



ont été témoin de comportements non-inclusifs.

69%



63%
sept 22



pensent avoir d'équales chances de réussir.

34



22%
sept 22



NPS – INCLUSION NET PROMOTER SCORE
Questions: A quel point recommanderais-je AXA pour son environnement de travail inclusif ?
Les promoteurs d'ASM sont majoritaires (53%)
Résultats Nps: 34 soit 53% de promoteurs – 17% de détracteurs



Pulse Novembre 2023



Engagement (Enps)



Le bien-être



Raison d'être

La Raison d'être AXA « Agir pour le progrès humain en protégeant ce qui compte » se décline au travers de nos actions au sein de mon entité

75%



Connexion de l'équipe

Je me sens connecté(e) à mon équipe.

86%

Capable de se déconnecter

J'arrive à me déconnecter après ma journée de travail.

74%

Charte TAD

Mon équipe a mis en place un accord ou une charte d'équipe (règles / engagements partagés et convenus collectivement sur la manière de travailler en équipe).

74%

Habilitation

Je suis habilité(e) à prendre des décisions qui me permettent de faire mon travail efficacement sans toujours dépendre de l'approbation du management.

74%

Alignement stratégique

J'ai confiance dans la stratégie adoptée par le Groupe AXA.

79%

Simplicité

Chez AXA, nous valorisons la simplicité pour nos clients et nos collaborateurs. Comment évalueriez-vous la simplicité d'AXA au sein de votre entité ?

65%

Le client d'abord

Mon entité agit de manière à mettre le client au cœur de ses activités.

88%

Alignement des valeurs

Nos 4 valeurs et nos engagements AXA sont mis en œuvre dans nos pratiques.

78%

Le Management ASM

Mon manager m'aide à améliorer mes compétences pour mieux satisfaire les clients.

84%

Le bien-être chez ASM

Mon entreprise se préoccupe de ma santé et de mon bien-être au travail.

68%

La stratégie d'ASM

La stratégie d'ASM est claire et je comprends ses défis.

75%



Un cadre de vie professionnel agréable

En tant qu'employeur responsable et en alignement avec notre axe stratégique RSE, nous sommes déterminés à offrir un cadre de vie professionnel des plus agréables à tous nos collaborateurs. Pour cela, nous avons entrepris, depuis 2020, une série de mesures visant à améliorer les conditions de travail sur l'ensemble de nos sites.

Ceci inclut la mise en place de positions de travail répondant aux dernières exigences réglementaires, avec notamment le remplacement de 2000 chaises en 2023 et l'introduction d'espaces de coworking dynamiques et modernes. Nos espaces de restauration ont également été revus pour fournir un environnement convivial et sain, tandis qu'une attention particulière a été portée à la qualité de l'air et à l'acoustique des espaces de travail.

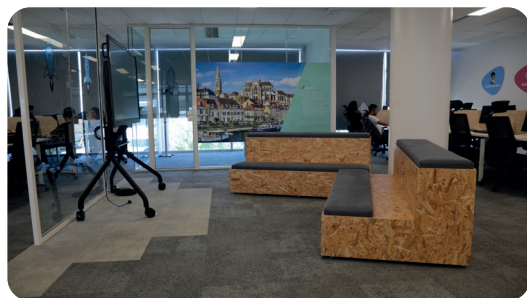
Cette transformation de nos espaces a débuté en réponse aux défis posés par la pandémie de COVID-19, avec plus de 10 000 m² d'espaces réaménagés au cours des années 2020 et 2021.

En plus de ces améliorations physiques, nous avons pris en compte les préoccupations de nos collaborateurs concernant l'équilibre entre vie professionnelle et vie privée en instaurant une politique de télétravail flexible, permettant aux **employés éligibles de travailler à domicile deux jours par semaine**. Ces initiatives soulignent notre engagement à créer un environnement de travail optimal et à soutenir le bien-être de chaque membre de notre équipe.





De plus, dans notre volonté de rapprocher nos collaborateurs de leur lieu de travail et de réduire les déplacements quotidiens, **un nouveau site ouvrira ses portes en 2024 à Kénitra**. Ce projet permettra aux collaborateurs résidant à Kénitra et faisant actuellement le trajet quotidien vers Technopolis de travailler plus près de chez eux, renforçant ainsi notre engagement envers le bien-être de notre équipe et la durabilité environnementale.





Protecteur de l'Environnement



Consommation énergétique & Empreinte Carbone

Vers la réduction de notre Empreinte Environnementale

Le Groupe AXA s'engage à lutter contre le changement climatique à travers ses activités opérationnelles. Depuis 2012, un système de management environnemental a été mis en place et inclut le Reporting annuel des émissions de CO₂ du Groupe.

Dès 2019, AXA Services Maroc s'est engagé vers une diminution de son empreinte carbone relative aux objectifs du Groupe AXA. En 2020, le Groupe a renouvelé ses engagements et s'est fixé un nouvel objectif de réduction de ses émissions et à compenser les émissions résiduelles. Cet engagement fait partie de l'indice AXA pour le Progrès.

Depuis le lancement de sa stratégie RSE en juin 2022, AXA Services Maroc a accéléré la mise en œuvre de ses objectifs d'optimisation de sa consommation des ressources ainsi qu'une réduction de ses émissions carbonées.

Ces objectifs ambitieux portent sur cf. tableau ci-après :

Emission en CO ₂ e	Objectif 2019	2019	2022	2023	Performance 2023-2019	Performance 2023-2022
Consommation d'énergie (Bâtiments)	-38%	2 771	1 612	1 504	-46%	-7%
Consommation de papier de bureau	-20%	0.54	0.23	0.22	-59%	-1%
Flotte du transport de personnel	-	-	107	120	-	12%
Déplacements professionnels à l'étranger	-	-	105	135	-	29%



La réduction de notre impact sur la consommation des ressources passe par une démarche alliant remplacement des équipements les plus énergivores mais également sensibilisation des collaborateurs.

En 2023, le Département Facility Management a lancé plusieurs initiatives en efficacité énergétique, pour la réduction de l'impact environnemental.



1 / En ce qui concerne l'électricité :

- Les ajustements opérés pour réduire considérablement notre consommation électrique, tels que la révision des horloges des PACs* et des caissons d'air neuf, la réduction du nombre d'ampoules dans les halls d'ascenseurs, l'installation de détecteurs de présence dans les couloirs, les sanitaires et les kitchenettes, ainsi que dans les halls d'ascenseurs, et la mise en place de l'éclairage basse consommation.

- Nous optimisons également l'utilisation de l'éclairage en utilisant l'option Jour/Nuit sur les horloges pour les halls, s'adaptant ainsi à la luminosité naturelle et contribuant à une meilleure efficacité énergétique.

2 / En ce qui concerne l'eau :

- Nos mesures, telles que la diminution des débits et les interventions immédiates en cas de fuite, encouragent une utilisation responsable de cette ressource essentielle.

- L'installation de robinets infrarouges dans les cafétérias représente un autre pas en avant significatif, ces dispositifs permettant une utilisation plus mesurée de l'eau et réduisant le gaspillage.

* PACS : Pompes à chaleur



Une démarche de préservation des ressources qui ne date pas d'aujourd'hui, ci-dessous un bref historique :

<p>2019</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Installation de la protection solaire (film anti-chaueur) et des stores adaptés sur les façades les plus exposées pour préserver la température dans les espaces. ✓ Diminution du nombre d'imprimantes : de 130 à 23 imprimantes avec mise en place d'imprimantes via badge pour lancer l'impression une fois que l'utilisateur s'identifie.
<p>2020</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Installation des horloges de commande pour arrêt des équipements systématiques lors de leur non-utilisation (Ventilo-convecteurs, caissons d'extraction et d'aire neuf, ...) ✓ Diminution du nombre de sources lumineuses dans les plateaux ✓ Début du remplacement des luminaires fluorescents par des luminaires LED dans nos espaces
<p>2021</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Lancement du programme ECODISE (Ecologie, Digitalisation et Sécurité) avec la mise en place de plusieurs chantiers pour une entreprise plus digitale tels que : l'instauration d'un affichage dynamique & interactif pour supprimer le papier dans les espaces ; le retrait de plus de 600 armoires et caissons pour freiner le stockage papier et encourager à l'utilisation des outils digitaux ; la diminution du papier dans la formation initiale et continue...
<p>2022</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Retrait des 900 contenants dans les plateaux & mise en place de poubelles de tri dans des espaces dédiés





« Dans l'ensemble, notre démarche d'efficacité énergétique vise à mettre en place les bons équipements mais également à sensibiliser l'ensemble de notre communauté aux enjeux environnementaux et à encourager des comportements responsables en matière de consommation d'énergie et d'eau.

En adoptant ces mesures, nous contribuons activement à la préservation de l'environnement tout en réalisant des économies substantielles sur nos factures énergétiques.

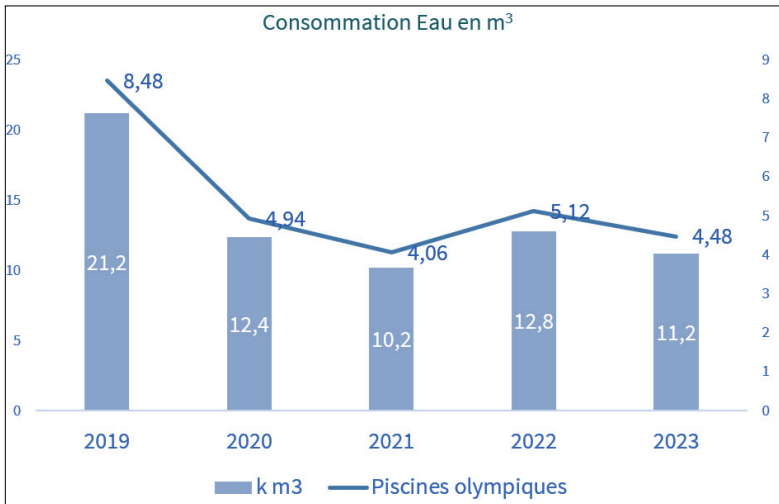
En 2024 nous communiquerons les principes directeurs de notre démarche environnementale et nous ancrerons cette démarche par une certification environnementale »

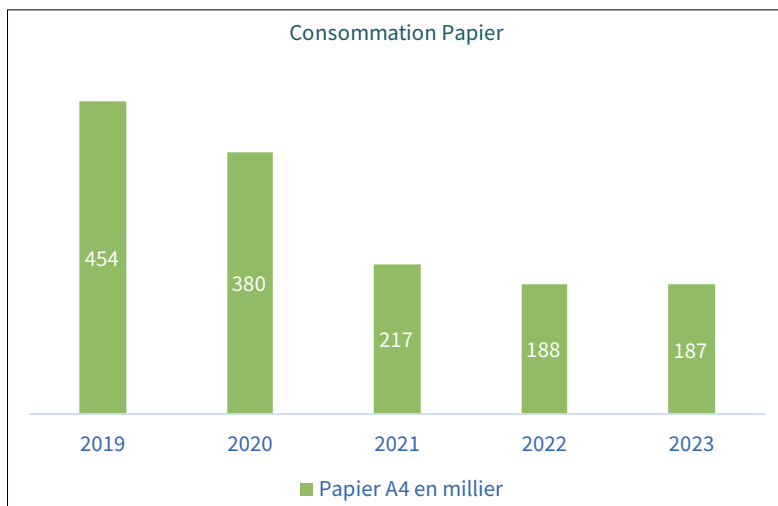
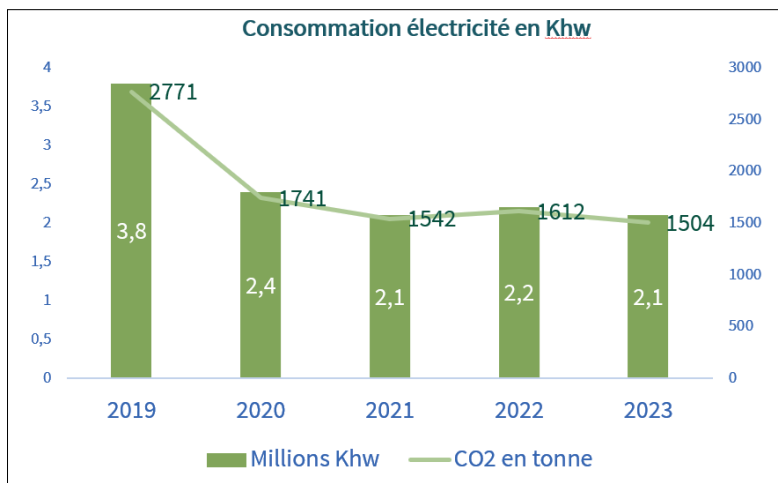
Guillaume Querol, Responsable Facility Management.





L'évolution de nos indicateurs depuis 2019 :



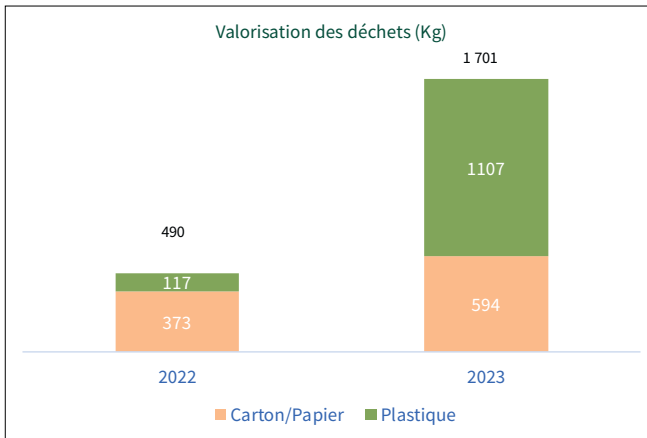




Vers une gestion responsable des déchets

Depuis juin 2022, une démarche de tri des déchets a été initiée, couvrant la collecte, le tri et la valorisation des déchets au sein de notre entreprise. Dans le cadre de cette initiative, 900 contenants ont été retirés afin de réduire la charge de travail des agents de nettoyage et d'optimiser le processus de collecte des déchets. Dans ce sens, un partenariat a été signé avec le prestataire Logipro, et une sensibilisation des collaborateurs a été menée à travers la diffusion d'ateliers et d'affichages sur le tri des déchets et des mégots.

Ainsi, entre mi 2022 et fin 2023, nous avons pu **valoriser près de deux tonnes de déchets plastique et papier**. Cependant, un chemin considérable reste à parcourir pour une meilleure gestion de déchets de manière responsable. En 2024, il est nécessaire de poursuivre l'amélioration de la collecte des déchets et le renforcement de la sensibilisation des acteurs du recyclage : collaborateurs, agents de nettoyage, prestataire...





Sensibilisation et Embarquement des collaborateurs

Une Famille pour rappeler les gestes écoresponsables :

Avec l'aide de notre équipe Santé Individuelle, nous avons lancé l'initiative de créer une famille BeeEcolo. Chaque membre de cette famille possède une expertise spécifique dans des domaines tel que l'électricité, le recyclage, l'attitude IT responsable etc.

Cette famille incarne l'engagement d'ASM envers l'environnement. L'objectif est de sensibiliser les collaborateurs aux enjeux environnementaux et de promouvoir des pratiques éco-responsables.

Les stickers de la famille BeeEcolo présents dans les espaces communs prodiguent des conseils pratiques et incitent les collaborateurs à adopter des comportements durables. Bien qu'il y ait eu une prise de conscience environnementale et une adoption de pratiques durables, il reste encore des améliorations à apporter, notamment en renforçant la sensibilisation des collaborateurs.





Atelier BeeEcolo





Sensibilisation à l'environnement : AXA Climate

En harmonie avec la vision stratégique du Groupe AXA, ASM a lancé en 2022, un programme de formation en ligne, intitulé AXA Climate, au profit de ses collaborateurs. L'E-learning d'une durée de 2h45 heures vise à éveiller la conscience de ses collaborateurs aux enjeux du développement durable. Face à la mutation environnementale, reconnue comme l'une des principales préoccupations depuis l'ère numérique, ASM s'est engagée à promouvoir une culture environnementale interne et à accompagner les collaborateurs dans l'anticipation des changements à venir dans leurs rôles respectifs.

Par le biais de cette formation, AXA Services Maroc s'efforce de doter ses employés de compétences nécessaires pour appréhender les défis environnementaux et y réagir de manière proactive. Cette initiative a été mise en place simultanément avec le besoin d'AXA Services Maroc de consolider sa nouvelle stratégie RSE.

Ainsi, Les 5 objectifs de cette formation est de renforcer leur capacité à appréhender de manière critique les enjeux environnementaux, tout en les encourageant à adopter des comportements responsables.

**A juin 2023, 100% des collaborateurs formés soit
3569 collaborateurs aux enjeux climatiques**





Potager d'entreprise : Sensibilisation à la biodiversité

La sensibilisation de nos collaborateurs passe également par la mise en place d'action concrète comme notre potager d'entreprise, de 300 m², qui prône la préservation de notre écosystème.

Une dizaine de Teambuilding ont été organisées depuis son ouverture en octobre 2022, permettant à près de 150 collaborateurs de partager et d'apprendre ensemble les pratiques de jardinage durable.

Cependant, le potager est actuellement en arrêt, à la suite d'une décision du parc interdisant l'exploitation de la nappe phréatique pour l'irrigation, notre potager est en arrêt.

Cette situation soulève des réflexions importantes sur les pratiques durables et les défis de la gestion des ressources naturelles.



Acteur engagé en faveur de la Société civile



L'Engagement Humanitaire et Sociétal

Dans le cadre de notre stratégie RSE, un de nos engagements prioritaires est de développer l'engagement volontaire de nos collaborateurs, vis-à-vis de notre communauté. Nous avons les objectifs de **doubler le nombre de bénévoles et le nombre de bénéficiaires associatifs** par rapport à 2021. Pour cela, AXA Services Maroc s'appuie sur AXA Atout Cœur qui est l'association mettant en avant l'engagement de nos bénévoles collaborateurs dans les domaines de la **prévention des risques, de l'environnement et de la lutte contre l'exclusion**.

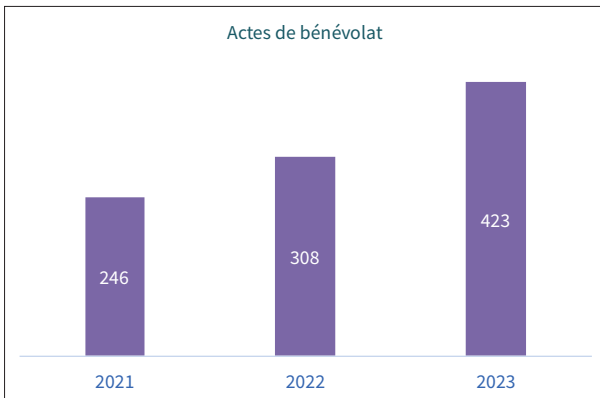
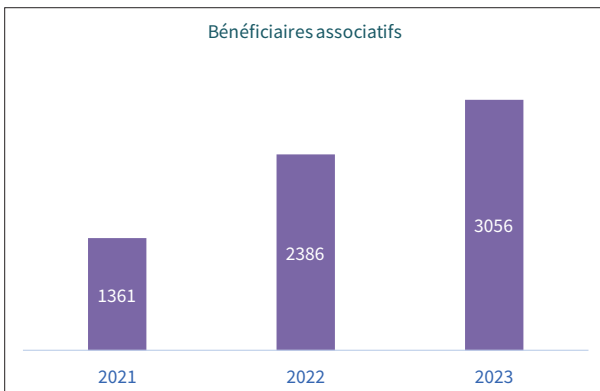
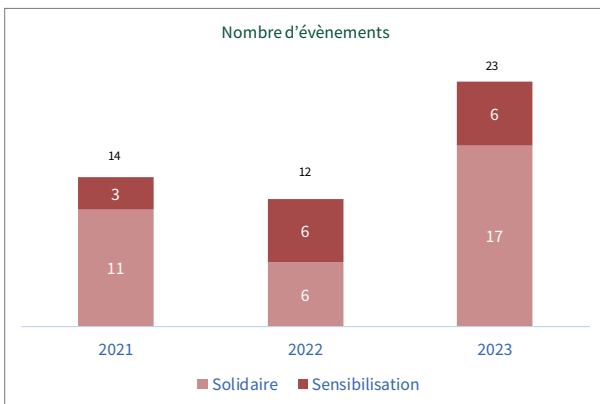
En 2023, nous avons organisé 23 événements qui ont mobilisé activement nos collaborateurs bénévoles, démontrant ainsi notre engagement croissant envers les causes solidaires. Cette année, nous avons enregistré une augmentation significative de **74% du nombre d'actes de bénévolats, soit 423 actes de bénévolat, et une hausse de 124% du nombre de bénéficiaires associatifs, atteignant 3056 personnes aidées**. Ces chiffres témoignent de l'engagement solidaire qui se renforce d'année en année, reflétant notre volonté de contribuer de manière significative et positive à notre communauté. Cet élan de solidarité souligne l'importance que nous accordons à l'impact sociétal de notre entreprise et à la valorisation du volontariat parmi nos équipes.



AXA Atout Cœur, créée en France, en 1991 par Claude Bébéar, l'association invite chaque collaborateur d'AXA par ses talents, son savoir-être et son savoir-faire, à s'engager au service des autres dans des actions de cœur, pour contribuer à un monde plus juste et plus durable. AXA Atout Cœur est le signe concret et vivant d'une conviction profonde qui anime le Groupe AXA : l'Entreprise peut et doit jouer un rôle actif dans la Cité, par une contribution humaine, solidaire à la société et à l'environnement, en servant le bien de tous, à commencer par les plus fragiles et ceux qui ont le moins reçu.



Saad Alami, Directeur des Affaires Générale: «Notre volonté de développer, via notre association AXA Atout Cœur, l'engagement sociétal et humanitaire envers les communautés locales passe forcément par des collaborateurs encore plus engagés. Notre stratégie a permis d'insuffler une nouvelle dynamique d'engagement».



Rétrospectives de nos actions en 2023

En 2023, en collaboration avec nos associations partenaires, AXA Services Maroc a été l'initiative d'une série d'événements, chacun reflétant notre engagement continu envers la lutte contre l'exclusion, l'inclusion, la prévention des risques et la protection de l'environnement consolidant ainsi notre rôle d'acteur engagé au profit de notre communauté :

ASM engagée dans la lutte contre l'exclusion

Janvier _ Collecte et distribution de vêtements :

Lors de la kermesse annuelle d'AXA Services Maroc, nous avons réussi à collecter 7 cartons de vêtements. Ces articles ont ensuite été distribués aux enfants de deux associations caritatives locales, soutenant ainsi les communautés dans le besoin tout en renforçant notre engagement envers l'action sociale.





Février _ Journée en compagnie des patients cancéreux :

Une journée spéciale organisée en faveur d'AMINO (Association des Amis de l'Institut National d'Oncologie de Rabat) pour soutenir les patients atteints de cancer. Nos bénévoles ont animé des activités, offert du soutien psychologique et distribué des denrées alimentaires, apportant ainsi chaleur humaine aux patients en traitement.



Mars _ Action au profit des jeunes orphelins :

AXA Services Maroc a mené une initiative enrichissante pour les enfants de l'association Ibny, en collaboration avec le Comex d'AXA France, et les Ambassadeurs RSE. Les activités comprenaient des ateliers de couture et de peinture, et diverses activités sportives, offrant aux jeunes des moments de créativité et de détente.



Avril _ 3^e édition d'AXA Atout Cœur pour un Ramadan meilleur :

Dans le cadre de la troisième édition d'AXA Atout Cœur, nous avons organisé 7 actions bénéfiques au profit de 7 associations partenaires durant le mois de Ramadan. Parmi ces actions, un Ftour collectif a été préparé et servi par nos bénévoles et Ambassadeurs RSE, profitant à 350 bénéficiaires. En outre, une caravane humanitaire a été déployée pour distribuer 160 paniers alimentaires, ainsi que des produits alimentaires et des jouets pour enfants, renforçant notre engagement communautaire pendant ce mois de partage.





Juin _ Journée au Zoo avec les enfants d'un quartier vulnérable :

En collaboration avec les associations Kalima et les Enfants de l'Ovale, nous avons organisé une sortie au Zoo de Rabat pour les enfants du quartier de Mers El Kheir. Cette initiative solidaire a bénéficié à 113 enfants visant à renforcer leur compétence en langue française. Le programme de la journée a inclus des visites des différentes zones animales et du Musée, ponctuées de petites pauses gourmandes, offrant ainsi une expérience à la fois éducative et divertissante.



Septembre _ En faveur de l'éducation des jeunes avec la rentrée scolaire :

Comme chaque année, AXA Atout Cœur s'engage activement en faveur de l'éducation en distribuant des fournitures scolaires. Cette année, plus de **300 enfants ont bénéficié de cartables et de fournitures**, grâce à la coordination avec 5 associations partenaires. Cette initiative assure que les jeunes étudiants débutent l'année scolaire avec les ressources nécessaires pour réussir



ASM mobilisée pour l'inclusion des personnes à besoin spécifique

Avril _ Participation à la course solidaire :

Par le biais de nos Ambassadeurs RSE et du département recrutement, nous avons participé à la course solidaire organisée par l'AMSAT (Association Marocaine de Soutien et d'Aide aux personnes Trisomiques). En plus de soutenir cet événement important, nous avons contribué à sensibiliser le public à la trisomie en mettant en place un stand de recrutement mettant en avant les métiers à ASM.



Juillet _ Partage d'expériences sur l'Inclusion à Agadir :

Dans le cadre du programme SABIL, et à la suite de l'invitation de Handicap International, notre Responsable RSE et notre Coordinatrice sociale ont participé à des débats et des ateliers pour promouvoir l'emploi des personnes à besoin spécifique. Avec d'autres entreprises, AXA Services Maroc a présenté ses initiatives et démarches en faveur de l'inclusion, suscitant une dynamique positive au sein des entreprises implantées





Juillet & Novembre _ Engagement inclusif avec l'Association Clio de Bouregreg :

Près de 30 collaborateurs bénévoles se sont joints à l'association pour partager leur expertise et leur expérience. Cette collaboration vise à fournir un soutien précieux aux jeunes en situation de handicap, les aidant à se préparer pour le marché du travail grâce à des conseils pratiques sur les entretiens d'embauche et la rédaction de CV.



Décembre _ La semaine du Handicap :

Chaque fin d'année, en coïncidence avec la Journée internationale du handicap, AXA Services Maroc organise une semaine dédiée à la sensibilisation des collaborateurs sur cette importante cause.

Durant cette semaine, diverses animations sont mises en place, notamment un match de gala exceptionnel entre l'équipe d'AXA Services Maroc et l'équipe nationale des petites de taille. Cet événement sportif a été enrichi par le financement de l'assurance annuelle des joueurs et l'achat de nouvelles tenues sportives, démontrant notre soutien continu et notre engagement envers l'inclusion des personnes en situation de handicap.



ASM impliquée dans la prévention des risques

Juin _ La collecte de sang :

En 2023, en collaboration avec le Centre Régional de Transfusion Sanguine, AXA Atout Cœur a organisé une campagne de don du sang qui a vu la participation exceptionnelle de 267 donneurs, contre 124 en 2022. Cet engagement remarquable de nos collaborateurs a permis de collecter un total impressionnant de 120 litres de sang, dépassant largement les 52 litres collectés l'année précédente. Cette action solidaire souligne l'importance du don du sang et l'impact positif que notre collectif peut avoir sur la santé de la communauté, mettant en place un stand de recrutement mettant en avant les métiers à ASM.



Octobre & Novembre _ La lutte contre les cancers du Sein et de la Prostate :

Dans le cadre d'Octobre rose et de Novembre, AXA Atout Cœur a organisé plusieurs initiatives de sensibilisation et actions solidaires pour sensibiliser à la lutte contre les cancers du sein et de la prostate. En 2023, nos collaborateurs ont été invités à marcher, courir et partager des photos pour montrer leur soutien à cette cause. Pour chaque photo envoyée et kilomètre parcouru, AXA Atout Cœur a ajouté 10 dhs à une cagnotte, qui a atteint 48 034 dhs (vs 23 810 dhs en 2022). Cette somme sera utilisée pour soutenir les actions de notre partenaire AMINO, une association engagée dans la lutte contre le cancer, à l'occasion de la journée internationale du cancer. De plus, nos collaborateurs ont préparé et distribué 200 kits d'hygiène aux patients d'AMINO, renforçant ainsi notre engagement dans cette cause vitale.





ASM s'investit dans la protection de l'environnement

Avril _ Le nettoyage de notre littoral :

Dans le cadre de notre engagement envers la préservation de l'environnement, AXA Services Maroc a participé à l'action de nettoyage de la Plage de Salé, organisée par l'Association Bahri. Cette initiative a permis de collecter plus de 1 000 kg de déchets, démontrant l'impact positif de la collaboration communautaire et le dévouement de nos équipes à améliorer l'état de notre littoral.



Mai _ Ramassage de mégots :

À l'occasion de la Journée internationale des forêts le 21 mars, l'équipe des Ambassadeurs RSE d'AXA Services Maroc a organisé une action de ramassage de mégots devant le site Technopolis 1. Cette initiative a mis en lumière l'importance de la responsabilité environnementale, rappelant à chacun son rôle dans la protection de notre environnement et l'amélioration de notre cadre de vie au travail. Un geste simple mais significatif pour préserver notre planète.



ASM finance des projets durables et solidaire

Avril _ Une salle d'attente pour les patients :

AXA Atout Coeur a financé l'aménagement d'un espace d'accueil pour les patients et leurs familles au centre pédiatrique Ibn Sina. Cette initiative a permis d'améliorer les conditions d'accueil, offrant un environnement plus confortable et accueillant pour les jeunes patients et leurs proches lors de leur visite.

Avril _ Un espace d'écoute :

La vente des tickets pour l'événement ASM Live Music a joué un rôle crucial dans le soutien à l'Association Démocratique des Femmes du Maroc (ADFM). Grâce à ces fonds, des travaux d'aménagement ont été réalisés dans les locaux de l'association, permettant la création d'un espace d'écoute, un espace d'attente, et des sanitaires améliorés. Ces aménagements ont transformé le centre d'écoute en un lieu accueillant et adapté pour soutenir les femmes confrontées à des difficultés sociales, illustrant l'impact direct de nos initiatives culturelles sur des projets humanitaires essentiels.





Juin _ L'Association Fil Rouge :

En 2022, nos collaborateurs d'AXA Services Maroc ont choisi de soutenir le projet de l'Association Al Manar, axé sur la formation d'auxiliaires de vie scolaire (AVS). Cette initiative s'inscrit dans notre engagement pour l'éducation inclusive et le soutien aux élèves nécessitant une attention particulière. En 2023, après neuf mois de formation, nous avons célébré la réussite de cette collaboration lors de la cérémonie de remise des diplômes à 25 nouveaux femmes auxiliaires de vie scolaire. Les enjeux de ce projet sont tridimensionnels :

- 1 . Lutter contre l'exclusion des enfants ayant un handicap ; leur permettre d'avoir une éducation et un développement personnel comme tout un chacun, grâce à un accompagnement rapproché en milieu scolaire.
- 2 . Réduire le stress et l'isolement ressentis par les familles, qui peuvent se sentir plus soutenues et mieux accompagnées dans leur rôle de parents.
- 3 . Renforcer l'autonomisation financière des femmes et leur indépendance économique et leur confiance en elles, tout en leur offrant de nouvelles perspectives.



En 2023, nos collaborateurs ont choisi de soutenir la rénovation des espaces de la Maison de l'Avenir hébergeant des enfants atteints du cancer. Une action de rénovation est prévue en 2024.



Novembre _ La protection de la forêt de Maâmora :

Dans le cadre de son engagement envers la biodiversité et la lutte contre le changement climatique, AXA Services Maroc, aligné sur les initiatives du groupe AXA, a collaboré avec l'Association Marocaine pour l'écotourisme et la Protection de la Nature (AMEPN) pour entreprendre la restauration de l'Ecomusée situé dans la Forêt Maâmora. Cette forêt, connue pour ses étendues de chêne-liège, bénéficiera d'un Ecomusée revitalisé qui jouera un rôle crucial dans la sensibilisation à la protection de cet écosystème vital. Cette action souligne notre détermination à préserver et à valoriser le patrimoine naturel pour les générations futures. Une enveloppe a été allouée pour le début des travaux de restauration en 2024.





Réponse d'AXA Services Maroc au séisme d'Al Haouz : Solidarité et reconstruction

À la suite du séisme dévastateur du 8 septembre à Al Haouz, une mobilisation spontanée s'est organisée chez AXA Services Maroc, impliquant le CoDG, les collaborateurs, et les Ambassadeurs RSE, pour coordonner un soutien efficace aux sinistrés. En partenariat avec Al Baraka Angels et l'Association des Administrateurs du Centre Hospitalier Ibn Sina, nous avons rapidement déployé trois convois d'aide d'urgence, acheminant près de 5 000 produits médicaux vers les établissements de santé de Marrakech, Taroudant, et Agadir, ainsi que des dons de première nécessité pour la région de Taroudant.

Dans une deuxième phase, avec le soutien d'AXA Atout Coeur France, nous avons financé la création d'internats et de classes modulaires pour accueillir 220 enfants affectés, afin qu'ils puissent poursuivre leur scolarité dans les meilleures conditions.

Pour 2024, la troisième phase de notre intervention se concentrera sur la pérennisation de notre engagement citoyen local.

Il faut noter le rôle précieux des collaborateurs, non seulement en collectant des dons totalisant 197 357 dhs mais aussi en participant activement au tri et à la préparation des envois.

En réponse immédiate à la catastrophe, nous avons également redirigé les fonds de notre Kermesse annuelle (175 000 dhs) vers l'achat de matériel paramédical, en collaboration avec le Centre National Mohammed VI des Handicapés, affirmant ainsi notre engagement envers la communauté touchée par le séisme.







Un réseau d'Associations Partenaires

Depuis l'initiation de notre stratégie RSE, nous avons activement développé notre réseau associatif, concrétisant 17 partenariats, entre 2022 et 2023, axés sur des domaines clés tels que l'inclusion des personnes en situation de handicap, l'insertion professionnelle des jeunes, la protection de l'environnement, le soutien aux personnes en situation de vulnérabilité, la protection des droits des femmes, et l'aide aux centres hospitaliers.

Le processus de sélection des associations partenaires est rigoureusement structuré pour garantir l'alignement avec nos valeurs et objectifs RSE. Ce processus comprend le sourcing effectué par notre département RSE ou le service Achat, suivi des validations par la Département Conformité Contrôle Interne et Sécurité (DCCIS) et la validation du Département Juridique, avec la signature d'une convention de partenariat. Cette approche méthodique assure l'efficacité et la transparence de nos engagements associatifs.

Les associations partenaires sont au cœur de nos actions et nous sommes fiers d'avoir créé des relations privilégiées avec elles. C'est un véritable écosystème vertueux que nous avons construit au fil des années et qui nous permet d'œuvrer au quotidien pour ceux qui en ont le plus besoin.





Saad Alami, Secrétaire Général, « Nous voulons continuer à renforcer nos liens avec nos associations partenaires en contribuant à répondre à leurs préoccupations ; pilier majeur de notre stratégie RSE, l'engagement sociétal et humanitaire envers notre communauté locale, trouve une réalité avec la force de notre réseau d'associations partenaires, le nombre de bénéficiaires ainsi que l'engagement de nos collaborateurs bénévoles et Ambassadeurs RSE ».







Suivez notre actualité

 www.axaservices.ma

 [axaservicesmarocofficiel](https://www.facebook.com/axaservicesmaroc)

 [company/axaservicesmaroc](https://www.linkedin.com/company/axaservicesmaroc)

 [instagram.com/axaservicesmaroc](https://www.instagram.com/axaservicesmaroc)

AXA Services Maroc

Imm B2-AXA, Technopolis, Pôle Offshoring Rabat-Salé 11 100 Sala El Jadida - Maroc

communication.interne@axa-services.ma

Production

Service Communication interne et Marque Employeur

Direction du Capital Humain - AXA Services Maroc